

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DINAS PERINDUSTRIAN,
PERDAGANGAN DAN ENERGI SUMBER DAYA MINERAL
KABUPATEN KERINCI**

(Studi Kasus Pasar Siulak Kecamatan Siulak)



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

ISALMIADI

NIM. 500002087

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2015

Abstrak

ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN DAN ENERGI SUMBER DAYA MINERAL KABUPATEN KERINCI (Studi Kasus Pasar Siulak Kecamatan Siulak)

Isalmiadi

isalmiadi8@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Abstrak : Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk menganalisis kompetensi pegawai pada dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci; 2) Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci; 3) Untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci kepada pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci. Unit analisis penelitian ini adalah pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci. Populasi sebanyak 32 orang pedagang pasar Siulak dan sampelnya sebanyak 32 orang pedagang pasar Siulak dengan teknik penentuan sampel secara sensus. Metode analisisnya analisis deskriptif dan kuantitatif, teknik analisis menggunakan Regresi linear sederhana, dilanjutkan dengan uji analisis determinasi (*R Square*), Pengujian hipotesis secara parsial (uji *t*) dengan tingkat toleransi *error* 5% atau 0.005. Sebelum proses regresi terlebih dahulu telah di uji instrumen penelitian (kuesioner) dengan uji validitas dan realibilitas serta asumsi klasik. Hasilnya semua memenuhi kriteria untuk diteruskan pada tahap analisis regresi linear sederhana. Nilai R^2 sebesar 0,779 menjelaskan bahwa variabel kompetensi pegawai (*x*) dapat menjelaskan kualitas pelayanan (*y*) sebesar 77,9 persen, sedangkan sisanya sebesar 22,1 persen dipengaruhi oleh faktor atau variable lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Hasil penelitian ini adalah bahwa kompetensi pegawai (*x*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (*y*), hal ini berdasarkan nilai *sig. level t test* kompetensi pegawai (*x*) sebesar 0,000 berada dibawah nilai alpha 0.05. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan (*y*) diantaranya adalah dengan memperbaiki kompetensi pegawai (*x*). Kualitas pelayanan terdiri dari komponen : *tangibles* (bukti fisik); *emphaty* (empati); *reliability* (keandalan); *responsiveness* (daya tanggap); dan *assurance* (jaminan).

Kata kunci : *Kompetensi Pegawai dan Kualitas Layanan.*

**ANALYSIS OF COMPETENCE OF EMPLOYEES OF THE QUALITY OF SERVICE
DEPARTMENT OF INDUSTRY, TRADE AND ENERGY RESOURCES
MINERAL DISTRICT KERINCI
(Case Study Siulak Market District of Siulak)**

Isalmiadi
isalmiadi8@gmail.com

Graduate Studies Program
Indonesia Open University

Abstract: The purpose of this research are: 1) To analyze the competence of employees in the department of Industry, Trade and Energy and Mineral Resources Kerinci regency; 2) To analyze the quality of services provided by the department of Industry, Trade and Energy and Mineral Resources Kerinci regency; 3) To analyze the effect of employee competence to service quality in the service of Industry, Trade and Energy and Mineral Resources of Kerinci regency to the merchant market Siulak Siulak District of Kerinci regency. The unit of analysis is the merchant market research Siulak District of Kerinci regency. The population of 32 people Siulak market traders and sample as many as 32 people Siulak market traders with census sampling technique. Methods of analysis and quantitative descriptive analysis, technical analysis using simple linear regression, followed by analysis test of determination (R Square), testing the hypothesis is partially (t test) with an error tolerance level of 5% or 0.005. Before the first regression has been in testing research instrument (questionnaire) to test the validity and reliability as well as classical assumptions. The result of all meet the criteria to be forwarded to the simple linear regression analysis stage. R² value of 0.779 explained that employee competence variable (x) can explain the quality of service (y) of 77.9 percent, while the remaining 22.1 percent is influenced by other factors or variables that are not included in this model. The result of this study is that the competence of the employees (x) significantly affects the quality of service (y), it is based on the sig. the level of employee competence t test (x) of 0.000 is below the value of alpha 0.05. To improve the quality of service (y) of which is to improve the competence of employees (x). Quality of care consists of components: tangibles (physical evidence); empathy (empathy); reliability (reliability); responsiveness (responsiveness); and assurance (guarantee).

Keywords: *Employee Competence and Quality of Service.*

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci (Studi Kasus Pasar Siulak Kecamatan Siulak)” Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jambi, 2015

Yang Menyatakan



592ADF484614274
000
RIBU RUPIAH

(ISALMIADI)
NIM. 500002087

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Isalmiadi
NIM : 500002087
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci (Studi Kasus Pasar Siulak Kecamatan Siulak)

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu/28 Nopember 2015
Waktu : 08.00 – 10.00 Wib.

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji
Dr. Darmanto, M.Ed.

Penguji Ahli
Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A.

Pembimbing I
Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, MM.

Pembimbing II
Dr. M. Riduan, SE., MM.



LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci (Studi Kasus Pasar Siulak Kecamatan Siulak)

Penyusun TAPM : Isalmiadi
NIM : 5500002087
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Sabtu/28 Nopember 2015

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


 Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, MM.


 Dr. M. Riduan, SE., MM.

Mengetahui

Ketua
 Bidang Sosial dan Ilmu Politik
 Program Magister Administrasi Publik

Direktur
 Program Pascasarjana


 Dr. Darmanto, M.Ed


 Suciati, M.Sc., Ph.D.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Tesis ini dapat terselesaikan. Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka UPBJJ-UT Jambi, disamping manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan.

Penulisan Tesis ini merupakan kesempatan yang berharga sekali untuk mencoba menerapkan beberapa teori yang diperoleh selama duduk dibangku kuliah dalam situasi dunia nyata. Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Ucapan terima kasih khusus disampaikan kepada Bapak Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, MM., selaku dosen pembimbing I Tesis dan Bapak Dr. M. Riduan, SE., MM., selaku dosen pembimbing II Tesis yang penuh kesabaran telah memberikan dorongan dan bimbingan selama penyelesaian tesis ini. Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Suciati, M.Sc., Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
2. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed, selaku Ketua Bidang Ilmu Program Magister Administrasi Publik.
3. Seluruh Dosen dan staf administrasi pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka UPBJJ-UT Jambi yang telah memberikan ilmu administrasi publik melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik.
4. Ketua, Seluruh Staf Administrasi dan Karyawan Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka UPBJJ-UT Jambi.

5. Seluruh responden pedagang kios pasar siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci sebagai responden yang telah banyak memberikan sesuatu yang tak ternilai harganya.
6. Semua pihak yang tidak peneliti sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

Selain kepada pribadi-pribadi di atas, penulis ingin pula menorehkan catatan dan terima kasih khusus kepada: Istri tercinta, dan anak-anakku tersayang yang telah memberikan semangat, dorongan moral dan material kepada penulis dalam membantu menyelesaikan studi ini, serta Saudara dan teman-teman sekalian. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikannya. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini.

Akhirnya semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jambi,

2015

ISALMIADI

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Pernyataan	iii
Lembar Layak Uji	iv
Pengesahan	v
Persetujuan TAPM	vi
Kata Pengantar	vii
Riwayat Hidup	ix
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
1. Kompetensi	11
a. Definisi Kompetensi	11
b. Aspek dan Standar Kompetensi.....	14
c. Dimensi Kompetensi.....	18
2. Pelayanan.....	21
a. Konsep Pelayanan.....	21
b. Konsep Kualitas Pelayanan	28
c. Dimensi Pelayanan.....	32
B. Penelitian Terdahulu.....	44
C. Kerangka Berpikir	46
D. Hipotesis.....	50

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	51
B. Populasi dan Sampel.....	53
C. Jenis dan Sumber Data	53
1. Sumber Primer.....	53
2. Sumber Sekunder.....	54
D. Teknik Pengumpulan Data.....	54
1. Kuesioner.....	54
2. Studi Dokumen.....	55
E. Instrumen Penelitian dan Definisi Operasional	55
F. Uji Kualitas Data.....	58
1. Uji Validitas.....	58
2. Uji Reliabilitas.....	61
G. Metode Analisis.....	63
1. Analisis Deskriptif.....	63
2. Analisis Verivikatif (Kuantitatif).....	65
a. Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	65
b. Koefisien Determinasi (R^2)	66
c. Uji t (Parsial).....	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN

A. Profil Responden	69
1. Jenis Kelamin Responden.....	69
2. Umur Responden	70
3. Pendidikan Responden.....	71
B. Hasil Uji Kualitas Data Penelitian.....	72
1. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden.....	72
a. Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi	73
b. Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan.....	80
2. Hasil Analisis Kuantitatif (Verivikatif)	91
a. Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	91
b. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	93
c. Hasil Uji t (Parsial)	94
C. Analisa dan Pembahasan	96
1. Kompetensi Pegawai	96
2. Kualitas pelayanan.....	98
3. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan ...	99

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	101
B. Saran.....	102
1. Secara Praktis	102
2. Secara Akademis.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Berpikir.....	49
4.1. Persentase Jenis Kelamin	69
4.2. Grafik Persentase Usia Responden	70
4.3. Persentase Pendidikan Responden	72



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
2.1. Penelitian Terdahulu.....	44
3.1. Operasional Variabel X.....	57
3.2. Operasional Variabel Y.....	57
3.3. Rangkuman Validitas Instrumen Kompetensi	59
3.4. Rangkuman Validitas Instrumen Pelayanan	60
3.5. Rangkuman Reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian	62
3.6. Skala <i>Likert</i> pada Teknik pengumpulan data	63
3.7. Kriteria presentase skor responden terhadap skor ideal	65
4.1. Rentang Skala Penelitian.....	73
4.2. Frekuensi jawaban responden dimensi pertama Kompetensi Teknis Variabel Kompetensi (X)	75
4.3. Frekuensi jawaban responden dimensi kedua Kompetensi Non Teknis Variabel Kompetensi (X).....	76
44. Rangkuman Variabel Kompetensi Pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci	78
4.5. Frekuensi jawaban responden dimensi pertama <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Variabel Pelayanan (Y).....	82
4.6. Frekuensi jawaban responden dimensi kedua <i>Emphaty</i> (Empati) Variabel Pelayanan (Y)	83
4.7. Frekuensi jawaban responden dimensi ketiga <i>Reliability</i> (Keandalan) Variabel4 Pelayanan (Y).....	84
4.8. Frekuensi jawaban responden dimensi keempat <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Variabel Pelayanan (Y)	85
4.9. Frekuensi jawaban responden dimensi kelima <i>Assurance</i> (Jaminan) Variabel Pelayanan (Y)	87
4.10. Rangkuman Variabel Pelayanan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci	88
4.11. Coefficients regresi linear sederhana	92
4.12. Model Summary	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian
3. Hasil Perhitungan Uji Kualitas Data
4. Hasil Pengujian Statistik Persamaan Regresi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah yang semakin rumit dan kompleks (Kartikaningdyah, E, 2010:3)

Masyarakat berharap ada perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan reliable dalam menjalankan fungsi dan perannya. Ekspektasi masyarakat yang besar dapat merubah paradigma dan tatanan fundamental pada sistem Pemerintahan Daerah. Perubahan sistem pemerintahan di daerah berbalik haluan dari sentralisasi menjadi desentralisasi dengan pelimpahan sebagian besar urusan pemerintahan kepada daerah. Pelimpahan penyelenggaraan urusan tersebut disertai dengan desentralisasi fiscal untuk membiayai penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilimpahkan kepada daerah. Perubahan tatanan fundamental sistem pemerintahan di daerah dari sentralisasi menjadi desentralisasi diawali

dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian diperbaharui dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang memiliki filosofi untuk memberikan pemerataan pelayanan publik dan untuk lebih mendekatkan serta meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan publik melalui pelimpahan penyelenggaraan sebagian urusan kepada Pemerintah Daerah.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan, produk, service yang tidak berwujud yang tidak dapat dimiliki, tidak tahan lama, tetapi dialami dan dirasakan oleh penerima layanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik

Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun dalam prakteknya, organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu faktornya yaitu rendahnya kualitas pelayanan. 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. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor diantaranya adalah faktor kompetensi pegawai Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik berdasarkan

dengan standar kerja dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan (Nurmasitha, F., Hakim., Dan Prasetyo, W.Y, 2012).

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 (Rivai, 2009:289).

Dari kompetensi, kinerja atau kualitas pelayanan dihasilkan, kemudian dari kinerja atau kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektivitas dan efisiensi. Sehingga jelas bahwa kompetensi yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi.

Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Pada dasarnya kompetensi pegawai mengacu pada kompetensi teknis dan kompetensi non teknis (Walsh et al dalam Hutapea dan Thoha, 2008:49).

Dimana kompetensi teknis terdiri dari tingkat pendidikan, pengalaman kerja serta kemampuan menganalisis. Sedangkan untuk kompetensi non teknis terdiri dari pengendalian diri, kepercayaan diri, fleksibilitas serta tingkat kemampuan membangun hubungan. Semua itu haruslah dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya agar pekerjaan dapat berjalan lebih optimal. Namun yang terlihat pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci masih saja ada ditemukan pegawai yang melaksanakan pekerjaannya tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki, sehingga membuat pekerjaan yang dilaksanakan menjadi tidak optimal.

Pentingnya kompetensi pegawai adalah untuk mengetahui cara berpikir sebab-akibat yang kritis, memahami prinsip pengukuran yang baik, memastikan hubungan sebab akibat (causal) dan mengkomunikasikan hasil kinerja strategis sumber daya manusia pada atasan (Dessler, 2004:75).

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, maka penulis menganggap masalah ini menarik untuk diteliti, sehingga penulis memilih judul untuk meneliti sejauh manakah "***Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci (Studi Kasus Pasar Siulak Kecamatan Siulak)***".

B. Identifikasi Masalah

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana factor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor diantaranya adalah faktor kompetensi pegawai. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik berdasarkan standar kerja dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Namun akhir-akhir ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci yang dirasa oleh pedagang kios pasar siulak belumlah terlaksana dengan

optimal, hal di indikasikan oleh:

1. Masih ditemukannya pegawai yang melaksanakan pekerjaannya tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki, sehingga membuat pekerjaan yang dilaksanakan menjadi tidak optimal.
2. Masih adanya sebagian pegawai yang kurang begitu memahami tugas pokoknya sehingga membuat hasil pekerjaan menjadi tidak efektif dan efisien.
3. Masih adanya pegawai yang melakukan kerja tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, serta adanya image bahwa faktor waktu biasanya tidak diperhitungkan sebagai unsur yang amat penting dan menentukan dalam pekerjaan pemerintah.
4. Kurangnya prakarsa dan semangat kerja karena pekerjaan pemerintah pada umumnya sudah bersifat rutin.
5. Masih adanya pegawai yang melakukan kerja tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.
6. Masih adanya pegawai yang melebihi waktu target kerja yang sudah ditentukan.
7. Masih saja ada ditemukan pegawai yang melaksanakan pekerjaannya tidak sesuai dengan keahlian dan keterampilan yang dimiliki sehingga tingkat kesalahan dalam bekerjapun sering terjadi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa variabel X mengenai Kompetensi pegawai mempunyai keterkaitan atau pengaruh dengan variabel Y yaitu kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan ini akan tercapai apabila pegawai memiliki kompetensi yang baik pada bidangnya. Dari penjabaran diatas maka peneliti dalam hal ini ,mengemukakan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kompetensi pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci kepada pedagang kios pasar siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci?
3. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci.

D. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa kompetensi pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci.

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci kepada pedagang kios pasar siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi kepentingan akademis, praktis dan tempat dilakukannya penelitian:

1. Dari segi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah atau memperluas pemahaman mengenai teori Kompetensi dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan. Serta diharapkan mampu memberikan masukan kepada para akademisi sebagai bahan pertimbangan untuk menyempurnakan hasil kajian.

2. Dari segi Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan praktis bagi para pimpinan organisasi atau manajemen organisasi umumnya, khususnya pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci untuk mengembangkan perangkat administrasi yang diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan

apa yang dikerjakan pegawai sesuai dengan apa yang menjadi target yang ingin dicapai sesuai dengan visi dan misi suatu organisasi.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kompetensi

a. Definisi Kompetensi

Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Menurut Troter dalam Hakim (2004:29) mendefinisikan bahwa seorang yang berkompoten adalah orang yang dengan keterampilanya mengerjakan pekerjaan dengan mudah, cepat, intuitif dan sangat jarang atau tidak pernah membuat kesalahan.

