

**SKRIPSI**

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN  
PADA KANTOR DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TAKALAR**

**FATMAWATI RUDI  
10572 04557 13**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2017**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN  
PADA KANTOR DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TAKALAR**

**FATMAWATI RUDI  
10572 04557 13**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S1)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2017**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan  
Pada Kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.  
Nama : Fatmawati Rudi  
NIM : 10572 04557 13  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan di ujikan di depan  
panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada hari Sabtu, 07 Oktobe 2017. Pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

### Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. Agussalim HR, SE., MM.

Pembimbing II



Muchriana Muchran, SE., M. Si., Ak

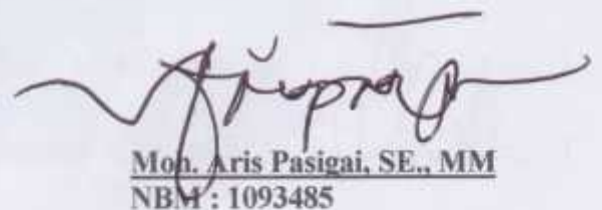
### Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Jurusan Manajemen



Ismail Rasulong, S.E., M.M.  
NBM : 903 078



Mon. Aris Pasigai, SE., MM  
NBM : 1093485

## PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah di sahkan oleh Panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 160/2017 Tahun 1439 H/2017 M yang di pertahankan di depan Tim Penguji pada hari Sabtu, 7 Oktober 2017 M/17 Muharram 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 9 Oktober 2017

Panitia Ujian :

Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM

(Rektor Unismuh Makassar)

  
(.....)

Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM.

(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

  
(.....)

Sekretaris : Drs. H. Sultan Sarda, MM

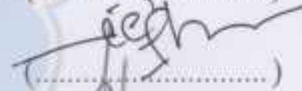
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

  
(.....)

Penguji : 1. Dr. Agus Salim HR, SE, MM.

  
(.....)

2. Dr. A. Ifayani Haanurat, MM.

  
(.....)

3. Muchriana Muchran, SE, M.Si, Ak.

  
(.....)

4. Dr. Buyung Romandhoni, SE, M.Si.

  
(.....)

## ABSTRAK

**Nama Fatmawati Rudi**, Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan di Kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar, di bimbing oleh pembimbing I yaitu Agus salim HR dan pembimbing II yaitu Muchriana Muchran.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan, untuk mengetahui kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu data yang dapat dihitung atau data yang berupa angka-angka. Meliputi data yang diperoleh dari hasil kuesioner. Sampel pada penelitian ini menggunakan *Sampling* Jenuh yaitu teknik penentuan sample bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, maka yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 75 orang pegawai kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa, secara parsial kompetensi pegawai secara statistic berpengaruh signifikan dan positif terhadap pelayanan, dengan nilai  $t_{hitung} 15,541 > t_{tabel} 2,000$  dengan taraf signifikansi signifikan sebesar  $0,000 < 5\% (0,05)$ .

Hal ini berarti bahwa kompetensi pegawai yang dimiliki, akan mendorong pegawai dalam hal peningkatan pelayanan individu maupun organisasi yang bersangkutan

***Kata kunci : Kompetensi adalah kemampuan seseorang.***

## **MOTTO**

*Teman sejati adalah mereka yang selalu ada di sisi kamu bukan hanya pada saat  
kau BERJAYA, namun juga pada saat kau TAK BERDAYA.*

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi ini dengan baik. Tidak lupa salam dan sholawat tetap tercurah kepada Rasulullah sebagai penyempurna akhlak umat manusia dan pembawa kabar bahagia bagi orang-orang yang beriman. Teristimewah dan terutama sekali penulis sampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan terbesar-besarnya kepada **Ibunda tercinta ST SAHARA dan Ayahanda RUDI** , yang senantiasa mendidik, membiayai, menasehati, memberi semangat dan dukungan, serta tak henti-hentinya mendoakan untuk kesuksesan Ananda. Atas segala pengorbanan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu sejak kecil sampai sekarang ini. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi kebaikan dan cahaya penerang kehidupan di dunia akhirat.

Skripsi ini penulis susun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna menyelesaikan studi pada Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah makassar. Adapun judul penulisan skripsi ini adalah “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan di Kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar”.

Dalam penyusunan penulisan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu perkenankan penulis untuk menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim., SE., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar. Yang senantiasa member asupan ilmu dan arahan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong., SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Moh. Aris Pasigai., SE., MM sebagai ketua jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Agus salim HR, SE.,MM dan Ibu Muchriana Muchran, SE., M.Si.,Ak selaku pembimbing I dan II atas kesediaannya yang tak henti-hentinya memberikan bimbingan, saran, memotivasi, mengoreksi serta memberikan masukan yang membangun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff di jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah melancarkan penulis dalam pengurusan dan memberikan banyak ilmu dan berbagai pengalaman selama penulis menimba ilmu di bangku kuliah.



6. Pimpinan kantor dinas Ibu Parida yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, di kantor dinas administrasi kependudukan dan capil kabupaten takalar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari unsur kesempurnaan, masih banyak terdapat kekeliruan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan ilmu maupun minimnya pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini.

Semoga segala bentuk bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak dibalas oleh Allah SWT. Dan semoga tugas akhir ini dinilai ibadah di sisi-Nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada lingkungan program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Makassar. Akhirnya semoga segenap aktivitas yang kita lakukan mendapat bimbingan dan ridho dari-Nya. Allahumma amin.

Makassar, Juli 2017

Penulis

**Fatmawati Rudi**

## DAFTAR ISI

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL.....                   | i   |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....             | ii  |
| HALAMAN PENGESAHAN.....              | iii |
| ABSTRAK .....                        | iv  |
| MOTTO .....                          | v   |
| KATA PENGANTAR .....                 | vi  |
| DAFTAR ISI.....                      | ix  |
| DAFTAR TABEL .....                   | xi  |
| DAFTAR GAMBAR .....                  | xii |
| BAB I PENDAHULUAN                    |     |
| A. Latar Belakang .....              | 1   |
| B. Rumusan Masalah .....             | 4   |
| C. Tujuan Penelitian .....           | 5   |
| D. Manfaat Penelitian .....          | 5   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA              |     |
| A. Landasan Teori .....              | 6   |
| 1. Pengertian Kompetensi .....       | 6   |
| 2. Pengertian Pegawai .....          | 14  |
| 3. Pengertian Penilaian Kinerja..... | 15  |
| 4. Pengertian Pelayanan .....        | 17  |
| 5. Penelitian Terdahulu .....        | 30  |
| B. Kerangka Pikir.....               | 31  |
| C. Hipotesis.....                    | 32  |
| BAB III METODE PENELITIAN            |     |
| A. Pendekatan penelitian.....        | 33  |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian ..... | 33  |
| C. Metode Pengumpulan Data .....     | 33  |
| D. Jenis dan Sumber Data .....       | 34  |