Hutapea dan Thoha (2008:37) kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. Websteris Ninth New Colegiate Dictionary dalam Lastanti (2005:27) mendefinisikan kompetensi adalah keterampilan dari seorang ahli. Di mana ahli didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki tingkat keterampilan tertentu atau pengetahuan yang tinggi dalam subyek tertentu yang diperoleh dari pelatihan dan pengalaman.

Menurut Byars dan Rue dalam Hutapea dan Thoha (2008:37) kompetensi didefinisikan sebagai suatu sifat atau karakteristik yang

dibutuhkan oleh seorang pemegang jabatan agar dapat melaksanakan jabatan dengan baik, atau juga dapat berarti karakteristik/ciri-ciri seseorang yang mudah dilihat termasuk pengetahuan, keahlian, dan perilaku yang memungkinkan untuk berkinerja.

Pertimbangan kebutuhan kompetensi mencakup:

- 1) Permintaan masa mendatang berkaitan dengan rencana dan tujuan strategis dan operasional organisasi.
- 2) Mengantisipasi kebutuhan pergantian manajemen dan karyawan.
- 3) Perubahan pada proses, teknologi dan peralatan organisasi
- 4) Evaluasi kompetensi karyawan dalam melaksanakan kegiatan dan proses yang ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas maka kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksikan pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Prediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan. Analisa kompetensi disusun sebagian besar untuk pengembangan karier, tetapi penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan untuk mengetahui efektivitas tingkat kinerja yang diharapkan. Menurut Boulter et.al dalam Hutapea dan Thoha (2008:41) level kompetensi adalah sebagai berikut: *Skil, Knowledge, Self-Concept, Self Image, Trait* dan *Motive*.

Skill adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas dengan baik misalnya seorang programmer komputer. *Knowledge*

adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang khusus (tertentu), misalnya bahasa komputer. *Social role* adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang dan ditunjukkan dalam masyarakat (ekspresi nilai-nilai dari), misalnya: pemimpin, *Self Image* adalah pandangan orang terhadap diri sendiri, merefleksikan identitas contoh: melihat diri sendiri sebagai seorang ahli. *Trait* adalah karakteristik abadi dari seseorang yang membuat orang untuk berperilaku, misalnya: percaya diri sendiri. Motivasi adalah suatu dorongan seseorang secara konstitusi berperilaku, sebab perilaku seperti tersebut kenyamanan, contoh: prestasi mengemudi.

Kompetensi *Skill* dan *Knowledge* cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada di permukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. *Social role* dan *self image* cenderung sedikit *visible* dan dapat dikontrol perilaku dari luar. Sedangkan *trait* dan motivasi letaknya lebih dalam pada titik sentral kepribadian. Kompetensi pengetahuan dan keahlian relatif mudah untuk dikembangkan, misalnya dengan program pelatihan untuk meningkatkan tingkat kemampuan sumber daya manusia. Sedangkan motif kompetensi dan *trait* berada pada kepribadian seseorang, sehingga cukup sulit dinilai dan dikembangkan. Salah satu cara yang paling efektif adalah memilih karakteristik tersebut dalam proses seleksi. Adapun konsep diri dan *social role* terletak diantara keduanya dan

dapat diubah melalui pelatihan, psikotropi sekalipun memerlukan waktu yang lebih lama dan sulit.

Penggunaan kompetensi sebagai dasar dari berbagai aspek sumber daya manusia kini semakin menjadi satu trend dalam mewujudkan satu organisasi pendidikan dan pelatihan. Kompetensi membedakan pengetahuan kerja (*job knowledge*) dalam perilaku tersirat (*underlying behaviours*) seseorang karyawan di dalam organisasi. Berdasarkan berbagai kajian yang dilakukan, hampir 70% dari perusahaan swasta menggunakan modal kompetensi untuk membantu mereka dalam strategis bisnis dan seterusnya memperbaiki kinerja perusahaan. Kompetensi pengetahuan dan keahlian relatif mudah untuk dikembangkan, misalnya dengan program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia. Sedangkan motif kompetensi dan trait berada pada kepribadian seseorang, sehingga cukup sulit dinilai dan dikembangkan. Salah satu cara yang paling efektif adalah memilih karakteristik tersebut dalam proses seleksi. Adapun konsep diri dan *social role* terletak diantara keduanya dan dapat diubah melalui pelatihan, psikoterapi sekalipun memerlukan waktu yang lebih lama dan sulit.

b. Aspek dan Standar Kompetensi

Konsep kompetensi meliputi beberapa aspek antara lain: kerangka acuan dasar dimana disini kompetensi dikonstruksi dengan melibatkan pengukuran standar yang diakui industri yang terkait, lalu

aspek selanjutnya kompetensi ini tidak hanya diperlihatkan kepada pihak lain tapi harus dibuktikan dalam menjalankan fungsi kerja di mana di sini tiap individu harus menyadari bahwa pengetahuan yang dimilikinya merupakan nilai tambah dalam memperkuat organisasi. Selain itu kompetensi harus merupakan nilai yang merujuk pada *satisfactory performace of individual* atau kompetensi harus memiliki kaitan erat dengan kemampuan melaksanakan tugas yang merefleksikan adanya persyaratan tertentu.

Standar kompetensi adalah bentuk keterampilan dan pengetahuan yang harus dimiliki seseorang untuk dapat melaksanakan suatu tugas tertentu. atau standar kompetensi adalah pernyataan-pernyataan mengenai pelaksanaan tugas di tempat kerja yang digambarkan dalam bentuk hasil output. Dalam menetapkan standar kompetensi perlu melibatkan beberapa pihak seperti pengusaha, serikat pekerja, ahli pendidikan, pemerintah serta organisasi profesional terkait.

Mathis dan Jackson (2007:268) mengemukakan beberapa kompetensi yang harus dipunyai individu. Menurut mereka ada tiga kompetensi yang harus dimiliki seorang praktisi sumber daya manusia yaitu pertama pengetahuan tentang bisnis dan organisasi, lalu kedua pengetahuan tentang pengaruh dan perubahan manajemen serta pengetahuan dan keahlian sumber daya manusia yang spesifik.

Becker et.al, (2006:197) menyampaikan suatu studi yang dilakukan oleh University of Michigan Schol of Busines yang membuat kerangka acuan (*template*) kompetensi yang lebih lengkap mengatakan ada lima kompetensi yang dibutuhkan yaitu kredibilitas personal (*personal credibilty*), kemampuan mengelola perubahan (*ablity to manage changes*), kemampuan mengelola budaya (*ablity to manage culture*), mendeliver praktek sumber daya manusia (*delivery of human rosources practice*) dan pengetahuan tentang bisnis (*knowledge of the busines*).

Personal credibilty mencakup *track record* kesuksesan individu tersebut, seperti dapat dipercaya, mampu menanamkan kepercayaan pada orang lain, membaur dengan konstituen kunci, memperlihatkan integritas yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, dapat menanyakan pertanyaan-pertanyaan penting, mempunyai ide cemerlang dapat mengambil resiko yang tepat, memiliki observasi, memilki alternatif permasalahan bisnis. *Personal credibilty* dianggap kompetensi urutan pertama yang harus dimiliki sumber daya manusia pada suatu organisasi.

Kompetensi kedua menurut hasil penelitian itu adalah kemampuan mengelola perubahan antara lain meliputi mampu membangun kepercayaan dan kredibilitas dalam berhubungan dengan pihak lain, mempunyai visi proaktif dalam perubahan, membangun hubungan suportif dengan pihak lain, mampu mendorong kreativitas

pihak lain misalnya bawahannya, mampu menempatkan permasalahan spesifik dalam konteks sistem yang lebih luas, dan dapat mengidentifikasi pokok permasalahan ke dalam kesuksesan bisnis.

Kemampuan mengelola budaya merupakan kompetensi ketiga yang perlu dimiliki sumber daya manusia, dalam hal ini meliputi beberapa kemampuan seperti pertama kompetensi membagi pengetahuan lintas organisasi dalam organisasi yang terbatas (*organizational boundaris*), lalu kedua kemampuan memperjuangkan proses transformasi budaya, kemudian ketiga kompetensi menterjemahkan budaya yang diinginkan ke dalam perilaku yang spesifik, keempat kompetensi menantang status quo, kelima mampu mengenali budaya yang diinginkan untuk menemukan strategi bisnis perusahaan dan bingkai budaya dalam rangka mengairahkan karyawan, keenam harus mampu mendorong eksekutif berperilaku konsisten dengan budaya yang diinginkan, terakhir fokus pada budaya internal untuk menentukan dan memenuhi keinginan dan kebutuhan customer eksternal yang akan menentukan berhasilnya suatu perusahaan karena tanpa memuaskan customer eksternal usaha yang dilakukan akan sia-sia.

Delivery of human resource practices berada pada urutan keenam setelah beberapa kompetensi yang sebelumnya sudah dimiliki, kompetensi yang satu ini meliputi berbagai kemampuan antara lain kemampuan mengekspresikan komunikasi verbal yang efektif, dapat

bekerja sama dengan manajer untuk mengirim pesan yang jelas dan konsisten kepada seluruh yang terlibat dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah disepakati, mampu memfasilitasi proses restrukturisasi organisasi, merancang program pengembangan yang memfasilitasi perubahan, memfasilitasi rancangan proses komunikasi internal, kemampuan menarik karyawan yang tepat, mampu merancang sistem kompensasi, memfasilitasi penyebaran informasi customer.

Kompetensi terakhir adalah kemampuan memahami bisnis, di mana kompetensi ini dispesifikasi lebih lanjut menjadi pemahaman tentang praktek sumber daya manusia, struktur organisasi, menganalisa pesaing, manajemen keuangan, pemasaran dan penjualan, dan sistem informasi komputer.

c. Dimensi Kompetensi

Menurut Hutapea dan Thoha (2008:49) kompetensi terbagi atas dua jenis, yaitu kompetensi teknis dan kompetensi non teknis:

1) Kompetensi Teknis

Menurut Walsh et al dalam Hutapea dan Thoha (2008:49) bahwa kompetensi dasar merupakan keterampilan yang luas tentang produksi dan teknologi korporasi yang mendukung organisasi untuk beradaptasi dengan cepat terhadap peluang-peluang yang timbul. Selanjutnya untuk melihat factor-faktor yang

mempengaruhi kompetensi teknis, dapat dilihat dengan indikator sebagai berikut.

a) **Tingkat Pendidikan**

Pendidikan merupakan persyaratan tingkat pendidikan yang dibutuhkan dalam memegang jabatan dan biasanya berkaitan dengan tingkat intelektual, serta tingkat pengetahuan yang diperlukan. Pendidikan yang menjadi persyaratan minimal di dalam sebuah organisasi/perusahaan.

b) **Pengalaman Kerja**

Pengalaman kerja adalah lama seseorang dalam menangani suatu peran atau jabatan tertentu dan melaksanakannya dengan hasil yang baik

c) **Kemampuan menganalisis**

Kemampuan untuk memahami situasi dengan memecahkannya menjadi bagian-bagian yang lebih kecil, atau mengamati implikasi suatu keadaan tahap demi tahap berdasarkan pengalaman masa lalu

2) Kompetensi Non Teknis

Kompetensi non teknis mengacu pada kemampuan untuk mengendalikan diri dan memacu diri dalam bekerja (Nefina dalam Hutapea dan Thoha, 2008:51). Kompetensi non teknis meliputi karakteristik individual seperti motivasi, tingkah laku dan kepribadian seseorang. Kompetensi ini tidak banyak melibatkan

karyawan yang berhubungan dengan program-program maupun berkaitan dengan masalah teknis. Adapun yang menjadi indikator kompetensi non teknis sebagai berikut.

a) Pengendalian Diri (*Self Control*)

Kemampuan untuk mengendalikan emosi diri agar terhindar dari berbuat sesuatu yang negatif saat situasi tidak sesuai harapan atau saat berada di bawah tekanan.

b) Kepercayaan Diri (*Self Confidence*)

Tingkat kepercayaan yang dimilikinya dalam menyelesaikan pekerjaan.

c) Fleksibilitas (*Flexibility*)

Kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja secara efektif dalam berbagai situasi, orang atau kelompok.

d) Sikap (*Attitude*)

Merupakan pola tingkah laku seseorang pegawai di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan organisasi. Apabila pegawai mempunyai sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik-baiknya.

2. Pelayanan

a. Konsep Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan (Sinambela, 2010:3).

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Moenir dalam Harbani Pasolong (2007:128). Harbani Pasolong (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2005:128). Kualitas

pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Hasibuan (2008:184) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2008:8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Sampara Lukman (2008:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang

dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Ahmad Batinggi (2008:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas - petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a) Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah

2) Layanan Dengan Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad Informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan.

Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang - orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

- a) Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b) Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
- c) Mamperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
- d) Menuntun orang ke arah yang tepat

3) Layanan Dengan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari - sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan

pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 2006:781-782) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005:5).

Menurut Batinggi (2008:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan

menurut Agung Kurniawan dalam Pasolong (2007:135) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Agung kurniawan dalam Pasolong (2007:128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sadu Wasistiono dalam Handayaniingrat (2006:137), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen,

Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Secara garis besar jenis-jenis layanan publik menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1) Kelompok Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dsb.

2) Kelompok Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb.

3) Kelompok Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

b. Konsep Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: *performance* (kinerja), *reability* (keandalan), *ease of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), dsb. Sedangkan dalam definisi startegis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*) (Sinambela, 2010:6).

Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Vincent dan Gasperz (2006:1), bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah Q = MATCH (*Meets Agreed Terms and Changes*).

Menurut *the American Society of Quality Control* (Purnama N, 2006:9), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten.

Gasperz dalam Sampara Lukman (2007:9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- 1) Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- 2) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Harbani Pasolong (2005:132) adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Triguno (2007:76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal,

dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Kualitas (quality) menurut Montgomery dalam Harbani (2007:132), "*the extent to which products meet the requirement of people who use them*". Yang artinya bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Kasmir dalam Harbani (2007:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Feigenbaum kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk.

Waykof dalam Purnama N (2006:19), menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman *et al.* dalam Purnama N (2006:19), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau

melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Begitu pula yang dikemukakan Tjiptono (2005:158), bahwa pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat /konsumen. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna ditandai dengan tidak adanya calo-calo .

Sejalan dengan pendapat Dwiyanto dalam Ahmad Ainur Rohman (2010:54), yang mengatakan bahwa penilaian kinerja publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus pula dilihat dari indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa.

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “consumer behaviour” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini

menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. (Harbani Pasolong, 2007:135).

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2008:8) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

c. Dimensi Pelayanan

Kasmir dalam Pasolong (2007:133), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Sementara itu Gerson dalam Pasolong (2007:134)) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan

tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimanapun upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah/merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian, bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus (Harbani, 2007:133).

Kualitas harus dimulai dari konsumen dan berakhir pada konsumen. Artinya spesifikasi kualitas layanan harus dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang dituangkan ke dalam harapan konsumen dan penilaian akhir diberikan oleh konsumen melalui informasi umpan balik yang diterima perusahaan. Sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan konsumen (Purnama N, 2006: 39).

Sedangkan Zeithalm dalam Rakhmat (2009:14), mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *Expectative Service* (pelayanan yang diharapkan) dan *Perceived Service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka Zeithaml mendefinisikan bahwa pelayanan yang seharusnya adalah penyampaian pelayanan secara *excellent* atau *superior* dibandingkan dengan pemenuhan harapan konsumen. Artinya

pelayanan yang diberikan seharusnya melebihi harapan konsumen agar tercipta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan birokrasi yang berkualitas, oleh Sinambela (2010:43) didefinisikan melalui ciri-ciri berikut:

- 1) Pelayanan yang bersifat anti birokratis
- 2) Distribusi pelayanan
- 3) Desentralisasi dan berorientasi kepada klien

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2006:41-44) adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada

pelanggannya. Dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2010:42-43):

- 1) **Transparansi**, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) **Kondisional**, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) **Partisipatif**, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) **Kesamaan hak**, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- 6) **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Pelanggan dalam hal ini masyarakat sangat berkepentingan dengan pelayanan yang

bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu, sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Juknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa: "Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi". (KEPMENPAN Nomor 26 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 2004).

Berdasarkan pendapat diatas, transparansi ialah suatu kegiatan yang terbuka bagi masyarakat. Kegiatan yang dimulai dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya. Masyarakat dapat mengakses kegiatan tersebut serta semua pihak yang membutuhkan informasi.

Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal e-ticketing dapat diakses oleh masyarakat. Transparansi dalam pelayanan publik menjadi faktor untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transparansi terdiri dari tiga indikator keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami serta kemudahan untuk memperoleh

informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Akuntabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah atau perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas pelayanan publik meliputi kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik.

Kondisional dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu. Kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi kendala – kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas.

Partisipasi merupakan suatu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan

memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipasi dapat dilihat dari peran masyarakat, metode atau instrumen yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, pencocokan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, pemilihan instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

Kesamaan hak dalam pelayanan yaitu suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain – lain. Pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintah maupun suatu organisasi kepada masyarakat tidak membeda-bedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Kualitas pelayanan publik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat. Masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang prima juga

pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat.

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyarakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima pelayanan.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Hal ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat diukur dengan nilai-nilai yang baik, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan e-ticketing secara bersungguh-sungguh seperti tujuan yang diharapkannya.

Penyelenggaraan akan berbalik jika pelayanan kepada masyarakat tidak diukur dengan nilai-nilai yang baik dalam

menggunakan e-ticketing maka proses kinerja aparatur dalam pelayanan akan mengalami kesulitan.

Adanya akuntabilitas dan transparansi akan menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan peraturan-peraturan yang berlaku. Kemampuan pemerintah dengan memperhatikan kondisi dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Partisipatif dalam pelayanan publik akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kontribusi terhadap peningkatan kompetensi para pembuat keputusan melalui pengembangan pembuatan kebijakan yang berkualitas. Partisipasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan akuntabilitas publik serta memberikan citra positif sebagai suatu masyarakat yang demokratis.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, dalam buku Fandy Tjiptono yang berjudul *Service, Quality and Satisfaction* edisi kedua, berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa di antaranya:

- 1) Reabilitas, meliputi dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja (performance), dan sifat dapat dipercaya (dependability). Hal ini berarti suatu perusahaan atau perseroan terbatas mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (right the first time), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya,

menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data (record) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.

- 2) Responssivitas atau daya tanggap yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
- 3) Kompetensi yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan keryawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
- 4) Akses meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (approachability) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax) dan jam operasi nyaman.
- 5) Kesopanan (courtesy) meliputi sikap santun, respek, atensi dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, bell person, dan lainnya).

- 6) Komunikasi artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa atau layanan yang ditawarkan, biaya jasa, trade off antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
- 7) Kredibilitas yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) Keamanan (security) yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik, keamanan financial, privasi, dan kerahasiaan.
- 9) Kemampuan memahami pelanggan yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.
- 10) Bukti fisik (tangibles) meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan – bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lainnya). (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono, 2007:146).

Dalam riset selanjutnya, sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam buku Fandy Tjiptono yang berjudul *Service, Quality and Satisfaction* edisi kedua, menemukan adanya overlapping diantara beberapa dimensi diatas. Mereka

menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (assurance). Akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (emphaty), yaitu:

- 1) Tangibles (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang digunakan, penampilan karyawan, sarana komunikasi, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan.
- 2) Emphaty (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi yang tulus dan berupaya memahami keinginan konsumen.
- 3) Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan sebagainya.
- 4) Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kesigapan karyawan, kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, penanganan keluhan konsumen dan sebagainya.
- 5) Assurance (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, keramahan para karyawan perusahaan. (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono, 2005:128).

Tingginya kualitas para pesaing yang terlibat akan meningkatkan intensitas dan tingkat persaingan. Setiap perusahaan

atau instansi pemerintah dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai pelanggan jasa serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh para pesaingnya.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengkaji masalah kompetensi terhadap kualitas pelayanan, dan beberapa penelitian lain yang masih memiliki kaitan dengan variabel dalam penelitian ini.

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	2	3	4	5
1	Nurmasitha, F., Hakim, A., Dan Prasetyo, W.Y (2012)	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo).	Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan metode penjelasan (explanatory). Dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda.	hasil yang di dapat dalam penelitian ini yaitu antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. Sehingga antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap implementasi kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

1	2	3	4	5
2	Saptaraharja, R.S (2013)	Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Tim Teknis Perizinan Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Lokasi (Studi Pada Badan Perizinan Terpadu (BPT) Kabupaten Bogor.	Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sedangkan untuk teknik analisisnya dengan persamaan rerese linear berganda.	Hasil uji hipotesis diketahui bahwasanya terdapat pengaruh komunikasi dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan. Dimana besarnya kontribusi komunikasi dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan yakni sebesar 64,3%, sedangkan sisanya sebesar 35,7% dipengaruhi oleh variabel lain.
3	Nurmalasari, E.R (2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis.	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni Deskriptif Kuantitatif dan pengujian hipotesis dengan regresi linear sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. Dimana Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi, diperoleh nilai sebesar 38.94%. Artinya kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kompetensi pegawai sebesar 38.94%, dan sisanya sebesar 61.06% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
4	Monika, P (2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni Deskriptif Kuantitatif dan pengujian hipotesis dengan regresi linear berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

1	2	3	4	5
5	Febriarti, N.P. dan Pramusinto, H (2015)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen.	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni Deskriptif Kuantitatif dan pengujian hipotesis dengan regresi linear berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dimana Koefisien determinasi simultan (R^2) antara disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,577 atau 57,7%.

C. Kerangka Berpikir

Pelayanan merupakan suatu kegiatan, produk, service yang tidak berwujud yang tidak dapat dimiliki, tidak tahan lama, tetapi dialami dan dirasakan oleh penerima layanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun dalam prakteknya, organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu faktornya

yaitu adalah rendahnya kualitas pelayanan. 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. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana factor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa

faktor diantaranya adalah faktor kompetensi pegawai Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melakkan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan (Nurmasitha, F., Hakim,. Dan Prasetyo, W.Y, 2012).

Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Hutapea dan Thoha (2008:37) mengungkapkan bahwa kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan.

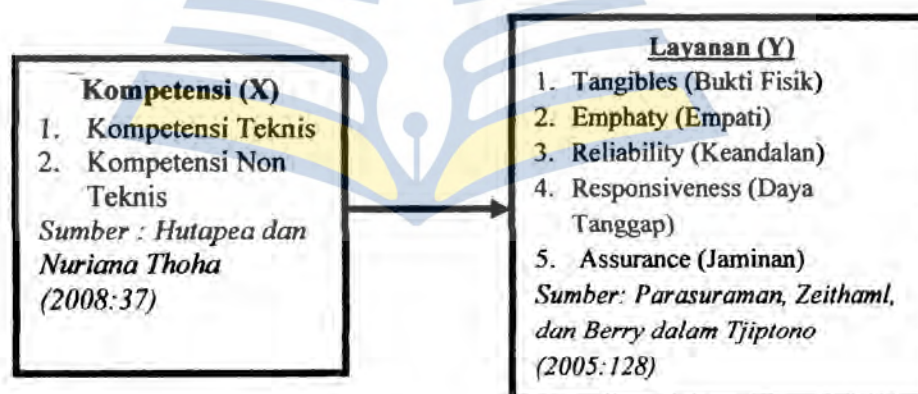
Pada dasarnya kompetensi pegawai mengacu pada kompetensi teknis dan kompetensi non teknis (Walsh et al dalam Hutapea dan Thoha, 2008:49). Dimana kompetensi teknis terdiri dari tingkat pendidikan, pengalaman kerja serta kemampuan menganalisis. Sedangkan untuk kompetensi non teknis terdiri dari pengendalian diri, kepercayaan diri, fleksibilitas serta tingkat kemampuan membangun hubungan. Semua itu haruslah dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya agar pekerjaan dapat berjalan lebih optimal.

Banyak penelitian yang mengungkapkan bahwa jika pegawai memiliki kompetensi yang baik akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Saptaraharja, R.S (2013) dimana Hasil uji hipotesis diketahui bahwasanya terdapat pengaruh komunikasi dan

kompetensi terhadap kualitas pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan.

Artinya apabila seorang pegawai memiliki kompetensi yang baik pada bidang pekerjaannya, maka akan mampu memberikan kontribusi pelayanan yang baik pula. Pentingnya kompetensi pegawai adalah untuk mengetahui cara berpikir sebab-akibat yang kritis, memahami prinsip pengukuran yang baik, memastikan hubungan sebab akibat (causal) dan mengomunikasikan hasil kinerja strategis sumber daya manusia pada atasan (Dessler, 2004:75).

Berdasarkan uraian tersebut diatas tampak bahwasanya kompetensi memiliki pengaruh terhadap pelayanan. Maka dirumuskan paradigma mengenai analisis Kompetensi pegawai terhadap Pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci seperti yang terlihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

D. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara dan masih harus diuji kebenarannya melalui penelitian. Dapat diartikan dengan asumsi/dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan sesuatu yang sering dituntut untuk melakukan pengecekan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah : “Diduga bahwa Kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci”.

1. Di duga kompetensi pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci Baik.
2. Di duga kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci Baik.
3. Di duga kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dan verivikatif dimana penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran atau deskripsi mengenai variabel penelitian (Ferdinand, 2006:39), dalam penelitian ini tentang kompetensi dan kualitas pelayanan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci. Sedangkan penelitian verivikatif adalah untuk mengetahui pengaruh antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis berdasarkan data yang dikumpulkan di lapangan. Unit analisis dalam peneltian ini adalah individual, yaitu pedagang kios yang berjualan pada pasar siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci. Pengamatan menggunakan cakupan waktu bersifat *cross section/one shoot*, yang berarti informasi atau data yang diperoleh adalah hasil pengumpulan data yang dilakukan pada satu waktu tertentu (Sugiyono, 2012:16).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sensus lapangan dengan membuat kuesioner kemudian memberikan tanggung jawab kepada responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan serta memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh partisipan baik mengenai tujuan survey itu sendiri atau pertanyaan-pertanyaan yang sekiranya kurang dipahami oleh responden. Pengertian kuesioner itu

sendiri yaitu mengumpulkan data melalui daftar pertanyaan yang telah disiapkan terlebih dahulu sesuai dengan penelitian yang ditujukan kepada responden.

Kuesioner dalam penelitian ini dibuat bersifat tertutup yaitu pertanyaan dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberi jawaban dengan skala 1 sampai 5 sesuai dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating* (LSR) dengan spesifikasi sangat setuju (5), setuju (4), kurang setuju (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1).

Penelitian ini merupakan penelitian yang menguji kompetensi sebagai variabel independen terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel dependen. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian *survey* untuk membuktikan hipotesis yang telah disusun terhadap variabel-variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel menggunakan metode sensus dimana semua pedagang kios pada pasar siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci dijadikan sebagai sampel penelitian, hal ini dikarenakan jumlah populasi yang ada tidak lah terlalu banyak.

Penelitian ini dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas, sehingga kuesioner dapat diantarkan langsung dalam waktu yang tidak lama. Dengan adanya kontak langsung antara peneliti dengan responden akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data yang obyektif dan cepat (Sugiyono, 2012:199).

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2006:223). Populasi dalam penelitian ini adalah pedagang kios pada pasar siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci yang berjumlah 32 orang pedagang.

Sampel yaitu bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Untuk menentukan jumlah sampel penulis berpedoman pada pendapat Arikunto (2007:112), yang menyatakan bahwa untuk sampel penelitian yang populasinya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua, sehingga dalam penelitian ini metode pengambilan sampel menggunakan metode sensus dimana semua pedagang kios pada pasar siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci dijadikan sebagai sampel penelitian, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 32 orang pedagang dengan keadaan tahun 2014.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Sumber Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus yang diperoleh secara langsung di lapangan yang bersumber dari hasil pengamatan langsung di lokasi penelitian yaitu melalui Metode Survey, melakukan penyebaran

kuesioner yang berisikan pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada responden, kemudian responden sepenuhnya diberikan tanggung jawab untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan yang diberikan.

2. Sumber Sekunder

Data sekunder yaitu data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari bahan-bahan literatur seperti dokumen-dokumen serta laporan-laporan dan kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dilakukan guna untuk memperoleh temuan-temuan yang relevan yang ditemukan peneliti saat melakukan penelitian dilapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dokumentasi:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh dari jawaban yang diberikan responden berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Pada penelitian ini digunakan kuesioner dengan skala *Likert* dimana pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan nilai 1 sampai dengan 5 untuk mewakili pendapat responden seperti “Tidak Pernah” sampai dengan “Selalu”, “Sangat Rendah” sampai dengan “Sangat Puas”, dan sebagainya (Idriantono dan Supomo 2007:147). Dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada

responden yang terpilih sebagai sampel dalam penelitian. Kuesioner berisi daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk diisi. Dengan demikian, peneliti akan memperoleh data atau fakta yang bersifat teoritis yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

2. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi merupakan cara yang dilakukan dengan menelaah dan mengkaji catatan/laporan dan dokumen-dokumen lain dari berbagai organisasi yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti, yang dalam hal ini adalah kompetensi dan kualitas pelayanan. Melalui kajian teori yang diperoleh melalui internet dan kunjungan ke perpustakaan, serta data yang diperoleh dari Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci.

E. Instrumen Penelitian dan Definisi Operasional

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis bersifat metode *survey* dengan membuat angket kepada responden (Pedagang Kios) yang akan menjawab pernyataan-pernyataan tentang pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci. Angket atau kuesioner yang dirancang merupakan pengembangan dari teori yang telah dibahas pada BAB II sebelumnya, yang merupakan pengembangan dari masing-masing indikator tiap variabel dan disesuaikan dengan pokok permasalahan pada objek penelitian. Adapun langkah awal yang dilakukan dalam pembuatan kuesioner ini yaitu dengan menyusun

pernyataan-pernyataan berdasarkan masing-masing indikator dalam bentuk operasional variabel; membuat kisi-kisi angket/kuesioner dengan cara menentukan indikator yang akan diteliti; serta mengkonsultasikan butir-butir angket yang telah disusun dengan pembimbing.

Menurut Singarimbun & Effendi (2007:46), definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel dapat diukur. Menurut Azwar (2006:74), definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati dan memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu obyek atau fenomena. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas atau *independent variable* : Kompetensi (X_1) merupakan kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan.
2. Variabel terikat atau *dependent variable* : Pelayanan (Y) merupakan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Tabel 3.1 Operasional Variabel X

No	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
2	KOMPETENSI (X) merupakan kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan.	Kompetensi Teknis	Tingkat pendidikan	Ordinal	1,2
Pengalaman Kerja			Ordinal	3,4	
Keterampilan			Ordinal	5,6,7	
Kompetensi Non Teknis		Pengendalian diri	Ordinal	8,9	
		Kepercayaan diri	Ordinal	10,11	
		Fleksibilitas	Ordinal	12,13	
		Sikap	Ordinal	14,15	

Sumber: Hutapea dan Nuriana Thoha (2008:37)

Tabel 3.2 Operasional Variabel Y

No	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
1	Layanan (X1) merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.	Tangibles (Bukti Fisik)	Fasilitas fisik	Ordinal	1
Peralatan dan perlengkapan yang digunakan			Ordinal	2	
Sarana komunikasi			Ordinal	3	
Kenyamanan			Ordinal	4-5	
Emphaty (Empati)		Perhatian	Ordinal	6	
		Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi	Ordinal	7	
Reliability (Keandalan)		Kejelasan	Ordinal	8	
		Keandalan	Ordinal	9	
		Tepat waktu	Ordinal	10	
		Keadilan	Ordinal	11-12	
Responsiveness (Daya Tanggap)		Akurat	Ordinal	13	
		Tanggap	Ordinal	14-15	
		Kecepatan	Ordinal	16-17	

1	2	3	4	5	6
		Assurance (Jaminan)	Pengetahuan	Ordinal	18-20
			Kemampuan	Ordinal	21-23
			Keramahan	Ordinal	24

Sumber: Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 2005:128)

F. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan untuk melihat apakah data tersebut layak atau tidak untuk dilakukan penelitian berikutnya dengan menggunakan uji validitas. Serta melakukan uji reliabilitas untuk melihat konsistensi jawaban dari responden berikut penjelasan lebih rinci mengenai uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Validitas merupakan pengukuran yang berhubungan dengan kesesuaian dan kecermatan instrument dalam mengukur suatu yang diukur (Sugiyono, 2012:235). Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada suatu pertanyaan kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Dengan menggunakan instrument penelitian yang memiliki validitas tinggi, maka hasil penelitian akan mampu menjelaskan masalah penelitian sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Dalam perhitungan korelasi *Product Moment Pearson* ini, r-hitung dibandingkan dengan r-tabel. Apabila r-hitung lebih besar dari r-tabel, maka item-item pertanyaan dikatakan valid.