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| E. Populasi dan Sampel .....                 | 35        |
| F. Definisi Operasional Variabel .....       | 36        |
| G. Metode Analisis Data .....                | 38        |
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b> |           |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....      | 41        |
| B. Visi dan Misi .....                       | 47        |
| C. Struktur Organisasi .....                 | 48        |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |           |
| A. Deskripsi Responden .....                 | 49        |
| B. Hasil Penelitian .....                    | 51        |
| C. Pembahasan.....                           | 61        |
| <b>BAB VI PENUTUP</b>                        |           |
| A. Kesimpulan .....                          | 64        |
| B. Saran.....                                | 64        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                  | <b>66</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                              |           |

## DAFTAR TABEL

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....    | 49 |
| Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....             | 50 |
| Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir ..... | 50 |
| Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja .....       | 51 |
| Tabel 5.5 Uji Validitas Variabel Kompetensi (X) .....                | 52 |
| Tabel 5.6 Uji Validitas Pelayanan (Y) .....                          | 53 |
| Tabel 5.7 Hasil Pengujian Reabilitas .....                           | 54 |
| Tabel 5.8 Penentuan Kategori Skor Berdasarkan Jawaban .....          | 55 |
| Tabel 5.9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kompetensi (X) .....  | 56 |
| Tabel 5.10 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Pelayanan (Y) .....  | 57 |
| Tabel 5.11 Uji Regresi Linear Sederhana .....                        | 58 |
| Tabel 5.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                     | 59 |
| Tabel 5.13 Hasil Pengujian Secara Parsial .....                      | 61 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Model Total Quality Service ..... | 25 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pikir .....              | 31 |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....          | 48 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Organisasi sering dipahami sebagai sekelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama. Organisasi memusatkan perhatiannya kepada identifikasi, klasifikasi dan pembagian pekerjaan yang ada sesuai dengan penugasan pekerjaan secara pribadi, pekerjaan tim, tugas dan kewajiban.

Pada umumnya, organisasi dibagi menjadi dua kelompok yaitu organisasi sektor privat dan organisasi sektor publik. Organisasi sektor privat merupakan organisasi yang ditujukan untuk menyediakan barang dan jasa kepada konsumen yang dibedakan dari kemampuannya membayar barang dan jasa tersebut sesuai dengan hukum pasar. Organisasi sektor publik merupakan organisasi yang bertujuan menghasilkan pelayanan kepada masyarakat, tanpa membedakan status dan kedudukannya. Organisasi sektor publik berorientasi pada kepentingan publik, yang tidak berorientasi pada laba sebagai tujuan akhirnya.

Salah satu kegiatan dalam organisasi adalah melakukan pelayanan. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Mengingat kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin besar maka tidaklah mengherankan apabila masalah pelayanan mendapat

perhatian baik dari oleh pengguna layanan maupun penyedia layanan itu sendiri.

Dalam hal ini yang sangat berkaitan dengan pelayanan masyarakat adalah organisasi-organisasi pemerintah yang bergerak dibidang jasa dan bertugas memberikan pelayanan kepada publik. Pelayanan Publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang/jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi organisasi dalam bidang apapun. Namun sebagian besar organisasi atau perusahaan masa kini banyak yang hanya lebih memfokuskan pada hal-hal yang teknis dan seputar kinerja perusahaan dan hanya sedikit sekali yang memperhatikan dari sisi manusianya. Itu sebabnya sangat diperlukan juga mengenai pelayanan bermutu atau berkualitas.

Bentuk pelayanan yang dilaksan akan oleh instansi pemerintah dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga atau instansi pemerintah yang disediakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai lembaga penyedia pelayanan publik maka dituntut semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan

masyarakat, karena memiliki peran lebih besar yang menyangkut kepentingan umum.

Kompetensi pegawai sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang diberikan masyarakat merupakan identitas dari organisasi tersebut. Apabila dalam memberikan pelayanan, para pegawainya memberikan kesan yang baik maka di masyarakat organisasi tersebut juga terlihat baik. Kesuksesan sebuah organisasi tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi menghasilkan kompetensi manusia, tetapi juga bagaimana organisasi memberikan dukungan atas kemampuan kerja yang dimiliki pegawai. Kemampuan kerja pegawai ditentukan dari kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan, dan kemampuan sikap/perilaku dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif. Kompetensi secara objektif dapat diukur dan dikembangkan melalui supervisi, manajemen kinerja dan program pengembangan SDM.

Peran kompetensi sangat diperlukan dalam prestasi kerja pegawai. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya.

Rasa nyaman yang diciptakan dalam memberikan pelayanan akan memberikan kepuasan pada masyarakat dengan alasan mereka dilayani dengan baik tanpa adanya rasa hormat dan penghargaan yang kurang. Bukan



hanya nyaman, perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai kepada masyarakat juga perlu diperhatikan. Di samping itu, komunikasi yang baik belum dilakukan pegawai terhadap masyarakat. Tanpa adanya komunikasi yang baik maka akan menimbulkan kesalahpahaman antara pegawai dan masyarakat. Masyarakat beranggapan bahwa pegawai yang memberikan pelayanan kurang bertanggung jawab dan kurang cekatan dalam memberikan layanan. Selain itu, keterampilan yang dimiliki pegawai juga kurang, misal keterampilan mengoperasikan komputer.

Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar dinilai masih kurang baik oleh masyarakat, hal ini dikarenakan masih kurangnya kesadaran dari masing-masing pegawai dan penyelenggara pelayanan akan pentingnya kepuasan dari masyarakat dan tercapainya misi sertatujuan dari organisasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. “Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan di Kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah Apakah kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar

Diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sumbangan pikiran atau sebagai bahan acuan untuk mengembangkan kompetensi pegawai dan pelayanan kedepannya.

2. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman baik secara teori maupun praktek.

3. Bagi Orang Lain

Diharapkan bisa menjadi bahan pembanding untuk mereka yang akan melakukan penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Pengertian Kompetensi**

###### **a. Kompetensi**

Menurut Lyle Spencer & Signe Spencer dalam Sudarmanto (2009: 50), “kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan criteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi”.