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan alat bantu Komputer dan Program SPSS 20.0 *for windows*, diketahui validitas masing-masing butir instrument dengan membandingkan r Kritis (dimana $N = 32$ memiliki r Kritis sebesar 0,3494) dapat dijelaskan pada tabel-tabel rangkuman validitas seperti terlihat berikut ini:

Tabel 3.3
Rangkuman Validitas Instrumen Kompetensi

No Item	Korelasi Skor Item terhadap Skor Total	r Kritis	Keterangan
1	2	3	4
1	0.576	0.3494	Valid
2	0.760		Valid
3	0.518		Valid
4	0.485		Valid
5	0.810		Valid
6	0.553		Valid
7	0.533		Valid
8	0.810		Valid
9	0.553		Valid
10	0.518		Valid
11	0.485		Valid
12	0.810		Valid
13	0.760		Valid
14	0.574		Valid
15	0.553		Valid

Sumber: Hasil Perhitungan SPSS 20.0 *for windows*.

Dari hasil perhitungan seperti tertera pada tabel di atas, dengan membandingkan antara hasil hitung skor item terhadap skor dengan skor r Kritis, dapat diketahui bahwa dari sejumlah butir instrument yang diuji cobakan ternyata semua dinyatakan *valid* (15 butir pertanyaan untuk variabel Kompetensi). Dengan demikian, instrument Kompetensi yang

diajukan dalam penelitian ini keseluruhan berjumlah atau sebanyak 15 butir.

Tabel 3.4
Rangkuman Validitas Instrumen Pelayanan

No Item	Korelasi Skor Item terhadap Skor Total	r Kritis	Keterangan
1	2	3	4
1	0.767	0.3494	Valid
2	0.555		Valid
3	0.383		Valid
4	0.416		Valid
5	0.457		Valid
6	0.568		Valid
7	0.521		Valid
8	0.777		Valid
9	0.591		Valid
10	0.680		Valid
11	0.631		Valid
12	0.680		Valid
13	0.631		Valid
14	0.600		Valid
15	0.568		Valid
16	0.521		Valid
17	0.419		Valid
18	0.554		Valid
19	0.600		Valid
20	0.414		Valid
21	0.591		Valid
22	0.457		Valid
23	0.568		Valid
24	0.521		Valid

Sumber: Hasil Perhitungan SPSS 20.0 for windows.

Dari hasil perhitungan seperti tertera pada tabel di atas, dengan membandingkan antara hasil hitung skor item terhadap skor dengan skor r Kritis, dapat diketahui bahwa dari sejumlah butir instrument yang diuji

cobakan ternyata semua dinyatakan *valid* (24 butir pertanyaan untuk variabel Pelayanan). Dengan demikian, instrument Pelayanan yang diajukan dalam penelitian ini keseluruhan berjumlah atau sebanyak 24 butir.

2. Uji Reliabilitas

Suatu alat dikatakan *reliable* apabila mendapatkan hasil yang tetap sama dari gejala pengukuran yang tidak berubah apabila dilakukan pada waktu yang berbeda. Reliabilitas itu sendiri adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

Teknik yang biasa digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah dengan menggunakan skala *alpha* (*Alpha Cronbach*), yaitu mengelompokkan item-item menjadi dua atau beberapa bagian.

Menurut Schindler (2005:215) *reliability a measure is reliable to the degree that it supplies consistent results*. Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan *test-retest*, *parallel forms*, *split half*.

Secara umum pengujian reliabilitas dilihat dari dua pandangan, yaitu *internal consistency and without bias error*. Dengan menggunakan program *Statistic Program Social Science* (SPSS) Versi 20.0 sebuah variabel dependen dan independen mempunyai *internal consistency* dan *without bias error* apabila angka *alpha Cronbach's* menunjukkan angka di atas 0.60 atau lebih besar dari 0.60 atau dinyatakan *reliable*. Karena dianggap mempunyai jawaban responden yang konsisten dan stabil (*stability and consistency*). Konsisten atau stabil dari waktu ke waktu,

maka hasil data hasil angket memiliki tingkat *reliabilitas* yang baik, atau dengan kata lain data hasil angket dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan alat bantu Komputer dan Program SPSS 20.0 *for windows* yang hasilnya dapat dilihat pada lampiran, maka secara ringkas hasilnya dapat ditunjukkan melalui tabel berikut ini.

Tabel 3.5
Rangkuman Reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Batasan Pengukuran	Keterangan
1	2	3	4	5
Kompetensi (X)	15	0.887	0.6	Reliabel
Pelayanan (Y)	24	0.908	0.6	Reliabel

Sumber: Hasil Perhitungan SPSS 20.0 for windows.

Hasil pengolahan statistik dengan menggunakan alat bantu Komputer dan Program SPSS 20.0 *for windows* diperoleh nilai Cronbach Alpha untuk kedua variabel penelitian lebih besar dari nilai batas pengukurannya 0,6. Hal ini menjelaskan bahwasanya kedua variabel penelitian dinyatakan *reliable*. Artinya terdapat konsistensi jawaban responden atas pertanyaan kuesioner yang diajukan.

G. Metode Analisis

Analisis data hasil penelitian dimaksudkan untuk mengetahui kebenaran hipotesis-hipotesis penelitian yang telah dirumuskan dalam Bab II dengan menggunakan alat bantu program statistik SPSS versi 20.0.

1. Analisis Deskriptif

Statistik Deskriptif menurut Sugiyono (2012:147) mendefinisikan Statistik Deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran mengenai demografi responden penelitian yang meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, lama berjualan. Analisis deskriptif dengan menggunakan skala *Likert*. Skala ini dirancang untuk menilai sejauh mana subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diajukan. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur respon subjek sedalam 5 point yaitu:

Tabel .3.6: Skala *Likert* pada Teknik pengumpulan data

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Baik	STS	1
Tidak Setuju/Tidak Baik	TS	2
Cukup Setuju/Cukup Baik	CS	3
Setuju/Baik	S	4
Sangat Setuju/Sangat Baik	SS	5

Sumber : Idriantono dan Supomo 2007:147

Untuk mengetahui kondisi masing-masing item pertanyaan digunakan rentang skala peritem. Langkah awal untuk menganalisa data dalam penelitian ini adalah menghitung skor-skor dari setiap butir soal kemudian skor-skor tersebut dijumlahkan untuk mendapatkan skor total. Umar (2012:97) Perhitung skor setiap komponen yg diteliti dengan

mengalikan seluruh frekuensi data. Jika jumlah sampel 32 maka untuk menghitung skor terendah adalah

$$\begin{aligned} \text{Skor Terendah} &= \text{Bobot terendah} \times \text{Jumlah sampel} \\ \text{Skor Terendah} &= 1 \times 32 \\ &= 32 \end{aligned}$$

Untuk menghitung skor tertinggi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor Tertinggi} &= \text{Bobot Tertinggi} \times \text{Jumlah sampel} \\ \text{Skor Tertinggi} &= 5 \times 32 \\ &= 160 \end{aligned}$$

Selanjutnya dibuat skala perkalian untuk masing-masing item pernyataan dengan terlebih dahulu menghitung rentang skalanya. Dengan formula sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan:

RS : Rentang Skala

n : Jumlah sampel

m : Jumlah alternatif item jawaban

Adapun hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{32(5-1)}{5} = 25.6$$

Hasil perhitungan rentang skala yang diperoleh selanjutnya dikontribusikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.7
Kriteria presentase skor responden terhadap skor ideal

Skor	Kriteria
32 – 57,5	Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Baik
57,6 – 83,1	Tidak Setuju/Tidak Baik
83,2 – 108,7	Cukup Setuju/Cukup Baik
108,8 – 134,3	Setuju/Baik
134,4 – 160	Sangat Setuju/Sangat Baik

Sumber: Data diolah untuk keperluan penelitian

Berdasarkan Tabel 3.7 diatas setiap satu rentang skala mewakili dua variabel yaitu X dan Y.

2. Analisis Verivikatif (Kuantitatif)

Narimawati (2007:61) metode Verifikatif ialah “Pengujian hipotesis penelitian melalui alat analisis statistik”. Analisis Kuantitatif menurut Rosgandika (2005:8) adalah: Analisis kuantitatif merupakan metode ilmiah untuk pencapaian validitas yang tinggi reabilitasnya dan mempunyai peluang kebenaran ilmiah yang tinggi, sifat kuantitatif memberi bobot (*rating*), peringkat (*rangking*), atau skor (*scoring*).

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan penjelasan dengan cara melakukan pengukuran secara cermat terhadap fenomena tertentu dan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik.

a. Persamaan Regresi Linear Sederhana

Untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel Kompetensi (X) terhadap variabel Pelayanan (Y) pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci, persamaan regresi linier berguna untuk melihat pengaruh

variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dituliskan dengan menggunakan pendekatan *Ordinary Least Square* (OLS) Menurut Sugiyono (2012:96) Pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dituliskan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

di mana:

Y = variabel dependen, yaitu Pelayanan.

X = variabel independen, yaitu Kompetensi

a = intersep, konstanta yang merupakan rata-rata nilai Y pada saat nilai X = 0.

b = merupakan koefisien regresi parsial yang dipakai untuk mengukur nilai rata-rata Y untuk tiap unit perubahan dalam X.

e = standard error, menunjukkan bagaimana tingkat fluktuasi dari penduga atau statistic.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Selain itu, analisis korelasi determinasi (R^2) juga digunakan dalam penelitian ini. Gunanya adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2007:147). Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat amat terbatas.

Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi, maka dapat dihitung koefisien determinasi yaitu untuk melihat presentase

pengaruh variabel X (Kompetensi) terhadap Y (Pelayanan). Adapun koefisien determinasi yang digunakan adalah :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Dimana:

Kd = Koefisien determinasi

R^2 = Kuadrat dari koefisien korelasi

c. Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2007:165). Pengujian ini dilakukan untuk menjawab hipotesis satu dan dua. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial. Pengujian ini dilakukan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada derajat kesalahan 5%. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel bebasnya (X) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel bebasnya (X) tidak memberi pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- ✓ Apabila probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima, dan H_1 ditolak atau jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 diterima, H_1 ditolak.

- ✓ Apabila angka signifikansinya $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima atau jika $t_{hitung} > t_{table}$, maka H_0 ditolak, H_1 diterima.



BAB IV

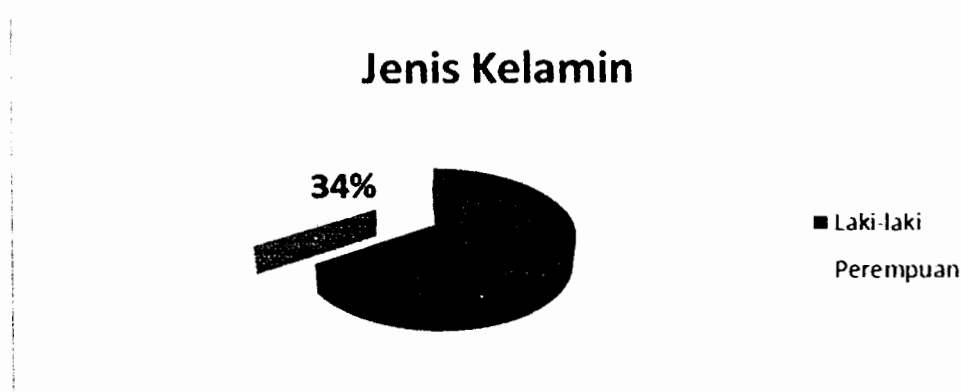
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden

Berikut ini akan dijelaskan profil dari responden berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pedagang kios yang dijadikan sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap responden dengan harapan dapat dijadikan informasi dalam melakukan penelitian ini. Untuk lebih jelasnya mengenai aspek-aspek tersebut, akan diuraikan sebagai berikut.

1. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin pada dasarnya dapat menentukan aktivitas seseorang dalam melaksanakan kegiatannya, berdasarkan penelitian yang dilakukan pada pedagang kios pada pasar siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci, jumlah responden Pria lebih banyak dari responden wanita, untuk lebih jelasnya persentase data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut.

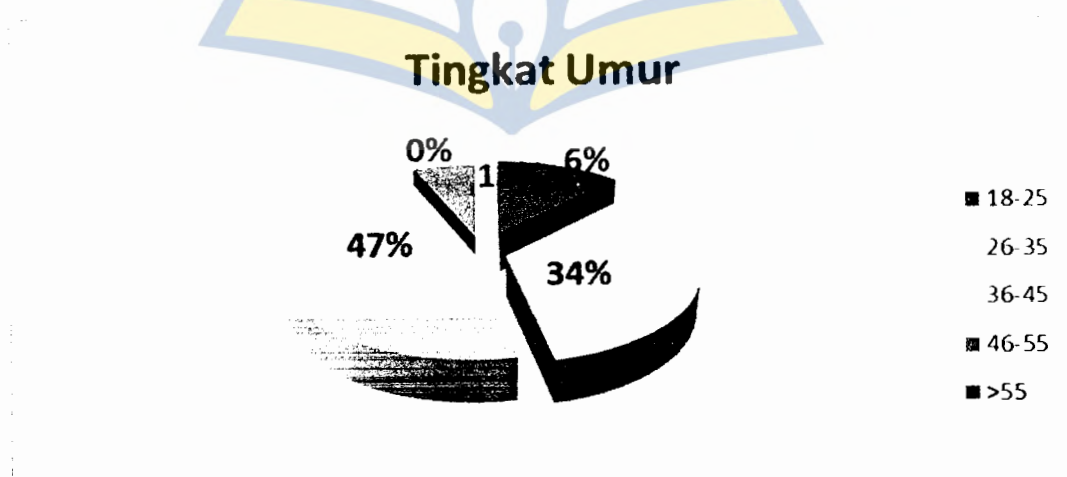


Gambar 4.1. Persentase Jenis Kelamin

Dari data gambar grafik di atas dapat kita ketahui bahwa karakteristik responden menurut jenis kelamin responden yakni pedagang kios pada pasar siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci diperoleh informasi jumlah responden pria lebih mendominasi dibanding wanita, dimana jumlah responden pria sebanyak 21 orang atau jika di persentasekan sebesar 66 persen dan wanita sebanyak 11 orang atau jika di persentasekan sebesar 34 persen.

2. Umur Responden

Responden yang diikuti sertakan dalam penelitian ini ini sebanyak 32 orang yang merupakan sampel dari penelitian ini. Berdasarkan kelompok umur pada penelitian ini dibagi menjadi 5 kelompok yaitu yang berumur 18-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, 46-55 tahun dan > 55 tahun. Berikut ini merupakan gambaran tingkat usia responden yaitu pedagang kios pada pasar siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci yang ditampilkan dalam bentuk grafik, lihat Gambar 4.2.