Menurut Markx Pattiasina (2011: 45) menjelaskan bahwa kompetensi itu adalah gambaran tentang apa yang harus diketahui atau dilakukan seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Merurut Nagari, Hilda Berliana (2015: 20) kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan. Sehingga dalam hal ini yang menjadi indikator untuk mengukur kompetensi pegawai adalah berupa pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*).

Sedangkan menurut Badan Kepegawaian Negara mendefinisikan “kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga

Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien” (Sudarmanto, 2009: 87).

Atas dasar tingkat kesadaran dalam melakukan pekerjaan, menurut Hutapea (2008: 15), secara awam kita membedakan arti kata kompetensi menjadi:

- 1) *Unconscious incompetence*. Apabila seseorang tidak menyadari bahwa dia tidak mampu melakukan sesuatu.
- 2) *Conscious incompetence*. Apabila seseorang menyadari bahwa dia tidak mampu melakukan sesuatu.
- 3) *Conscious competence*. Seseorang mampu mengerjakan sesuatu dengan tingkat kehati-hatian yang tinggi.
- 4) *Unconscious competence*. Seseorang dapat melakukan pekerjaan dengan mahir sehingga dia dapat melakukannya secara otomatis.

Menurut Hutapea, (2008: 20) Dalam lingkungan perusahaan, baik didalam negeri maupun luar negeri, pada awalnya definisi kompetensi yang berkembang pesat, yaitu:

- 1) Kompetensi yang didefinisikan sebagai gambaran tentang apa yang harus diketahui atau dilakukan seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Pengertian kompetensi jenis ini dikenal dengan nama kompetensi teknis atau fungsional (*technical/functional competence*) atau dapat juga disebut dengan istilah *hard skill hard competency* (kompetensi keras). Konsentrasi kompetensi teknis adalah pada pekerjaan, yaitu untuk menggambarkan tanggung jawab,

tantangan, dan sasaran kerja yang harus dilakukan atau dicapai oleh si pemangku jabatan agar si pemangku jabatan dapat berprestasi dengan baik.

- 2) Kompetensi yang menggambarkan bagaimana seseorang diharapkan berperilaku agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Pengertian kompetensi jenis ini dikenal dengan nama kompetensi perilaku (*Behavioural competencies*) atau dapat juga disebut istilah kompetensi lunak (*softskills/soft competency*).
- 3) Kompetensi yang diartikan sebagai pengetahuan atau keterampilan individu. Pengertian kompetensi senada dengan pengertian ini adalah Dave Ulrich, Profesor dari *University of Michigan*, yang mendefinisikan kompetensi sebagai pengetahuan, keterampilan atau kemampuan individu yang diperagakan (*an individual's demonstrated knowledge, skills or abilities*)

Berdasarkan berbagai penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh individu (pegawai) untuk mampu melaksanakan tugas tertentu dengan baik, yang terekspresi dalam bentuk tindakan. Dengan demikian seseorang yang berkompeten adalah seseorang yang penuh percaya diri karena menguasai pengetahuan dalam bidangnya, memiliki keterampilan serta sikap positif dalam mengerjakan hal-hal yang terkait dengan bidang itu sesuai dengan tata nilai atau ketentuan yang dipersyaratkan. Dengan kata lain, kompetensi merupakan faktor mendasar

yang perlu dimiliki seseorang, sehingga memiliki kemampuan lebih dan membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja.

b. Standar Kompetensi

Standar kompetensi merupakan daftar kompetensi setiap pekerjaan (jabatan) yang disajikan secara umum untuk dapat dijadikan ukuran standar pelaksanaan kompetensi. Standar kompetensi pada umumnya dikeluarkan oleh lembaga-lembaga pemerintah. Menurut Hutapea (2008: 50), penyajian standar kompetensi dibedakan menjadi 3, yang disesuaikan dengan kelompok penggunaanya, yaitu:

- 1) Standar kompetensi untuk kelompok individu
- 2) Standar kompetensi lintas industri
- 3) Standar kompetensi untuk perusahaan

Menurut Faiza Nurmasitha (2012: 8), 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.

Standar kompetensi ini digunakan untuk mengukur seberapa kualitas kompetensi pegawai dalam suatu perusahaan atau organisasi. Kompetensi pegawai adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian

yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Kompetensi pegawai menurut hasil kajian Perrin dalam bukunya Mangkunegara (2009: 33) yaitu:

- 1) Memiliki kemampuan komputer (Eksekutif Lini)
- 2) Memiliki pengetahuan yang luas tentang visi.
- 3) Memiliki kemampuan mengantisipasi pengaruh perubahan.
- 4) Memiliki kemampuan memberikan pendidikan tentang SDM.

c. Komponen Kompetensi

Menurut Hutapea (2008: 55) orang yang memiliki kompetensi adalah orang yang memiliki prestasi baik dari pada rekan-rekan kerjanya, maupun berinteraksi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja atau lingkungan bisnisnya, mampu menghadapi tantangan kerjanya memiliki konsistensi dalam berprestasi”. Faktor yang berhubungan dengan kompetensi individu karyawan adalah faktor individu yaitu karakter kerja yang buruk, sifat yang cepat bosan, tidak dapat mengatasi tantangan, sering mengganggu dan merugikan orang lain dalam bekerja.

Menurut Spencer dalam Sudarmanto (2009: 44), komponen-komponen kompetensi mencakup beberapa hal berikut:

- 1) *Motives* adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki seseorang yang menyebabkan tindakan. Motif menggerakkan, mengarahkan, dan menyeleksi perilaku terhadap kegiatan atau tujuan tertentu dan menjauh dari yang lain.

- 2) *Traits* adalah karakteristik-karakteristik fisik dan respons-respons konsisten terhadap berbagai situasi atau informasi.
- 3) *Self concept* sikap, nilai dan citra diri seseorang.
- 4) *Knowledge* adalah pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik tertentu.
- 5) *Skill* adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik atau tugas mental tertentu.

Dari komponen-komponen tersebut, keterampilan dan pengetahuan sifatnya dapat dilihat (*visible*) dan mudah dikembangkan dalam program pelatihan dan pengembangan pegawai, sedangkan citra diri, watak dan motif sifatnya tidak tampak (*hidden*) dan lebih sulit untuk dikembangkan melalui program pelatihan dan pengembangan SDM.