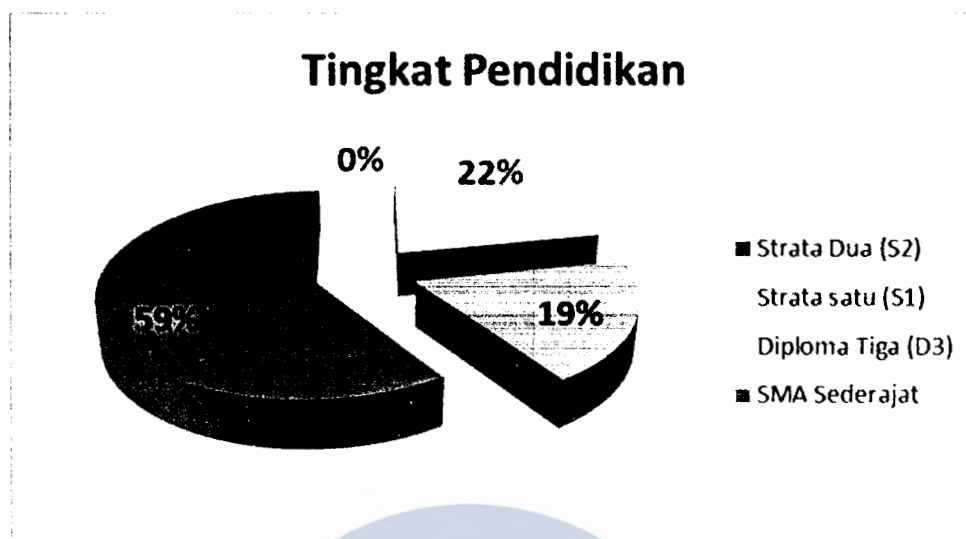


Gambar 4.2. Grafik Persentase Usia Responden

Dari Gambar 4.2 diperoleh karakter responden berdasarkan tingkat usia dengan hasil sebagai berikut: responden yang berumur 18–25 tahun adalah sebanyak 4 orang atau 13 persen. Responden yang berumur 26–35 tahun adalah sebanyak 11 orang atau 34 persen, responden yang berumur 36–45 tahun adalah sebanyak 15 orang atau 47 persen, responden yang berumur 46–55 tahun adalah sebanyak 2 orang atau 6,25 persen dan untuk usia > 55 tahun tidak ada.

3. Pendidikan Responden

Jenjang pendidikan pada dasarnya turut mempengaruhi pola pikir seseorang. Semakin tinggi pendidikannya, semakin tinggi pula pola pikirnya. Namun ada pula sebaliknya dimana tingkat pendidikannya rendah, tetapi mempunyai pola pikir yang maju. Berikut ini merupakan gambaran dari latar belakang pendidikan responden yaitu pedagang kios yang akan menilai Kompetensi pegawai Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ditampilkan dalam bentuk grafik, lihat Gambar 4.3.



Gambar 4.3. Persentase Pendidikan Responden

Gambar 4.3 mengelompokkan responden berdasarkan Pendidikan, berdasarkan hasil sebaran kuesioner kepada responden yaitu pedagang kios pada pasar siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci yang akan menilai Kompetensi pegawai Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diperoleh informasi lulusan Strata (S1) sebanyak 7 orang atau jika dipersentasekan sebesar 22 persen, Diploma sebanyak 6 orang atau jika dipersentasekan sebesar 19 persen, SMA sederajat sebanyak 19 orang dan jika dipersentasekan sebesar 59 persen.

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden

Data penelitian ini dikumpulkan dengan kuesioner yang menggunakan skala Likert yang menggunakan interval 1 s.d 5. Angka 1

diartikan untuk pendapat sangat tidak setuju, 2 artinya tidak setuju, 3 artinya cukup setuju, 4 artinya setuju dan 5 artinya sangat setuju. Analisis deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui gambaran umum tentang tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian kompetensi dan pelayanan.

Untuk memperoleh gambaran mengenai variabel dalam penelitian ini (kompetensi dan pelayanan) pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci, terlebih dahulu penulis akan mengemukakan penilaian untuk setiap pernyataan yang diajukan kepada responden. Dalam penelitian ini banyaknya anggota populasi adalah 32 dimana skor tertinggi dan terendah dari variabel kinerja yaitu skor tertinggi $5 \times 32 = 160$, sedangkan skor terendah $1 \times 32 = 32$, skor tersebut dipergunakan untuk mencari bobot setiap indikator dari variabel kompetensi dengan rentang skor 25,6. Berdasarkan perhitungan tersebut maka di peroleh skor bobot indikator sebagai berikut:

Tabel 4.1
Rentang Skala Penelitian

No	Rentang Skala	Kriteria
1	32 – 57,5	Sangat Tidak Setuju/Sangat Buruk
2	57,6 – 83,1	Tidak Setuju/Buruk
3	83,2 – 108,7	Cukup Setuju/Cukup Baik
4	108,8 – 134,3	Setuju/Baik
5	134,4 – 160	Sangat Setuju/Baik

Sumber: Data diolah untuk keperluan penelitian

a. Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi

Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam

pekerjanya. Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Hutapea dan Nuriana Thoha (2008:37) mengungkapkan bahwa kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil kerja yang diharapkan.

Pada dasarnya kompetensi pegawai mengacu pada kompetensi teknis dan kompetensi non teknis (Walsh et al dalam Hutapea dan Nuriana Thoha, 2008:49). Dimana kompetensi teknis terdiri dari tingkat pendidikan, pengalaman kerja serta kemampuan menganalisis. Sedangkan untuk kompetensi non teknis terdiri dari pengendalian diri, kepercayaan diri, fleksibilitas serta tingkat kemampuan membangun hubungan. Semua itu haruslah dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya agar pekerjaan dapat berjalan lebih optimal.

Pentingnya kompetensi pegawai adalah untuk mengetahui cara berpikir sebab-akibat yang kritis, memahami prinsip pengukuran yang baik, memastikan hubungan sebab akibat (causal) dan mengomunikasikan hasil kinerja strategis sumber daya manusia pada atasan (Dessler, 2004:75).

Untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai variabel kompetensi pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci, berikut ini akan diuraikan

lebih jelasnya berdasarkan dimensi dalam bentuk Tabel sebagai berikut ini:

Tabel 4.2
Frekuensi jawaban responden dimensi pertama Kompetensi Teknis Variabel Kompetensi (X).

No Item	Tanggapan Responden					N	Skor	Keterangan
	1	2	3	4	5			
X1_1	0	2	14	16	0	32	110	Baik
X1_2	0	4	15	10	3	32	108	Cukup Baik
X1_3	0	2	12	15	3	32	115	Baik
X1_4	0	0	11	20	1	32	118	Baik
X1_5	0	5	16	11	0	32	102	Cukup Baik
X1_6	0	1	8	23	0	32	118	Baik
X1_7	0	2	13	17	0	32	111	Baik
Persentase %	0.00	7.14	39.73	50.00	3.13		111.71	Baik
Total Skor Rata-rata Dimensi Kompetensi Teknis								

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Dari Tabel 4.2 di atas dapat dilihat bobot skor rata-rata dari tujuh pernyataan dimensi “Kompetensi Teknis” variabel Kompetensi yang diajukan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan yang diajukan sebesar 3,13 persen, yang menyatakan setuju sebesar 50 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 39,73 persen dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 7,14 persen. Berdasarkan bobot skor rata-rata dari tujuh pernyataan yang diajukan kepada responden diperoleh total skor 111,71. Apabila dengan melihat pada rentang skala pada Tabel 4.1 di atas, angka tersebut pada range “setuju”. Hal ini menggambarkan bahwasanya kompetensi teknis yang dimiliki oleh pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (pedagang kios) di kategorikan baik. Kompetensi teknis merupakan kompetensi dasar yang dimiliki oleh

seseorang berupa tingkat pendidikan, pengalaman kerja serta kemampuan menganalisis, yakni yang berhubungan dengan Memiliki pengetahuan yang baik dengan bidang pekerjaan yang dijalankan, Mengetahui materi pekerjaan dengan baik, Memiliki pengalaman kerja yang cukup baik, Pengalaman kerja yang dimiliki sangat membantu dalam menjalankan pekerjaan yang dilakukan, Kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan baik, Kemampuan untuk menganalisa suatu pekerjaan serta Keterampilan dalam menggunakan peralatan kantor.

Tabel 4.3
Frekuensi jawaban responden dimensi kedua Kompetensi Non Teknis Variabel Kompetensi (X).

No Item	Tanggapan Responden					N	Skor	Keterangan
	1	2	3	4	5			
X1_8	0	5	16	11	0	32	102	Cukup Baik
X1_9	0	1	8	23	0	32	118	Baik
X1_10	0	2	12	15	3	32	115	Baik
X1_11	0	0	11	20	1	32	118	Baik
X1_12	0	2	6	21	3	32	121	Baik
X1_13	0	4	15	10	3	32	108	Cukup Baik
X1_14	0	9	14	9	0	32	96	Cukup Baik
X1_15	0	1	8	23	0	32	118	Baik
Persentase %	0.00	9.38	35.16	51.56	3.91			
Total Skor Rata-rata Dimensi Kompetensi Teknis							112	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Dari Tabel 4.3 di atas dapat dilihat bobot skor rata-rata dari delapan pernyataan dimensi “Kompetensi Non Teknis” variabel Kompetensi yang diajukan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan yang diajukan sebesar 3,91 persen, yang menyatakan setuju sebesar 51,56 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 35,16 persen dan yang menyatakan tidak setuju sebesar

9,38 persen. Berdasarkan bobot skor rata-rata dari delapan pernyataan yang diajukan kepada responden diperoleh total skor 112. Apabila dengan melihat pada rentang skala pada Tabel 4.1 di atas, angka tersebut pada range “setuju”. Hal ini menggambarkan bahwasanya kompetensi non teknis yang dimiliki oleh pegawai Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (pedagang kios) di kategorikan baik. Kompetensi Non Teknis merupakan kompetensi yang menagacu pada kemampuan untuk mengendalikan diri dan memacu diri dalam bekerja. (Nefina dalam Hutapea dan Nuriana Thoha, 2008:51). Kompetensi non teknis meliputi karakteristik individual seperti motivasi, tingkah laku dan kepribadian seseorang. yakni yang berhubungan dengan kemampuan dalam mengendalikan emosi diri agar terhindar dari berbuat sesuatu yang negative, kemampuan yang baik dalam menghadapi berbagai situasi dalam pekerjaan, tingkat kepercayaan diri yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan, keyakinan mampu untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi, Kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja secara efektif, kemampuan untuk dapat bekerjasama dengan rekan kerja, Sikap untuk disiplin dalam melaksanakan tugas yang diberikan serta Memiliki rasa tanggung jawab yang besar dalam melaksanakan yang dibebankan.

Untuk melihat gambaran secara global mengenai kompetensi pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dari 15 item pernyataan yang diajukan dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.4. Rangkuman Variabel Kompetensi Pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci.

No	Indikator Variabel	Skor	Keterangan
Dimensi 1: Kompetensi Teknis			
1	2	3	4
1	Memiliki pengetahuan yang baik dengan bidang pekerjaan yang dijalankan	110	Baik
2	Mengetahui materi pekerjaan dengan baik	108	Cukup Baik
3	Memiliki pengalaman kerja yang cukup baik	115	Baik
4	Pengalaman kerja yang dimiliki sangat membantu dalam menjalankan pekerjaan yang dilakukan	118	Baik
5	Kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan baik	102	Cukup Baik
6	Kemampuan untuk menganalisa suatu pekerjaan	118	Baik
7	Keterampilan menggunakan peralatan kantor	111	Baik
Dimensi 2: Kompetensi Non Teknis			
8	Memiliki kemampuan dalam mengendalikan emosi diri agar terhindar dari berbuat sesuatu yang negatif	102	Cukup Baik
9	Memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi berbagai situasi dalam pekerjaan	118	Baik
10	Memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan	115	Baik
11	Memiliki keyakinan mampu untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi	118	Baik
12	Memiliki kemampuan untuk dapat bekerjasama dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan	121	Baik
13	Memiliki Kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja secara efektif	108	Cukup Baik

1	2	3	4
14	Sikap untuk disiplin dalam melaksanakan tugas yang diberikan	96	Cukup Baik
15	Memiliki rasa tanggung jawab yang besar dalam melaksanakan yang dibebankan	118	Baik
Total Skor		111.87	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan bobot skor rata-rata variabel kompetensi pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci diperoleh total skor sebesar **111,87**, apabila dilihat pada Tabel 4.1 di atas ternyata variabel kompetensi termasuk pada range 108,8 – 134,3 berada pada kriteria baik yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik.

Dimana skor tertinggi pada pernyataan Memiliki kemampuan untuk dapat bekerjasama dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan pada dimensi kompetensi non teknis, hal ini menyatakan bahwasanya berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci pegawai memiliki kemampuan yang baik untuk dapat bekerjasama dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan skor yang paling rendah berada pada pernyataan Sikap untuk disiplin dalam melaksanakan tugas yang diberikan pada dimensi kompetensi non teknis. Hal ini menjelaskan bahwasanya berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan

Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci pegawai masih belum begitu disiplin dalam melaksanakan tugas yang diberikan, sehingga seringkali pekerjaan yang menjadi terbengkalai, dan pada saat di butuhkan baru dikerjakan. Hal ini tentu saja berdampak terhadap menjadi tidak efektifnya pekerjaan yang dilaksanakan.

Secara keseluruhan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dapat dikatakan baik dan telah sesuai seperti yang diharapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Meskipun ada beberapa hal yang mesti diperbaiki. Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Menurut Troter dalam Saifudin (2004:129) mendefinisikan bahwa seorang yang berkompeten adalah orang yang dengan keterampilanya mengerjakan pekerjaan dengan mudah, cepat, intuitif dan sangat jarang atau tidak pernah membuat kesalahan.

b. Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Hal ini

mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat.

Untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai variabel pelayanan pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci, berikut ini akan diuraikan lebih jelasnya berdasarkan dimensi dalam bentuk Tabel sebagai berikut ini:

Tabel 4.5
Frekuensi jawaban responden dimensi pertama *Tangibles* (Bukti Fisik) Variabel Pelayanan (Y).

No Item	Tanggapan Responden					N	Skor	Keterangan
	1	2	3	4	5			
Y_1	0	4	15	10	3	32	108	Cukup Baik
Y_2	0	6	12	14	0	32	104	Cukup Baik
Y_3	0	0	19	12	1	32	110	Baik
Y_4	0	0	13	19	0	32	115	Baik
Y_5	0	1	14	17	0	32	112	Baik
Persentase %	0.00	6.88	45.63	45.00	2.50			
Total Skor Rata-rata Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)							109.8	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Dari Tabel 4.5 di atas dapat dilihat bobot skor rata-rata dari lima pernyataan dimensi "*Tangibles* (Bukti Fisik)" variabel pelayanan yang diajukan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan yang diajukan sebesar 2,50 persen, yang menyatakan setuju sebesar 45 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 45,63 persen dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 6,88 persen. Berdasarkan bobot skor rata-rata dari lima pernyataan yang diajukan kepada responden diperoleh total skor 109,8. Apabila dengan melihat pada rentang skala pada Tabel 4.1 di atas, angka tersebut pada range "setuju". Hal ini menggambarkan bahwasanya dimensi pelayanan *Tangibles* (Bukti Fisik) yang ada pada

Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci di kategorikan baik. Tangibles (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang digunakan, penampilan karyawan, sarana komunikasi, kebersihan, kerapian dan kenyamanan, yakni yang berhubungan dengan Adanya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan; Adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam memberikan pelayanan; Adanya sarana komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan pedagang; Adanya kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada pedagang; serta Memiliki kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan.

Tabel 4.6
Frekuensi jawaban responden dimensi kedua *Emphaty* (Empati) Variabel Pelayanan (Y).

No Item	Tanggapan Responden					N	Skor	Keterangan
	1	2	3	4	5			
Y_6	0	0	14	17	1	32	115	Baik
Y_7	0	2	14	16	0	32	110	Baik
Persentase %	0.00	3.13	43.75	51.56	1.56		112.5	Baik
Total Skor Rata-rata Dimensi Emphaty (Empati)								

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Dari Tabel 4.6 di atas dapat dilihat bobot skor rata-rata dari dua pernyataan dimensi "*Emphaty* (Empati)". Dari hasil sebaran kuesiioner yang dilakukan diketahui bahwasanya variabel pelayanan yang diajukan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan yang diajukan sebesar 1,56 persen, yang menyatakan setuju sebesar 52,56 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 43,75 persen dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 3.13 persen. Berdasarkan bobot skor rata-rata dari dua pernyataan yang diajukan kepada responden diperoleh total

skor 112,5. Apabila dengan melihat pada rentang skala pada Tabel 4.1 di atas, angka tersebut pada range “setuju”. Hal ini menggambarkan bahwasanya variabel pelayanan berupa *Empathy* (Empati) yang ada pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci di kategorikan baik. *Empathy* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi yang tulus dan berupaya memahami keinginan konsumen. Yakni yang berhubungan dengan Adanya perhatian petugas terhadap keluhan pedagang serta Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas pelayanan.