Menurut Hutapea (2008: 30), komponen utama kompetensi “pengetahuan” dan “keterampilan” memiliki ciri-ciri yang berbeda dari ketiga komponen utama kompetensi lainnya, yaitu konsep diri, citra diri dan motif. Berikut ini ciri-ciri kedua kelompok utama komponen kompetensi tersebut.

- 1) Ciri-ciri pengetahuan dan keterampilan:
  - a) Pengetahuan dan keterampilan lebih cenderung memengaruhi kompetensi teknis (*technical competency*)
  - b) Pengetahuan dan keterampilan lebih mudah terlihat
  - c) Pengetahuan lebih mudah dimiliki oleh seseorang, biasanya dapat diperoleh hanya dengan melihat atau mendengar



- d) Keterampilan merupakan komponen utama kedua yang dimiliki oleh individu, yang harus dibuktikan kepemilikannya dengan menunjukkan kemampuannya dalam melakukan pekerjaan
  - e) Pengetahuan dan keterampilan relatif lebih mudah dikembangkan
- 2) Ciri-ciri konsep diri, ciri diri dan motif :
- a) Konsep diri, ciri diri dan motif lebih cenderung memengaruhi kompetensi perilaku (*behavioral competency*)
  - b) Konsep diri, ciri diri dan motif lebih sukar dilihat
  - c) Konsep diri, ciri diri dan motif lebih sukar dikembangkan.
- d. Dimensi Kompetensi

Kompetensi sebagai suatu dasar dalam manajemen sumber daya manusia memiliki berbagai gugus dan dimensi. Gugus merupakan pengelompokan dari dimensi-dimensi yang sejenis atau serumpun (*cluster*), dimensi merupakan aspek-aspek yang lebih spesifik. Richard E. Boyatzis yang dikutip Sudarmanto (2009: 36), membagi kompetensi dalam cluster (gugus) dan dimensi sebagai berikut :

- 1) Kemampuan manajemen tujuan dan tindakan, memiliki dimensi sebagai berikut: efisiensi, perencanaan, inisiatif, perhatian kepada hal yang detail, kontrol diri, fleksibilitas.
- 2) Kemampuan manajemen orang, memiliki dimensi sebagai berikut: empati, persuasif, jaringan kerja, negosiasi, percaya diri, manajemen kelompok/ tim, pengembangan orang lain, komunikasi lisan.

- 3) Kemampuan logika analitis, memiliki dimensi sebagai berikut:  
 menggunakan konsep, pengakuan pola-pola, pengembangan teori,  
 pengembangan teknologi, analisis kuantitatif, objektivitas social,  
 komunikasi tertulis.

e. Peran Kompetensi dalam Organisasi

Kemampuan organisasi tergantung dari kemampuan individu-individu yang bekerja dalam organisasi. Organisasi dapat berprestasi unggul apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi dapat memberikan kontribusi maksimal kepada organisasi sesuai dengan tugas dan kemampuannya. Atau dalam kata lain, orang-orang tersebut mampu bekerja dengan prestasi terbaik mereka. Mampu bekerja dengan prestasi yang terbaik artinya mampu berprestasi pada saat ini dan pada masa yang akan datang, baik pada situasi yang stabil maupun pada situasi yang berubah-ubah, tanpa mengganggu pekerjaan orang lain. Dengan demikian, ukuran prestasi organisasi mencakup dimensi waktu, situasi, dan kontribusi serta dampaknya pada pekerjaan orang lain atau perusahaan.

Menurut Hutapea, (2008: 12) Organisasi harus memiliki kompetensi inti (*corecompetency*) yang kuat dan sesuai dengan bisnis inti (*corebusiness*)-nya. Kompetensi inti adalah kompetensi yang selayaknya dimiliki oleh semua anggota organisasi yang membuat organisasi tersebut berbeda dari organisasi lainnya. Kompetensi inti biasanya merupakan komponen pembentuk misi dan budaya organisasi. Kompetensi inti harus diperkuat oleh kompetensi departemen atau bagian yang ada di organisasi.

Kompetensi inti yang kuat, solid, serta sesuai dengan bisnis perusahaan akan mampu meningkatkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) perusahaan serta menciptakan daya kreasi, inovasi, dan adaptasi perusahaan terhadap lingkungan.

## **2. Pengertian Pegawai**

Menurut Bangun (2012: 10), kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Hasibuan (2008: 25) bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Pendapat lain mendefinisikan bahwa kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. (Tika Pabundu, 2006: 17).

Menurut Sutrisno (2010: 25), kinerja adalah kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dan ketetapan. Waktu kerja mengenai absen yang dilakukan, keterlambatan, dan lamanya masa kerja dalam tahun yang dijalani.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain dikemukakan (Armstrong dan Baroon, 2007: 12), yaitu sebagai berikut:

- a. *Personal factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.
- b. *Leadership factors*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader*.
- c. *Team factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
- d. *System factorw*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- e. *Contextual/situational factors*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

### **3. Pengertian Penilaian Kinerja**

Menurut Mathis dan Jacson (2002: 12), penilaian kinerja adalah proses evaluasi seberapa baik pegawai mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar dan kemudian mengkomunikasikannya dengan para karyawan. Penilaian kinerja mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Penilaian kinerja juga disebut evaluasi karyawan, tinjauan kerja, evaluasi kinerja, dan penilaian hasil. Penilaian kinerja digunakan secara luas untuk

mengelolah upah dan gaji, memberikan umpak balik kinerja, dan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan individual.

Menurut Bangun (2012: 48) bahwa standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian pekerjaan. Untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui jumlah, kualitas, ketetapan waktu mengerjakannya, kehadiran, kemampuan bekerja sama yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.

- a. Jumlah pekerjaan. Dimensi ini menunjukkan umlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai. Berdasarkan persyaratan pekerjaan tersebut dapat diketahui jumlah karyawan yang dibutuhkan untuk dapat mengerjakan berapa unit pekerjaan.
- b. Kualitas pekerjaan. Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakan sesuai ketentuan. Karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

- c. Ketepatan waktu. Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga memengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan. Demikian pula, suatu pekerjaan harus diselesaikan tepat waktu karena batas waktu pesanan pelanggan dan penggunaan hasil produksi. Pada dimensi ini, karyawan dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
- d. Kehadiran. Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Ada tipe pekerjaan yang menuntut kehadiran karyawan selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.
- e. Kemampuan kerja sama. Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antar karyawan sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

#### **4. Pengertian Pelayanan**

##### **a. Pelayanan**

Menurut Roth dalam bukunya Istianto (2011: 33), pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk

kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya “*museum*” atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya “*restaurant*”.

Pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi perusahaan dalam bidang apapun. Namun sebagian besar organisasi atau perusahaan masak ini banyak yang hanya lebih memfokuskan pada hal-hal yang teknis dan seputar kinerja perusahaan dan hanya sedikit sekali yang memperhatikan dari sisi manusianya. Itu sebabnya sangat diperlukan juga mengenai pelayanan bermutu.

Definisi pelayanan sendiri menurut Stamatis yang dikutip Tjiptono (2004: 40), adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Selanjutnya menurut Istianto, (2011: 22) mengimplementasikan konsep kualitas pelayanan adalah merubah paradigma. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dalam alur atau struktur berfikir (*mindset*) para pelaku penyedia layanan namun juga diwujudkan dalam tataran realitas seperti struktur organisasi, sistem pertanggung jawaban, prosedur, proses dan sumber daya organisasi.

Zeithaml et. Al dalam Laksana (2008: 9), pelayanan dapat didefinisikan sebagai “*The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions*”. Berdasarkan pernyataan

tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

b. Karakteristik Jasa/Pelayanan (*Service*)

Karakteristik jasa menurut Gasperz yang dikutip Laksana (2008:

16) terdiri dari:

- 1) Pelayanan merupakan output tak berbentuk (*intangible output*).
- 2) Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar.
- 3) Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
- 4) Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
- 5) Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
- 6) Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan
- 7) Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal



- 8) Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
- 9) Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
- 10) Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan. Pengukuran efektifitas pelayanan bersifat subyektif.
- 11) Option penetapan harga lebih rumit.

c. Prinsip-prinsip Pelayanan

Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan Menpam Nomor 81 Tahun 1993 dalam bukunya Istianto (2011: 60), maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Prinsip kesederhanaan ini hakekatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan umum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional.

2) Kejelasan dan Kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a) Prosedur tata cara pelayanan. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.

- b) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- c) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pelayanan.
- d) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

### 3) Keamanan

Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat pula memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam prinsip ini, memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor-faktor:

- a) Keamanan, dalam arti baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan umum dapat memberikan rasa aman baik masyarakat.
- b) Nyaman, dalam arti bahwa kondisi dan mutu dalam proses pelaksanaan pelayanan hendaknya diciptakan:
  1. Kondisi tempat/ruang pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman;
  2. Terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan, serta;
  3. Mutu produk pelayanan yang diberikan pada masyarakat tersebut dapat memenuhi ukuran yang standar, sehingga dapat memenuhi rasa nyaman bagi masyarakat;

- c) Tertib, dalam arti bahwa proses penyelenggaraan pelayanan hendaknya dapat diciptakan pelaksanaan yang rapi, berjalan sesuai dengan prosedur, urutan pemberian pelayanannya rutin tidak semrawut sesuai alur tahapan penyesuaian pekerjaan. Pemberian pelayanan dilakukan secara konsisten sesuai dengan antrian, dan menurut tata kerja yang berlaku.

#### 4) Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

#### 5) Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti:

- a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan memasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

#### 6) Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a) Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntun biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
- b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 7) Keadilan yang Merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

#### 8) Ketepatan Waktu

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pelaksana pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### d. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan, dan

pelanggan. Menurut Istianto (2011: 12), enam prinsip pokok dalam strategi pelayanan publik tersebut meliputi:

- 1) Kepemimpinan ; Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.
- 2) Pendidikan ; Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek- aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) Perencanaan ; Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- 4) *Review* ; Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.
- 5) Komunikasi ; Implementasi strategi kualitas dalam strategi dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan

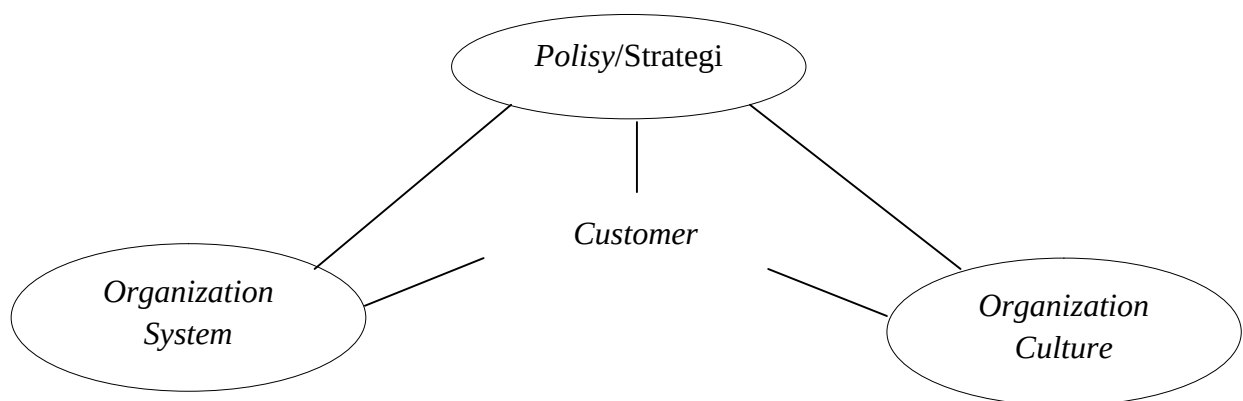
*stakeholder* perusahaan lainnya, seperti pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

6) Penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan pelanggan yang dilayani.

Menurut Stamatis (dalam Istianto, 2011: 33), tampak suatu sistem yang saling berkaitan seperti ditunjukkan gambar dibawah ini:

Gambar 2.1 *Model Total Quality Service*



Sumber Istianto (2011)

Berdasarkan gambar tersebut maka dapat diperoleh keterangan sebagai berikut:

- 1) Strategi: pernyataan yang jelas dan dapat dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan
- 2) Sistem: program, prosedur dan sumber daya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai layanan/jasa yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.
- 3) Budaya Organisasi: kualitas jasa dapat pula dipengaruhi oleh budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Budaya organisasi (kekuasaan, peranan, prestasi, dan dukungan) berperan sebagai kunci pemahaman jenis pelayanan yang akan diberikan. Karakteristik budaya dan tata nilai yang dimiliki organisasi memungkinkannya merespon kebutuhan pelanggan secara positif dan menyampaikan pelayanan yang berkualitas.
- 4) Tujuan keseluruhan: mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggungjawab kepada setiap orang dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