Tabel 4.7
Frekuensi jawaban responden dimensi ketiga *Reliability* (Keandalan) Variabel Pelayanan (Y).

No Item	Tanggapan Responden					N	Skor	Keterangan
	1	2	3	4	5			
Y_8	0	4	15	10	3	32	108	Cukup Baik
Y_9	0	2	12	15	3	32	115	Baik
Y_10	0	0	11	20	1	32	118	Baik
Y_11	0	5	16	11	0	32	102	Cukup Baik
Y_12	0	0	11	20	1	32	118	Baik
Y_13	0	3	11	16	2	32	113	Cukup Baik
Persentase %	0.00	7.29	39.58	47.92	5.21			
Total Skor Rata-rata Dimensi Reliability (Keandalan)							112.33	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Dari Tabel 4.7 di atas dapat dilihat bobot skor rata-rata dari enam pernyataan dimensi “*Reliability* (Keandalan)”. Dari hasil sebaran kuesioner yang dilakukan diketahui bahwasanya variabel pelayanan yang diajukan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan yang diajukan sebesar 5,21 persen, yang menyatakan setuju sebesar 47,92 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 39,58 persen dan yang

menyatakan tidak setuju sebesar 7,29 persen. Berdasarkan bobot skor rata-rata dari enam pernyataan yang diajukan kepada responden diperoleh total skor 112,33. Apabila dengan melihat pada rentang skala pada Tabel 4.1 di atas, angka tersebut pada range “setuju”. Hal ini menggambarkan bahwasanya variabel pelayanan berupa *Emphaty* (Empati) yang ada pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci di kategorikan baik. Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan sebagainya. Yakni yang berhubungan dengan Adanya kejelasan jadwal pelayanan; Adanya keandalan/ketepatan jadwal pelayanan; Tepat waktu dalam memberikan pelayanan; Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit; Adanya keadilan dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial seseorang; serta Dapat melayani administrasi dokumen secara akurat.

Tabel 4.8
Frekuensi jawaban responden dimensi keempat *Responsiveness* (Daya Tanggap) Variabel Pelayanan (Y).

No Item	Tanggapan Responden					N	Skor	Keterangan
	1	2	3	4	5			
Y_14	0	0	15	16	1	32	114	Baik
Y_15	0	0	14	17	1	32	115	Baik
Y_16	0	5	16	11	0	32	102	Baik
Y_17	0	0	15	17	0	32	113	Baik
Persentase %	0.00	3.91	46.88	47.66	1.56			
Total Skor Rata-rata Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)							111	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Dari Tabel 4.8 di atas dapat dilihat bobot skor rata-rata dari empat pernyataan dimensi “*Responsiveness* (Daya Tanggap)”. Dari hasil sebaran kuesioner yang dilakukan diketahui bahwasanya variabel pelayanan yang

diajukan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan yang diajukan sebesar 1,56 persen, yang menyatakan setuju sebesar 47,66 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 46,88 persen dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 3,91 persen. Berdasarkan bobot skor rata-rata dari empat pernyataan yang diajukan kepada responden diperoleh total skor 111. Apabila dengan melihat pada rentang skala pada Tabel 4.1 di atas, angka tersebut pada range “setuju”. Hal ini menggambarkan bahwasanya variabel pelayanan berupa *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang ada pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci di kategorikan baik. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kesigapan karyawan, kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, penanganan keluhan konsumen dan sebagainya.. Yakni yang berhubungan dengan Petugas mampu membantu pedagang dan memberikan pelayanan dengan tanggap; Petugas mampu membantu pedagang dan memberikan pelayanan dengan sigap; Adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan; serta Adanya kecepatan pelayanan dalam menangani keluhan pedagang.

Tabel 4.9
Frekuensi jawaban responden dimensi kelima *Assurance* (Jaminan) Variabel Pelayanan (Y).

No Item	Tanggapan Responden					N	Skor	Keterangan
	1	2	3	4	5			
Y_18	0	2	8	19	3	32	119	Baik
Y_19	0	0	15	16	1	32	114	Baik
Y_20	0	1	13	18	0	32	113	Baik
Y_21	0	2	12	15	3	32	115	Baik
Y_22	0	1	14	17	0	32	112	Baik
Y_23	0	0	14	17	1	32	115	Baik
Y_24	0	2	14	16	0	32	110	Baik
Persentase %	0.00	3.57	40.18	52.68	3.57		114	Baik
Total Skor Rata-rata Dimensi Assurance (Jaminan)							114	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Dari Tabel 4.9 di atas dapat dilihat bobot skor rata-rata dari tujuh pernyataan dimensi “*Assurance* (Jaminan)”. Dari hasil sebaran kuesioner yang dilakukan diketahui bahwasanya variabel pelayanan yang diajukan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan yang diajukan sebesar 3,57 persen, yang menyatakan setuju sebesar 52,68 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 40,18 persen dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 3,57 persen. Berdasarkan bobot skor rata-rata dari tujuh pernyataan yang diajukan kepada responden diperoleh total skor 114. Apabila dengan melihat pada rentang skala pada Tabel 4.1 di atas, angka tersebut pada range “setuju”. Hal ini menggambarkan bahwasanya variabel pelayanan berupa *Assurance* (Jaminan) yang ada pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci di kategorikan baik. *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, keramahan para karyawan perusahaan. Yakni yang berhubungan dengan Petugas pelayanan mampu memberikan informasi

dengan baik mengenai prosedur pelayanan yang diberikan; Petugas pelayanan mampu memberikan informasi mengenai persyaratan pelayanan dengan baik.; Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan atas keluhan pedagang; Petugas pelayanan memiliki kemampuan administrasi dengan baik; Petugas pelayanan memiliki kredibilitas dengan baik; Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh pedagang serta Petugas memiliki kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.10. Rangkuman Variabel Pelayanan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci.

No	Indikator Variabel	Skor	Keterangan
Dimensi 1: Tangibles (Bukti Fisik)			
1	2	3	4
1	Adanya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan	108	Cukup Baik
2	Adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam memberikan pelayanan	104	Cukup Baik
3	Adanya sarana komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan pedagang	110	Baik
4	Adanya kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada pedagang.	115	Baik
5	Memiliki kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan.	112	Baik
Dimensi 2: Emphaty (Empati)			
6	Adanya perhatian petugas terhadap keluhan pedagang	115	Baik
7	Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas pelayanan	110	Baik
Dimensi 3: Reliability (Keandalan)			
8	Adanya kejelasan jadwal pelayanan	108	Cukup Baik
9	Adanya keandalan/ketepatan jadwal pelayanan	115	Baik

1	2	3	4
10	Tepat waktu dalam memberikan pelayanan	118	Baik
11	Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit	102	Cukup Baik
12	Adanya keadilan dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial seseorang.	118	Baik
13	Dapat melayani administrasi dokumen secara akurat	113	Cukup Baik
Dimensi 4: Responsiveness (Daya Tanggap)			
14	Petugas mampu membantu pedagang dan memberikan pelayanan dengan tanggap	114	Baik
15	Petugas mampu membantu pedagang dan memberikan pelayanan dengan sigap	115	Baik
16	Adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	102	Baik
17	Adanya kecepatan pelayanan dalam menangani keluhan pedagang	113	Baik
Dimensi 5: Assurance (Jaminan)			
18	Petugas pelayanan mampu memberikan informasi dengan baik mengenai prosedur pelayanan yang diberikan	119	Baik
19	Petugas pelayanan mampu memberikan informasi mengenai persyaratan pelayanan dengan baik.	114	Baik
20	Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan atas keluhan pedagang	113	Baik
21	Petugas pelayanan memiliki kemampuan administrasi dengan baik	115	Baik
22	Petugas pelayanan memiliki kredibilitas dengan baik	112	Baik
23	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh pedagang.	115	Baik
24	Petugas memiliki kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.	110	Baik
Total Skor		112.08	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan bobot skor total variabel pelayanan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci

diperoleh total skor sebesar 112,08, apabila dilihat pada Tabel 4.1 di atas ternyata variabel pelayanan termasuk pada range 108,8 – 134,4 berada pada kriteria baik menyatakan bahwa pelayanan pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dikategorikan baik.

Dimana skor tertinggi pada pernyataan Petugas pelayanan mampu memberikan informasi dengan baik mengenai prosedur pelayanan yang diberikan pada dimensi *Assurance* (Jaminan). Hal ini menjelaskan bahwasanya pegawai cukup mampu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pedagang kios pasar Siulak atas prosedur pelayanan yang diberikan.

Sedangkan skor yang paling rendah berada pada pernyataan Adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwasanya pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci belum begitu bisa cepat dalam memberikan pelayanan. Padahal cepat dalam memberikan pelayanan merupakan faktor penting untuk menciptakan kualitas layanan yang maksimal. Untuk sebaiknya kedepan instansi mampu memperbaiki kinerja pelayanannya agar senantiasa mampu memberikan pelayanan yang cepat kepada public.

Secara keseluruhan pelayanan pegawai yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dapat dikatakan baik dan telah sesuai seperti yang diharapkan dalam

rangka mencapai tujuan organisasi. Meskipun ada beberapa hal yang mesti diperbaiki.

Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan (Parasuraman *et al.* dalam Purnama N, 2006:19). Waykof dalam Purnama N (2006:19), menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Begitu pula yang dikemukakan Tjiptono (2007:158), bahwa pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat/konsumen.

2. Hasil Analisis Kuantitatif (Verivikatif)

a. Persamaan Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinieritas dan heterokedastisitas. Dari analisis sebelumnya telah terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi

klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik. Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi berganda dengan program SPSS 20.0 diperoleh hasil seperti Tabel 4.11.

Tabel 4.11
Coefficients regresi linear sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.824	.260		3.173	.003
KOMPETENSI X	.768	.075	.883	10.295	.000

a. Dependent Variable: PELAYANAN_Y

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 0,824 + 0,768 X + e$$

Keterangan:

Y = kualitas pelayanan

X = kompetensi pegawai

α = konstanta

β = koefisien

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Variabel kompetensi pegawai (X) mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap pelayanan.

- 2) Nilai konstanta sebesar 0,824 menjelaskan bahwasanya apabila variabel bebas kompetensi pegawai (X) bernilai nol atau tidak dilaksanakan, maka nilai kualitas pelayanannya (Y) sebesar 0,824.
- 3) Koefisien variabel kompetensi pegawai (X) memberikan nilai sebesar 0,768 yang menjelaskan bahwasanya setiap peningkatan kompetensi pegawai sebesar satu-satuan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,768.

b. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.12:

Tabel 4.12. Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883 ^a	.779	.772	.17351

a. Predictors: (Constant), KOMPETENSI_X

Output pada Tabel 4.12 diatas menjelaskan tentang hasil korelasi analisis determinasi. Nilai R^2 sebesar 0,779 menjelaskan bahwa pengaruh variabel kompetensi pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 77,9 persen, sedangkan sisanya sebesar 22,1

persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Adjusted R Square, adalah R Square yang sudah disesuaikan nilainya adalah sebesar 0,772. Sedangkan *Standard Error of the Estimate* adalah ukuran kesalahan prediksi nilainya sebesar 0,17351 artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi kualitas pelayanan (Y).

c. Hasil Uji t (Parsial)

Hasil pengujian hipotesis secara parsial (t) bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis. Uji parsial (Uji t) untuk menjawab hipotesis. Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas kompetensi pegawai (X) terhadap variabel terikat kualitas pelayanan (Y) secara parsial. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada derajat kesalahan 5 persen. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel bebasnya kompetensi pegawai (X) memberi pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan (Y). Sebaliknya Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel bebasnya kompetensi pegawai (X) tidak memberi pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan (Y).

Menjawab Hipotesis

- $H_0: \rho = 0$; kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci.
- $H_1: \rho \neq 0$; kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci.

Hasil uji hipotesis secara parsial (t) pada Tabel 4.13 diatas dengan menggunakan SPSS 20.0 diperoleh angka t hitung variabel kompetensi pegawai (X) sebesar 10.295, dikarenakan nilai t hitung > t Tabel (10.295 > 1.794) maka H_0 ditolak, artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi pegawai (X) dengan kualitas pelayanan (Y). Selain itu pula untuk melakukan uji berdasarkan pengujian signifikansi, dapat dilihat dari output signifikansi sebesar 0,000, dikarenakan angka taraf signifikansi lebih < 0.05 (0.000 < 0.05) maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai (X) berpengaruh terhadap terhadap kualitas pelayanan (Y). Berdasarkan dari penjelasan tersebut oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian angka tersebut membuktikan bahwa secara parsial variabel independent kompetensi pegawai (X) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian **Hipotesis ketiga diterima.**

C. Analisa dan Pembahasan

1. Kompetensi pegawai

Kompetensi pegawai pada dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dipersepsikan baik dalam memberikan pelayanan kepada pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci. Kompetensi pegawai adalah merupakan kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. Kompetensi pegawai Kompetensi pegawai terdiri dari dimensi : 1) kompetensi teknis ; dan 2) kompetensi non teknis, Hutapea dan Nuriana Thoha (2008:37).

Berdasarkan hasil deskriptif diperoleh skor total variabel kompetensi pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci diperoleh skor rata-rata sebesar **111,87** termasuk pada range 108,8 – 134,3 berada pada kriteria baik menyatakan bahwa kompetensi pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik.

Skor tertinggi pada pernyataan Memiliki kemampuan untuk dapat bekerjasama dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan pada dimensi kompetensi non teknis, hal ini menyatakan bahwasanya berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada Dinas Perindustrian,

Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci pegawai memiliki kemampuan yang baik untuk dapat bekerjasama dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan skor yang paling rendah berada pada pernyataan Sikap untuk disiplin dalam melaksanakan tugas yang diberikan pada dimensi kompetensi non teknis. Hal ini menjelaskan bahwasanya berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci pegawai masih belum begitu disiplin dalam melaksanakan tugas yang diberikan, sehingga seringkali pekerjaan yang menjadi terbengkalai, dan pada saat di butuhkan baru dikerjakan. Hal ini tentu saja berdampak terhadap menjadi tidak efektifnya pekerjaan yang dilaksanakan.

Kompetensi pegawai Secara keseluruhan dalam memberikan pelayanan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dapat dikatakan baik dan telah sesuai seperti yang diharapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Meskipun ada beberapa hal yang mesti diperbaiki. Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaanya. Menurut Troter dalam Saifudin (2004:129) mendefinisikan bahwa seorang yang berkompeten adalah orang yang dengan keterampilanya mengerjakan pekerjaan dengan mudah, cepat, intuitif dan sangat jarang atau tidak pernah membuat kesalahan.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dipersepsikan baik kepada pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan terdiri dari dimensi : 1) *tangibles* (bukti fisik); 2) *emphaty* (empati); 3) *reliability* (keandalan); 4) *responsiveness* (daya tanggap); dan 5) *assurance* (jaminan), Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2005:128).

Berdasarkan hasil deskriptif diperoleh skor total variabel pelayanan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci diperoleh total skor sebesar 112,08, termasuk pada range 108,8 – 134,3 berada pada kriteria baik menyatakan bahwa pelayanan pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dikategorikan baik.

Skor tertinggi pada pernyataan Petugas pelayanan mampu memberikan informasi dengan baik mengenai prosedur pelayanan yang diberikan pada dimensi *Assurance* (Jaminan).

Skor yang paling rendah berada pada pernyataan Adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwasanya pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya

Mineral Kabupaten Kerinci belum begitu bisa cepat dalam memberikan pelayanan.

Secara totalitas pelayanan pegawai yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dapat dikatakan baik dan telah sesuai seperti yang diharapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

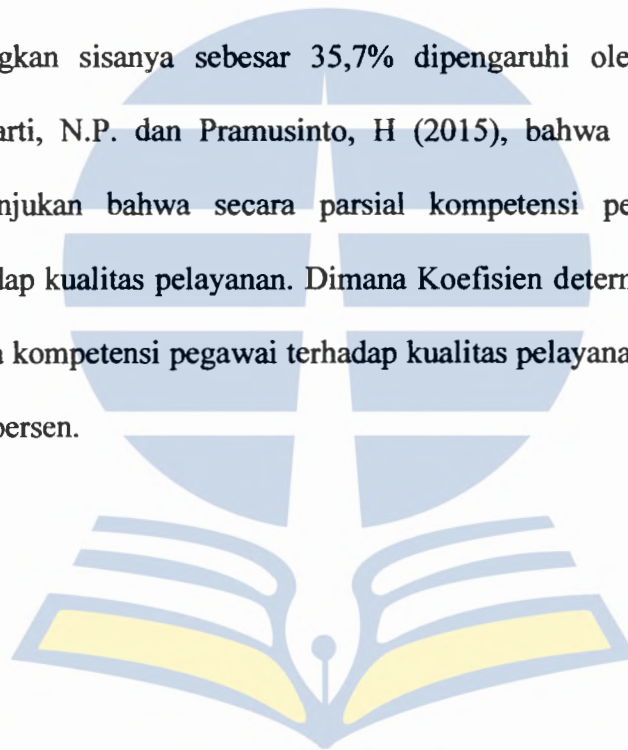
3. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan

Kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci kepada pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci. Semakin berkompoten kompetensi pegawai melayani pedagang akan semakin berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci kepada pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan terdiri dari dimensi : 1) *tangibles* (bukti fisik); 2) *emphaty* (empati); 3) *reliability* (keandalan); 4) *responsiveness* (daya tanggap); dan 5) *assurance* (jaminan), Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2005:128).

Hasil penelitian ini mendukung teori yang digunakan dalam penelitian ini dan merperkuat hasil penelitian dari : 1) Nurmasitha, F., Hakim, A., Dan

Prasetyo, W.Y (2012), bahwa antara kompetensi pegawai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Sehingga antara kompetensi pegawai mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo; 2) Saptaraharja, R.S (2013), dimana hasil penelitiannya adalah bahwasanya terdapat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Dimana besarnya kontribusi kompetensi terhadap kualitas pelayanan yakni sebesar 64,3%, sedangkan sisanya sebesar 35,7% dipengaruhi oleh variabel lain; 3) Febriarti, N.P. dan Pramusinto, H (2015), bahwa hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dimana Koefisien determinasi simultan (R^2) antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,577 atau 57,7 persen.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian Analisis Kompetensi pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci kepada pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci adalah sebagai berikut :

1. Kompetensi pegawai pada dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dipersepsikan baik dalam memberikan pelayanan kepada pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci. Kompetensi pegawai terdiri dari komponen kompetensi teknis dan kompetensi non teknis.
2. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dipersepsikan baik kepada pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci. . Kualitas pelayanan terdiri dari komponen : *tangibles* (bukti fisik); *emphaty* (empati); *reliability* (keandalan); *responsiveness* (daya tanggap); dan *assurance* (jaminan).
3. Kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan pada dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci kepada pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci. Semakin berkompeten kompetensi pegawai melayani

pedagang akan semakin berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci kepada pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci. Kualitas pelayanan terdiri dari : *tangibles* (bukti fisik); *emphaty* (empati); *reliability* (keandalan); *responsiveness* (daya tanggap); dan *assurance* (jaminan).

B. Saran

1. Secara Praktis

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran untuk lebih memperbaiki kualitas pelayanan dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci kepada pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci adalah sebagai berikut:

- a) Perlu meningkatkan Kompetensi pegawai terutama diprioritaskan dalam hal “Sikap untuk disiplin dalam melaksanakan tugas yang diberikan pada dimensi kompetensi non teknis” dan dimensi lainnya rata-rata sudah lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci. Hal ini menjelaskan bahwasanya Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci pegawai masih belum begitu disiplin dalam dalam melaksanakan tugas yang diberikan,
- b) Perlu meningkatkan lagi Kualitas Pelayanan terutama diprioritaskan dalam hal “kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan” dan dimensi lainnya rata-rata sudah lebih baik dalam memberikan

pelayanan kepada pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci. Hal ini menjelaskan bahwasanya pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci belum begitu bisa cepat dalam memberikan pelayanan.

2. Secara Akademis

- a. Penelitian ini perlu di tindak lanjuti lagi untuk melihat faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci yang di berikan oleh dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci.
- b. Kualitas pelayanan kepada pedagang pasar Siulak Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci yang di berikan oleh dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci masih dipengaruhi oleh faktor lain, oleh karena itu perlu kajian yang lebih komprehensif, guna menjawab faktor lain (*epsilon*) yang mempengaruhi kualitas layanan selain dari kompetensi pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2007). *Prosedur Penelitian , Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asnawir. (2006). *Pengaruh Profesionalisme dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Penjualan PT. Pusri Palembang*.
<https://inggitbelajar.wordpress.com/2013/02/27/pengaruh-profesionalisme-dan-iklim-kerja-terhadap-kinerja-karyawan-divisi-penjualan-pt-pusri-palembang/>
- Batinggi, A. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Badudu, J. S, Sutan Mohammad Zain,(2006), *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Becker *et al.* (2006). *Research Methods In Clinical Psychology*. England: John Wiley & Sons Ltd.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Febriarti, N.P. dan Pramusinto, H. (2015). *Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen*. *Economic Education Analysis Journal*. Vol. 4, No.1.
- Gaspersz, Vincent.. (2006). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa: Strategi untuk Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2007), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Penerbit Undip, Semarang
- Hasibuan, M. S. P., (2008), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi Revisi, Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta.
- Hakim, L. (2008). *Hubungan Kepemimpinan, Kompensasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Depok*. *Jurnal Ekonomi Bisnis* No. 2 Vol. 13

- Hutapea, P dan Thoha, N. (2008). *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Indrianto dan Supomo. (2007). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Indeks
- Kartikaningdyah, E. (2010). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. *Jurnal Adiministrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 7.
- Kepmenpan No. 63 tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Juknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lastanti, S. H. (2005). Tinjauan Terhadap Kompetensi dan Independensi Akuntan Publik : Refleksi Atas Skandal Keuangan. *Media Riset Akuntansi, Auditing dan Informasi* Vol.5 No.1 April 2005. Hal 85-97.
- Mathis, R. L & Jackson, J. H. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 3, Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara
- Monika, P. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Diambil 7 April 2015, dari situs World Wide Web: <http://lib.unnes.ac.id/17540/1/7101409237.pdf>
- Nurmasitha, F., Hakim, A., Dan Prasetyo, W.Y. (2012). Pagaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Adiministrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6.
- Nurmalasari, E.R. (2013). Pagaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. Diambil 7 April 2015, dari situs World Wide Web: <http://www.unigal.ac.id/ejurnal/html/index.php?naon=448>.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.

- Ratminto, A. S. W. (2005). *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohman, A. A. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Sampara, L. (2008). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA - LAN Press
- Saptaraharja, R.S. (2013). Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Tim Teknis Perizinan Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Lokasi (Studi Pada Badan Perizinan Terpadu (BPT) Kabupaten Bogor. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 3, No. 2.
- Schindler, P. S. (2005). *Business Research Methods*. (11th ed). New York: Mc Graw Hill International Edition.
- Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono (2012), *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Triguno. (2007). *Budaya Kerja Menciptakan Iklim yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : PT. Golden Terayon Press.
- Umar, H. (2012). *Metode Riset Bisnis: Dilengkapi Contoh Proposal dan Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. (2007). *Delivering Quality Services*. New York: Free Press.

Lampiran 1 Kuesioner

Hal : Permohonan Mengajukan Kuesioner

Kepada Yth.

Bpk/Ibu/Sdr. Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan tugas akhir (tesis), bersama ini saya mohon bantuan Ibu/Bapak/Sdr bersedia menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan (angket terlampir)

Angket ini ditujukan untuk diisi oleh Bapak/Ibu/Sdr dengan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan. Saya mengharapkan jawaban yang Ibu/Bapak/Sdr berikan nantinya adalah jawaban objektif agar diperoleh hasil maksimal. Perlu diketahui bahwa jawaban yang diberikan tidak akan mempengaruhi status dan jabatan Ibu/Bapak/Sdr, hanya jawaban objektif dan realistislah yang saya perlukan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai”. Adapun judul penelitian ini adalah ***“Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan Dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci (Studi Kasus Pasar Siulak Kecamatan Siulak)”***

Demikian surat pengantar ini disampaikan, atas perhatian serta partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Muara Bungo,2015

Hormat saya,

(ISALMIADI)
NIM. 500002087

I. PETUNJUK PENGISIAN

- Mohon dengan hormat untuk menjawab semua pertanyaan sesuai dengan pendapat Ibu/Bapak/Saudara, dengan cara member tanda *checklist* (√) pada kotak jawaban yang dianggap sesuai.
- Berikut ini disajikan pertanyaan dengan lima kategori pilihan:

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

TS : Tidak Setuju (2)

CS : Cukup Setuju (3)

S : Setuju (4)

SS : Sangat Setuju (5)
- Bacalah setiap pertanyaan yang dimaksud secara seksama, kemudian tentukan pilihan jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi dan keadaan Ibu/Bapak/Saudara ditempat kerja.

II. IDENTITAS RESPONDEN

- Jenis Kelamin: Pria Wanita
- Umur: 18 – 25 Tahun 26 – 35 Tahun
 36 – 45 Tahun 46 – 55 Tahun
 > 55 Tahun
- Pendidikan: ≤ SLTA Diploma Sarjana (S1)
 Master (S2) Doktoral (S3)

III. KUESIONER PENELITIAN

A. KOMPETENSI (X)

No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
Dimensi 1: Kompetensi Teknis						
1	Memiliki pengetahuan yang baik dengan bidang pekerjaan yang dijalankan					
2	Mengetahui materi pekerjaan dengan baik					
3	Memiliki pengalaman kerja yang cukup baik					
4	Pengalaman kerja yang dimiliki sangat					

	membantu dalam menjalankan pekerjaan yang dilakukan					
5	Kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan baik					
6	Kemampuan untuk menganalisa suatu pekerjaan					
7	Keterampilan menggunakan peralatan kantor					
Dimensi 2: Kompetensi Non Teknis						
8	Memiliki kemampuan dalam mengendalikan emosi diri agar terhindar dari berbuat sesuatu yang negatif					
9	Memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi berbagai situasi dalam pekerjaan					
10	Memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan					
11	Memiliki keyakinan mampu untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi					
12	Memiliki Kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja secara efektif					
13	Memiliki kemampuan untuk dapat bekerjasama dengan rekan kerja					
14	Sikap untuk disiplin dalam melaksanakan tugas yang diberikan					
15	Memiliki rasa tanggung jawab yang besar dalam melaksanakan yang dibebankan					

B. PELAYANAN (Y)

No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
Dimensi 1: Tangibles (Bukti Fisik)						
1	Adanya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan					
2	Adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam memberikan pelayanan					
3	Adanya sarana komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan pedagang					
4	Adanya kenyamanan dalam memberikan					

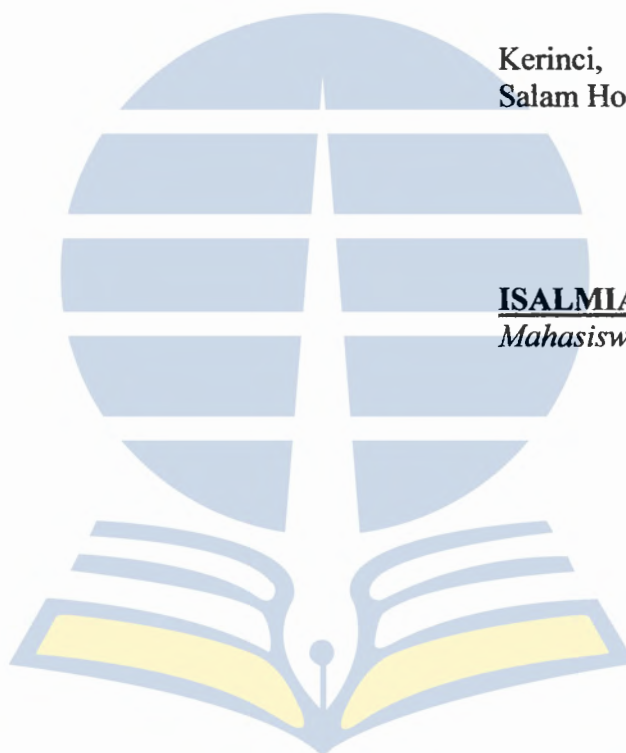
	pelayanan kepada pedagang.						
5	Memiliki kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan.						
Dimensi 2: Emphaty (Empati)							
6	Adanya perhatian petugas terhadap keluhan pedagang						
7	Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas pelayanan						
Dimensi 3: Reliability (Keandalan)							
8	Adanya kejelasan jadwal pelayanan						
9	Adanya keandalan/ketepatan jadwal pelayanan						
10	Tepat waktu dalam memberikan pelayanan						
11	Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit						
12	Adanya keadilan dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial seseorang.						
13	Dapat melayani administrasi dokumen secara akurat						
Dimensi 4: Responsiveness (Daya Tanggap)							
14	Petugas mampu membantu pedagang dan memberikan pelayanan dengan tanggap						
15	Petugas mampu membantu pedagang dan memberikan pelayanan dengan sigap						
16	Adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan						
17	Adanya kecepatan pelayanan dalam menangani keluhan pedagang						
Dimensi 5: Assurance (Jaminan)							
18	Petugas pelayanan mampu memberikan informasi dengan baik mengenai prosedur pelayanan yang diberikan						
19	Petugas pelayanan mampu memberikan informasi mengenai persyaratan pelayanan dengan baik.						
20	Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan atas keluhan pedagang						
21	Petugas pelayanan memiliki kemampuan administrasi dengan baik						

22	Petugas pelayanan memiliki kredibilitas dengan baik					
23	Pettugas memiliki kemampuan yang baik dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh pedagang.					
24	Petugas memiliki kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.					

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/I yang telah mengisi kuesioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Kerinci, 2015
Salam Hormat saya,

ISALMIADI
Mahasiswa MM UT Jambi



REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

RESPONDEN	VARIABEL INDEPENDENT (X) KOMPETENSI															RATA-RATA
	DIMENSI 1							DIMENSI 2								
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	
1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,87
2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3,47
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3,73
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3,40
5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3,60
6	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3,60
7	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3,40
8	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3,33
9	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3,73
10	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	3,00
11	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	2	4	2,93
12	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3,73
13	3	3	5	3	2	4	3	2	4	5	3	2	3	2	4	3,20
14	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3,47
15	3	3	2	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3,20
16	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4,27
17	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3,53
18	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2,27
19	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3,27
20	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3,73
21	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3,60
22	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3,00
23	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3,53
24	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3,47
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3,87
26	2	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2,60
27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4,13
28	4	4	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4,00
29	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3,33
30	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3,53
31	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3,07
32	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3,73

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

VARIABEL INDEPENDENT (Y) KUALITAS PELAYANAN																										
RESPONDEN	DIMENSI 1				DIMENSI 2		DIMENSI 3						DIMENSI 4				DIMENSI 5						RATA-RATA			
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22		Y23	Y24	
1	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3,58	
2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,17	
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3,38	
4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3,58	
5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3,38	
6	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,33
7	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3,42	
8	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3,29	
9	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3,79
10	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3,33	
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2,92	
12	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3,71	
13	3	2	4	3	4	4	3	3	5	3	2	3	2	3	4	3	3	5	3	3	5	4	4	3	3,38	
14	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3,54	
15	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	4	4	3	3,38	
16	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4,21	
17	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3,71	
18	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2,71	
19	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3,29	
20	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3,75	
21	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3,54	
22	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3,00	
23	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3,46	
24	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3,54
25	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3,75	
26	2	2	4	3	2	4	2	2	3	4	2	4	2	4	4	2	3	3	4	3	3	2	4	2	2,92	
27	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,04	
28	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4,46	
29	2	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3,42	
30	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3,63	
31	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3,29	
32	5	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3,75	