Menurut Istianto (2011: 40), implementasi konsep pelayanan berkualitas tersebut memberikan beberapa manfaat utama, yaitu:

- 1) Meningkatnya indeks kepuasan kualitas (*quality satisfaction index*) yang diukur dengan ukuran apapun.
- 2) Meningkatnya produktivitas dan efisiensi.
- 3) Meningkatnya moral dan semangat karyawan.
- 4) Meningkatnya kepuasan pelanggan.

e. Sistem Pelayanan Publik

Sadu Wasistiono dalam bukunya Istianto (2011:55), mengemukakan bahwa tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut Pelayan Publik (*Public Servant*). Sadu Wasistiono menjelaskan bahwa ada enam alasan mengapa pemerintah harus memahami dan *committed* terhadap pentingnya manajemen pelayan publik yaitu :

- 1) Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalamnya. Pada hal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
- 2) Dalam menjalankan tugasnya, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan dari pada kekuatan pasar ataupun kebutuhan konsumen.
- 3) Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping maupun ke atas.
- 4) Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan etic, yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) dari pada pandangan etnik yakni pandangan mereka yang menerima jasa layanan pemerintah.



- 5) Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.
- 6) Penyelenggaraan pemerintah yang tidak demokratis dan cenderung represif seperti yang selama ini dipraktekkan, selalu berupaya menekan adanya kontrol sosial dari masyarakat.

f. Indikator Kualitas Pelayanan

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/ lembaga. Dalam hal ini pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen atau dengan melihat indikator yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Stamatis dalam Tjiptono (2004: 70), memodifikasi delapan dimensi Garvin menjadi tujuh dimensi yang bisa diterapkan pada industri jasa:

- 1) Fungsi (*function*): kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa
- 2) Karakteristik atau ciri tambahan (*features*): kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.
- 3) Kesesuaian (*conformance*): kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.

- 4) Keandalan (*reliability*): kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.
- 5) *Service ability*: kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
- 6) Estetika (*aesthetics*): pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan pancaindera.
- 7) Persepsi: reputasi kualitas

Dalam rangka analisis ini, ukuran atau indikator yang digunakan adalah menurut Zeithml, Berry dan Parasuraman dalam Tjiptono (2004: 67), yang mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, meliputi :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu parapelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 4) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## 5. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu mengenai kompetensi pegawai terhadap pelayanan yang mendasari penulisan skripsi ini, antara lain:

Ina Ratnamiasih, Rajesri Govindaraju, Budhi Prihartono, dan Iman Sudirman (2012), meneliti tentang Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Penelitian ini bersifat deskriptif eksploratori dengan menggunakan pendekatan kualitatif, Hasil penelitian deskriptif menunjukkan bahwa kepuasan kerja memberikan tanda yang lebih jelas dalam melihat perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Sikap senang ketika bekerja merupakan faktor yang sangat penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan yang baik, namun faktor penyebab utama seseorang merasakan kepuasan kerja, juga menentukan tingkat kontinuitas perasaan senang tersebut. Kompetensi SDM sebagai faktor motivator, jelas merupakan faktor penyebab kepuasan yang terlihat lebih menetap, atau selama seseorang berusaha untuk kompeten, maka kepuasan kerja akan terus dirasakannya. Oleh karena itu, bagi para pimpinan, sangat baik apabila meprioritaskan upaya peningkatan kepuasan kerja melalui peningkatan kompetensi SDM-nya.

Subadra Jenong (2010), meneliti tentang pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Poliklinik RSUD Kabupaten Karang Tumaritis. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa :

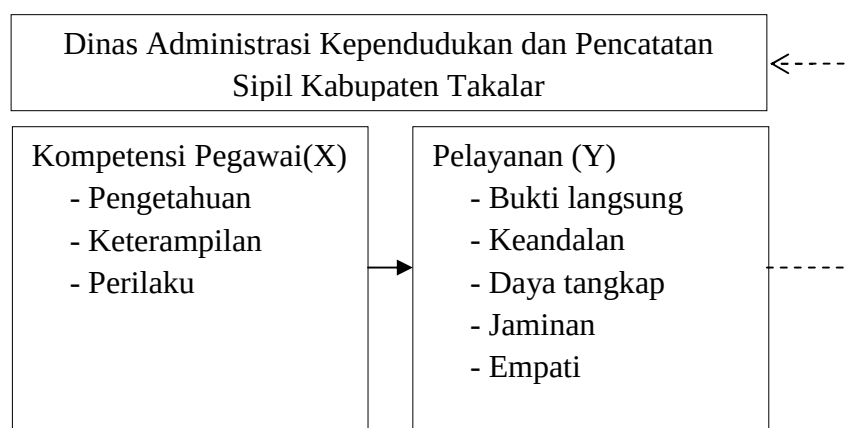
(1) Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan Masyarakat pada

Poliklinik RSUD kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis berada pada tingkat yang sedang atau kualitasnya cukup baik dengan persentasi sebesar 77,40%. (2) Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Poliklinik RSUD kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis tergambar dalam keadaan cukup baik yang ditunjukkan dengan tanggapan responden sebesar 77,71%. (3) Kompetensi Pegawai berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Poliklinik RSUD kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis. Pengaruh tersebut ditunjukkan dengan nilai thitung (3,565) yang lebih besar daripada nilai ttabel (1,664) pada tingkat kekeliruan 5% dan  $db = 32 - 2 = 30$ . (4) Kompetensi Pegawai berpengaruh sebesar 32,00 % terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Poliklinik RSUD kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis. Sedangkan sisanya sebesar 68,00 % merupakan pengaruh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.\

## B. Kerangka Pikir

Berdasarkan paparan di atas, maka kerangka pikir penelitian ini dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Gambar 2.2. Kerangka Pikir



### **C. Hipotesis**

Berdasarkan paradigma diatas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitiannya yaitu kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan mengidentifikasi pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

##### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

1. Tempat atau objek penelitian adalah pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar
2. Waktu yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini adalah kurang lebih 3 (tiga) bulan, yaitu mulai bulan Mei-Juli 2017.

##### **C. Metode Pengumpulan Data**

Ada beberapa cara pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Observasi Langsung yaitu dengan cara mengamati langsung aktivitas serta mencatat yang dilakukan oleh perusahaan, guna pengambilan data yang sesuai dengan apa yang diperlukan.
2. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung secara mendalam dengan pihak Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar yang berhubungan

dengan topik yang diteliti. Kuesioner yang diberikan berisi pernyataan-pernyataan tertulis dan berbentuk pernyataan tertutup. Kuesioner yang digunakan dalam bentuk tanda silang dimana responden memilih jawaban-jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda silang pada jawaban yang dianggap paling sesuai.

3. Studi Kepustakaan (*Library Research*) yaitu mengumpulkan materi-materi yang digunakan sebagai landasan teori yang berkaitan dengan masalah yang ada atau landasan teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti terutama mengenai pengaruh kompetensi pegawai untuk memberikan solusi dari permasalahan yang ada pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Dalam melakukan penelitian ini jenis data yang digunakan ialah data kualitatif dan kuantitatif.

- a. Data kualitatif yaitu variasi data yang diberikan oleh sumber yang sifatnya sangat beragam.
- b. Sedang data yang bersifat kuantitatif yaitu data terstruktur atau berpola sehingga data yang diperoleh dari responden yang ditanyai atau yang diamati di ubah menjadi satuan kuantitatif atau angka.

##### **2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yaitu:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang akan diteliti, yaitu perusahaan Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar yang masih bersifat data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti.
- b. Data sekunder adalah data yang dicatat, diakses, atau meminta data baku dari pihak yang telah mengumpulkannya di lapangan yang masih memiliki relevansi dengan penelitian, seperti dari buku-buku dan tulisan.

## **E. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2006: 30), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam hal ini adalah semua pegawai kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar sebanyak 75 orang.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono 2006: 30). Teknik sampling (teknik pengambilan sampel) dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan *non probability sampling*. Pengertian *non probability sampling* menurut Sugiyono (2006: 31), adalah sebagai berikut:



*“Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh, snowball.”

Karena teknik sampling atau penarikan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang sama untuk dipilih menjadi sampel, untuk itu pengambilan sampel ini penulis menggunakan metode sampling jenuh. Pengertian sampling jenuh menurut Sugiyono (2006: 33), adalah sebagai berikut:

“Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sample bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.”

Berdasarkan teknik pengambilan sampel di atas dengan menggunakan teknik sampling Jenuh dari jumlah populasi sebanyak 75 orang, maka yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 75 orang.

#### **F. Definisi Operasional Variabel**

Definisi Operasional adalah definisi yang perlu diamati, dimana konsep ini menentukan adanya hubungan empiris. Definisi operasional dari variabel-variabel penelitian ini, yaitu:

1. Kompetensi pegawai didefinisikan sebagai kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karekteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Adapun indikatornya sebagai berikut :

- a. Pengetahuan (*knowledge*) merupakan hasil tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu.
  - b. Keterampilan (*skill*) merupakan kemampuan seseorang untuk bertindak setelah menerima pengalaman belajar tertentu. Keterampilan sebenarnya merupakan kelanjutan dari hasil belajar kognitif (memahami sesuatu) dan hasil belajar efektif yang menunjukkan perilaku atau perbuatan tertentu dengan makna yang terkandung dalam aktifitas mental.
  - c. Sikap (*attitude*) merupakan suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*)
2. Pelayanan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai usaha yang dilakukan Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar perusahaan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Adapun indikatornya sebagai berikut:
- a. Bukti langsung (*tangible*) merupakan bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukka eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sara dan prasana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang oleh pemberi jasa.
  - b. Keandalan (*reability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan

terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan dan sikap yang simpatik.

- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Ada beberapa komponen yang antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e. Empati (*emphaty*) merupakan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memenuhi keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

#### **G. Metode Analisis Data**

Data yang berhasil dikumpulkan, kemudian akan diolah dengan metode regresi berganda, untuk menguji pengaruh variabel independent yaitu pengaruh kompetensi pegawai terhadap variable dependennya itu pelayanan di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar. Sebelum dilakukan pengujian dengan regresi sederhana,

terlebih dahulu dilakukan pengujian dengan beberapa teknik untuk menganalisis data sebagai persyaratan dari metode regresi sederhana. Beberapa teknik tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2006: 40), statistic deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Dalam penelitian ini statistik deskriptif berdasarkan karakteristik responden, meliputi: jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

#### 2. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi Sederhana digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variable independen terhadap variable dependen. Rumus persamaan regresi berganda yaitu:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien variabel

X = Kompetensi pegawai

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji t

Menurut Ghozali (2011: 20) Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variable dependen

Menurut Ghozali (2011: 20) Pengambilan keputusan berdasarkan perbandingan t hitung dengan tabel:

- 1) Jika statistik dihitung (angka t output)  $>$  statistik tabel (tabel t), maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.
- 2) Jika statistik dihitung (angka t output)  $<$  statistik tabel (tabel t), maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

#### **A. PROFIL DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN dan CAPIL**

Pemakaian istilah “Catatan Sipil” sudah sejak ordonansi-ordonansi seperti Staatsblad 1949 No. 25, atau Staatsblad 1917 No. 130 yo 1919 No. 18, atau Staatsblad 1920 No. 751 yo 1927 No. 564, atau Staatsblad 1933 No. 75 yo 1936 No. 607. Terminologi “Catatan Sipil” adalah terminologi baku secara hukum karena atas dasar pencatatan tersebut seseorang menjadi jelas status hak sipilnya. Dalam Intruksi Presidium Kabinet No. 31/U/IN/12/1966, juga tetap menggunakan istilah “Catatan Sipil”. Hal tersebut menandakan bahwa status keperdataan seseorang yang dicatatkan pada Kantor Catatan Sipil, sebagai akibat dari adanya status seseorang.

Penyelenggaraan catatan sipil pada jaman pemerintahan Hindia Belanda ditangani oleh lembaga “Burgerlijk Stand” atau disingkat “BS” yang artinya Catatan kependudukan/Lembaga Catatan Sipil. Lembaga catatan sipil, adalah “suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta memberikan kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian”. (Lie Oen Hock, 1961 : 1).

Pada masa pemerintahan Hindia Belanda, kantor Burgerlijk Stand (Kantor Catatan Sipil) bertugas mencatat keadaan penduduk dari segi kelahiran, perkawinan dan kematian. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda

mewajibkan semua warga golongan eropa mendaftarkan diri atas peristiwa kelahiran, perkawinan, perceraian dan kematian (Staatblad 1849 No.25).

Melalui upaya ini pemerintah Hindia Belanda dapat mengetahui secara pasti berapa banyak orang Eropa dan berapa pertambahannya. Dengan berlandaskan kepada daftar yang diperoleh melalui Burgerlijk Stand ini, pemerintah hindia belanda secara mudah menyiapkan segala keperluan sejak dari masalah sandang, pangan sampai dengan papan serta kepentingan umum lainnya, sehingga Nampak sekali golongan ini lebih sejahtera dibandingkan dengan golongan lainnya.