OUTPUT UJI VALIDITAS VARIABEL KOMPETENSI

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	RATA_X1
X1	Pearson Correlation	1	.485**	.116	.037	.329	.329	.875**	.329	.329	.116	.037	.329	.485**	.274	.329	.576**
	Sig. (2-tailed)		.005	.526	.843	.066	.066	.000	.066	.066	.526	.843	.066	.005	.130	.066	.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X2	Pearson Correlation	.485**	1	.352*	.489**	.489**	.199	.397*	.489**	.199	.352*	.489**	.489**	1.000**	.203	.199	.760**
	Sig. (2-tailed)	.005		.048	.005	.004	.275	.024	.004	.275	.048	.005	.004	0,000	.264	.275	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X3	Pearson Correlation	.116	.352*	1	.234	.273	.075	.144	.273	.075	1.000**	.234	.273	.352*	.056	.075	.518**
	Sig. (2-tailed)	.526	.048		.197	.130	.684	.432	.130	.684	0,000	.197	.130	.048	.761	.684	.002
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X4	Pearson Correlation	.037	.489**	.234	1	.337	-.014	.067	.337	-.014	.234	1.000**	.337	.489**	.079	-.014	.485**
	Sig. (2-tailed)	.843	.005	.197		.059	.939	.717	.059	.939	.197	0,000	.059	.005	.667	.939	.005
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X5	Pearson Correlation	.329	.489**	.273	.337	1	.337	.239	1.000**	.337	.273	.337	1.000**	.489**	.672**	.337	.810**
	Sig. (2-tailed)	.066	.004	.130	.059		.059	.188	0,000	.059	.130	.059	0,000	.004	.000	.059	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X6	Pearson Correlation	.329	.199	.075	-.014	.337	1	.358*	.337	1.000**	.075	-.014	.337	.199	.396*	1.000**	.553**
	Sig. (2-tailed)	.066	.275	.684	.939	.059		.044	.059	0,000	.684	.939	.059	.275	.025	0,000	.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X7	Pearson Correlation	.875**	.397*	.144	.067	.239	.358*	1	.239	.358*	.144	.067	.239	.397*	.204	.358*	.533**
	Sig. (2-tailed)	.000	.024	.432	.717	.188	.044		.188	.044	.432	.717	.188	.024	.262	.044	.002
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X8	Pearson Correlation	.329	.489**	.273	.337	1.000**	.337	.239	1	.337	.273	.337	1.000**	.489**	.672**	.337	.810**
	Sig. (2-tailed)	.066	.004	.130	.059	0,000	.059	.188		.059	.130	.059	0,000	.004	.000	.059	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X9	Pearson Correlation	.329	.199	.075	-.014	.337	1.000**	.358*	.337	1	.075	-.014	.337	.199	.396*	1.000**	.553**
	Sig. (2-tailed)	.066	.275	.684	.939	.059	0,000	.044	.059		.684	.939	.059	.275	.025	0,000	.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

X10	Pearson Correlation	,116	,352	1,000**	,234	,273	,075	,144	,273	,075	1	,234	,273	,352	,056	,075	,518**
	Sig. (2-tailed)	,526	,048	0,000	,197	,130	,684	,432	,130	,684		,197	,130	,048	,761	,684	,002
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X11	Pearson Correlation	,037	,489**	,234	1,000**	,337	-,014	,067	,337	-,014	,234	1	,337	,489**	,079	-,014	,485**
	Sig. (2-tailed)	,843	,005	,197	0,000	,059	,939	,717	,059	,939	,197		,059	,005	,667	,939	,005
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X12	Pearson Correlation	,329	,489**	,273	,337	1,000**	,337	,239	1,000**	,337	,273	,337	1	,489**	,672**	,337	,810**
	Sig. (2-tailed)	,066	,004	,130	,059	0,000	,059	,188	0,000	,059	,130	,059		,004	,000	,059	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X13	Pearson Correlation	,485**	1,000**	,352	,489**	,489**	,199	,397*	,489**	,199	,352	,489**	,489**	1	,203	,199	,760**
	Sig. (2-tailed)	,005	0,000	,048	,005	,004	,275	,024	,004	,275	,048	,005	,004		,264	,275	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X14	Pearson Correlation	,274	,203	,056	,079	,672**	,396*	,204	,672**	,396*	,056	,079	,672**	,203	1	,396*	,574**
	Sig. (2-tailed)	,130	,264	,761	,667	,000	,025	,262	,000	,025	,761	,667	,000	,264		,025	,001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X15	Pearson Correlation	,329	,199	,075	-,014	,337	1,000**	,358*	,337	1,000**	,075	-,014	,337	,199	,396*	1	,553**
	Sig. (2-tailed)	,066	,275	,684	,939	,059	0,000	,044	,059	0,000	,684	,939	,059	,275	,025		,001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
RATA_	Pearson Correlation	,576**	,760**	,518**	,485**	,810**	,553**	,533**	,810**	,553**	,518**	,485**	,810**	,760**	,574**	,553**	1
X1	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,002	,005	,000	,001	,002	,000	,001	,002	,005	,000	,000	,001	,001	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

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

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



OUTPUT RELIABILITAS VARIABEL KOMPETENSI**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	32	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,887	15



OUTPUT UJI VALIDITAS VARIABEL KOMPETENSI

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	RATA_Y	
Y1	Pearson Correlation	1	,254	,120	,223	,341	,337	,548**	,953**	,352	,416	,433	,416	,433	,360	,337	,548**	,277	,324	,360	,384	,352	,341	,337	,548**	,767**
	Sig. (2-tailed)		,160	,513	,220	,056	,059	,001	,000	,048	,018	,013	,018	,013	,043	,059	,001	,125	,070	,043	,030	,048	,056	,059	,001	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y2	Pearson Correlation	,254	1	-,038	,445*	,298	,095	,376**	,254	,182	,277	,764**	,277	,764**	,113	,095	,376**	,230	,181	,113	,056	,182	,298	,095	,376**	,555**
	Sig. (2-tailed)	,160		,839	,011	,097	,607	,034	,160	,319	,125	,000	,125	,000	,540	,607	,034	,206	,322	,540	,761	,319	,097	,607	,034	,001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y3	Pearson Correlation	,120	-,038	1	-,150	,302	,274	-,012	,120	,506**	,147	,113	,147	,113	,316	,274	-,012	,289	,483**	,316	,157	,506**	,302	,274	-,012	,383**
	Sig. (2-tailed)	,513	,839		,411	,093	,129	,950	,513	,003	,422	,536	,422	,536	,078	,129	,950	,109	,005	,078	,389	,003	,093	,129	,950	,031
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y4	Pearson Correlation	,223	,445*	-,150	1	,171	,198	,176	,146	,147	,234	,414*	,234	,414*	,150	,198	,176	,243	,263	,150	-,011	,147	,171	,198	,176	,416*
	Sig. (2-tailed)	,220	,011	,411		,350	,276	,335	,427	,422	,197	,018	,197	,018	,411	,276	,335	,180	,146	,411	,954	,422	,350	,276	,335	,018
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y5	Pearson Correlation	,341	,298	,302	,171	1	-,051	,551**	,341	,338	-,106	,328	-,106	,328	-,101	-,051	,551**	,392*	,410*	-,101	,150	,338	1,000**	-,051	,551**	,457**
	Sig. (2-tailed)	,056	,097	,093	,350		,783	,001	,056	,058	,563	,067	,563	,067	,584	,783	,001	,028	,020	,584	,412	,058	0,000	,783	,001	,009
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y6	Pearson Correlation	,337	,095	,274	,198	-,051	1	,064	,337	,207	,747**	,036	,747**	,036	,746**	1,000**	,064	-,011	,234	,746**	,092	,207	-,051	1,000**	,064	,568**
	Sig. (2-tailed)	,059	,607	,129	,276	,783		,728	,059	,255	,000	,843	,000	,843	,000	0,000	,728	,954	,197	,000	,616	,255	,783	0,000	,728	,001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y7	Pearson Correlation	,548**	,376**	-,012	,176	,551**	,064	1	,485**	,116	,037	,329	,037	,329	,012	,064	1,000**	,161	,235	,012	,144	,118	,551**	,064	1,000**	,521**
	Sig. (2-tailed)	,001	,034	,950	,335	,001	,728		,005	,526	,843	,066	,843	,066	,950	,728	0,000	,380	,195	,950	,433	,526	,001	,728	0,000	,002
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y8	Pearson Correlation	,953**	,254	,120	,146	,341	,337	,465**	1	,352	,489**	,489**	,489**	,489**	,429*	,337	,485**	,277	,273	,429*	,384	,352*	,341	,337	,485**	,777**
	Sig. (2-tailed)	,000	,160	,513	,427	,056	,059	,005		,048	,005	,004	,005	,004	,014	,059	,005	,125	,130	,014	,030	,048	,056	,059	,005	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y9	Pearson Correlation	,352*	,182	,506**	,147	,338	,207	,116	,352*	1	,234	,273	,234	,273	,175	,207	,116	,245	,902**	,175	,444*	1,000**	,338	,207	,116	,591**
	Sig. (2-tailed)	,048	,319	,003	,422	,058	,255	,526	,048		,197	,130	,197	,130	,339	,255	,526	,177	,000	,339	,011	0,000	,058	,255	,526	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y10	Pearson Correlation	,416*	,277	,147	,234	-,106	,747**	,037	,489**	,234	1	,337	1,000**	,337	,814**	,747**	,037	,156	,134	,814**	,246	,234	-,106	,747**	,037	,680**
	Sig. (2-tailed)	,018	,125	,422	,197	,563	,000	,843	,005	,197		,059	0,000	,059	,000	,000	,843	,394	,466	,000	,175	,197	,563	,000	,843	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y11	Pearson Correlation	,433*	,764**	,113	,414*	,328	,036	,329	,489**	,273	,337	1	,337	1,000**	,052	,036	,329	,258	,256	,052	-,015	,273	,328	,036	,329	,631**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,536	,018	,067	,843	,066	,004	,130	,059		,059	0,000	,779	,843	,066	,153	,157	,779	,933	,130	,067	,843	,066	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y12	Pearson Correlation	,416*	,277	,147	,234	-,106	,747**	,037	,489**	,234	1,000**	,337	1	,337	,814**	,747**	,037	,156	,134	,814**	,246	,234	-,106	,747**	,037	,680**
	Sig. (2-tailed)	,018	,125	,422	,197	,563	,000	,843	,005	,197	0,000	,059		,059	,000	,000	,843	,394	,466	,000	,175	,197	,563	,000	,843	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y13	Pearson Correlation	,433*	,764**	,113	,414*	,328	,036	,329	,489**	,273	,337	1,000**	,337	1	,052	,036	,329	,258	,256	,052	-,015	,273	,328	,036	,329	,631**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,536	,018	,067	,843	,066	,004	,130	,059	0,000	,059		,779	,843	,066	,153	,157	,779	,933	,130	,067	,843	,066	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

Y14	Pearson Correlation	.360	.113	.316	.150	-.101	.746**	.012	.429	.175	.814**	.052	.814**	.052	1	.746**	.012	.275	.042	1.000**	.346	.175	-.101	.746**	.012	.600**
	Sig. (2-tailed)	.043	.540	.078	.411	.584	.000	.950	.014	.339	.000	.779	.000	.779	.000	.000	.950	.128	.819	0,000	.052	.339	.584	.000	.950	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y15	Pearson Correlation	.337	.095	.274	.198	-.051	1.000**	.064	.337	.207	.747**	.036	.747**	.036	.746**	1	.064	-.011	.234	.746**	.092	.207	-.051	1.000**	.064	.568**
	Sig. (2-tailed)	.059	.607	.129	.276	.783	0,000	.728	.059	.255	.000	.843	.000	.843	.000	.000	.728	.954	.197	.000	.616	.255	.783	0,000	.728	.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y16	Pearson Correlation	.548**	.376*	-.012	.176	.551**	.064	1.000**	.485**	.116	.037	.329	.037	.329	.012	.064	1	.161	.235	.012	.144	.116	.551**	.064	1.000**	.521**
	Sig. (2-tailed)	.001	.034	.950	.335	.001	.728	0,000	.005	.526	.843	.066	.843	.066	.950	.728	.000	.380	.195	.950	.433	.526	.001	.728	0,000	.002
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y17	Pearson Correlation	.277	.230	.289	.243	.392*	-.011	.161	.277	.245	.156	.258	.156	.258	.275	-.011	.161	1	.086	.275	.221	.245	.392*	-.011	.161	.418*
	Sig. (2-tailed)	.125	.206	.109	.180	.026	.954	.380	.125	.177	.394	.153	.394	.153	.128	.954	.380	.000	.639	.128	.224	.177	.026	.954	.380	.017
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y18	Pearson Correlation	.324	.181	.483**	.263	.410*	.234	.235	.273	.902**	.134	.256	.134	.256	.042	.234	.235	.086	1	.042	.301	.902**	.410*	.234	.235	.554**
	Sig. (2-tailed)	.070	.322	.005	.146	.020	.197	.195	.130	.000	.466	.157	.466	.157	.819	.197	.195	.639	.000	.819	.094	.000	.020	.197	.195	.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y19	Pearson Correlation	.360	.113	.316	.150	-.101	.746**	.012	.429	.175	.814**	.052	.814**	.052	1.000**	.746**	.012	.275	.042	1	.346	.175	-.101	.746**	.012	.600**
	Sig. (2-tailed)	.043	.540	.078	.411	.584	.000	.950	.014	.339	.000	.779	.000	.779	0,000	.000	.950	.128	.819	.000	.052	.339	.584	.000	.950	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y20	Pearson Correlation	.384*	.056	.157	-.011	.150	.092	.144	.384*	.444*	.246	-.015	.246	-.015	.346	.092	.144	.221	.301	.346	1	.444*	.150	.092	.144	.414*
	Sig. (2-tailed)	.030	.761	.389	.954	.412	.616	.433	.030	.011	.175	.933	.175	.933	.052	.616	.433	.224	.094	.052	.011	.412	.616	.433	.018	.018
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y21	Pearson Correlation	.352*	.182	.506**	.147	.338	.207	.116	.352*	1.000**	.234	.273	.234	.273	.175	.207	.116	.245	.902**	.175	.444*	1	.338	.207	.116	.591**
	Sig. (2-tailed)	.048	.319	.003	.422	.058	.255	.526	.048	0,000	.197	.130	.197	.130	.339	.255	.526	.177	.000	.339	.011	.058	.255	.526	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y22	Pearson Correlation	.341	.298	.302	.171	1.000**	-.051	.551**	.341	.338	-.106	.328	-.106	.328	-.101	-.051	.551**	.392*	.410*	-.101	.150	.338	1	-.051	.551**	.457**
	Sig. (2-tailed)	.056	.097	.093	.350	0,000	.783	.001	.056	.058	.563	.067	.563	.067	.584	.783	.001	.026	.020	.584	.412	.058	.783	.001	.009	.009
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y23	Pearson Correlation	.337	.095	.274	.198	-.051	1.000**	.064	.337	.207	.747**	.036	.747**	.036	.746**	1.000**	.064	-.011	.234	.746**	.092	.207	-.051	1	.064	.568**
	Sig. (2-tailed)	.059	.607	.129	.276	.783	0,000	.728	.059	.255	.000	.843	.000	.843	.000	.000	.728	.954	.197	.000	.616	.255	.783	.728	.001	.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y24	Pearson Correlation	.548**	.376*	-.012	.176	.551**	.064	1.000**	.485**	.116	.037	.329	.037	.329	.012	.064	1.000**	.161	.235	.012	.144	.116	.551**	.064	1	.521**
	Sig. (2-tailed)	.001	.034	.950	.335	.001	.728	0,000	.005	.526	.843	.066	.843	.066	.950	.728	0,000	.380	.195	.950	.433	.526	.001	.728	.000	.002
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
RATA_Y	Pearson Correlation	.767**	.555**	.383*	.416*	.457**	.568**	.521**	.777**	.591**	.680**	.631**	.680**	.631**	.600**	.568**	.521**	.419*	.554**	.600**	.414*	.591**	.457**	.568**	.521**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.031	.018	.009	.001	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.002	.017	.001	.000	.018	.000	.009	.001	.002	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

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

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

OUTPUT UJI RELIABILITAS VARIABEL PELAYANAN (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	32	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,908	24



LAMPIRAN 4

OUTPUT PERSAMAAN REGRESI LINEAR SEDERHANA

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KOMPETENSI_X ^b		Enter

a. Dependent Variable: PELAYANAN_Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883 ^a	.779	.772	.17351

a. Predictors: (Constant), KOMPETENSI_X

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.191	1	3.191	105.996	.000 ^b
	Residual	.903	30	.030		
	Total	4.094	31			

a. Dependent Variable: PELAYANAN_Y

b. Predictors: (Constant), KOMPETENSI_X

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.824	.260		3.173	.003
	KOMPETENSI_X	.768	.075	.883	10.295	.000

a. Dependent Variable: PELAYANAN_Y