Menurut pasal 163 Indische Staatsregeling, penduduk Indonesia dibagi kedalam 3 golongan besar, yaitu:

- a. Golongan Eropa
- b. Golongan Timur Asing – Tionghoa – Bukan Tionghoa
- c. Golongan Bumi Putera

Sebagai konsekuensinya, peraturan dalam bidang catatan sipil yang berlaku bagi masing-masing golongan penduduk itu tidak sama. Atau dengan kata lain masing-masing golongan penduduk memiliki peraturan catatan sipil sendiri-sendiri. Hal ini menimbulkan kesan adanya diskriminasi dikalangan masyarakat, yang dapat berakibat terhambatnya pelaksanaan catatan sipil di Indonesia. Peraturan-peraturan yang berlaku bagi ke tiga golongan tersebut di atas adalah:

- a. Ordonansi catatan sipil untuk golongan Eropa (Stbld. 1849-25);
- b. Ordonansi catatan sipil untuk perkawinan campuran (Stbld. 1904-279);

- c. Ordonansi catatan sipil untuk golongan Tionghoa (Stbld. 19170-130 jo. Stbld. 1919-81);
- d. Ordonansi catatan sipil untuk golongan Indonesia asli di Jawa dan Madura (Stbld. 1920-651 jo. 1927-564);
- e. Ordonansi catatan sipil untuk golongan Kristen Indonesia (Stbld. 1933-75 jo. Stbld. 1936-607);

Kemudian atas dasar instruksi presidium cabinet ampere Nomor: 31/U/UN/12/66 membawa perkembangan baru bagi dunia pencattatan sipil di Indonesia. Menurut instruksi tersebut dipertegas, bahwa dalam pencatatan sipil tidak lagi dikenal adanya penggolongan penduduk, dan kantor catatan sipil diseluruh Indonesia dinyatakan terbuka bagi seluruh penduduk. Peraturan catatan sipil ini berkembang lebih lanjut dengan dikeluarkannya keputusan presiden No.12 Tahun 1983 tentang penataan dan peningkatan pembinaan penyelenggaraan catatan sipil dengan melakukan pembaharuan kantor catatan sipil sampai ke kotamadya/kabupaten daerah tingkat II seluruh Indonesia. Keputusan Presiden No. 12 Tahun 1983 pasal 1 menyebutkan bahwa:

- a. Menteri dalam negeri secara fungsional mempunyai kewenangan dan tanggung jawab penyelenggaraan catatan sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Kewenangan dan tanggung jawab dibidang catatn sipil adalah:
- c. Penyelenggarakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan dan akta perceraian bagi mereka yang bukan beragama islam, akta pengakuan dan pengesahan anak.



- d. Melakukan penyuluhan dan pengembangan kegiatan catatan sipil.
- e. Penyediaan bahan dan pengembangan perumusan kebijaksanaan dibidang kependudukan/kewarganegaraan.

Kemudian pasal 5 keputusan presiden nomor 12 tahun 1983 menyebutkan bahwa: “kantor catatan sipil dalam rangka melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab di bidang catatan sipil sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 ayat (2) keputusan presiden ini adalah bertugas sebagai pembantu bupati/wali kotamadya kepala daerah tingkat II, kecuali untuk daerah khusus ibukota Jakarta bertugas sebagai pembantu gubernur KDH khusus ibukota Jakarta”.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) pasal ini, kantor catatan sipil mempunyai fungsi menyelenggarakan:

- a. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran
- b. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan
- c. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perceraian
- d. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengakuan dan pengesahan anak
- e. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kematian
- f. Penyimpanan dan pemeliharaan akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan dan pengesahan anak dan akta kematian
- g. Penyediaan bahan dalam rangka perumusan kebijaksanaan di bidang kependudukan/kewarganegaraan.

Kemudian pasal 1 keputusan menteri dalam negeri nomor 54 tahun 1983 tentang organisasi dan tata kerja kantor catatn sipil kabupatten/kotamadya menyebutkan:

- a. Kantor catatan sipil kabupaten/kotamadya yang selanjutnya disebut kantor catatan sipil adalah perangkat wilayah yang langsung berada dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota/kotamadya kepala daerah tingkat II sebagai kepala wilayah.
- b. Kantor catatan sipil dipimpin oleh seorang kepala. Dan pasal 2 keputusan menteri dalam negeri tersebut menyebutkan: “kantor catatan sipil mempunyai tugas membantu bupati/walikota/kotamadya kepala daerah tingkat II dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan penyelenggaraan dan penyuluhan di bidang catatan sipil”. Serta pasal 3 keputusan ini juga menyebutkan, bahwa untuk menyelenggarakan tugas pada pasal 2, kantor catatan sipil mempunyai fungsi:
  - c. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran;
  - d. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan;
  - e. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perceraian;
  - f. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengakuan dan pengesahan anak;
  - g. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kematian
  - h. Penyimpanan dan pemeliharaan akta-akta catatan sipil;
  - i. Melakukan kegiatan penyuluhan catatan sipil;
  - j. Melakukan urusan tata usaha.

Sejalan dengan keputusan di atas, instruksi menteri dalam negeri nomor 24 tentang pelaksanaan keputusan menteri dalam negeri nomor 54 tahun 1983 tentang organisasi dan tata kerja kantor catatan sipil kabupaten/kotamadya point kedua menyebutkan bahwa kantor catatan sipil kabupaten/kotamadya

dimaksud pasal 1 keputusan menteri dalam negeri nomor 54 tahun 1983 adalah perangkat wilayah yang membantu bupati/wali kotamadya kepala daerah tingkat II selaku wakil pemerintah pusat dalam rangka pelaksanaan asas dekonsentrasi untuk melaksanakan kebijaksanaan catatan sipil di daerah dan hanya satu-satunya pelaksanaan utama yang menangani urusan catatan sipil. Dari ketentuan-ketentuan di atas, maka tugas catatan sipil merupakan urusan pemerintahan pusat yang dilimpahkan kepada daerah melalui asas dekonsentrasi.

Dengan demikian kantor catatn sipil adalah perangkat wilayah yang melaksanakan tugas pencatatn sipil sebagaimana telah disebutkan terdahulu. Dengan dikeluarkannya peraturan pemerintahan nomor 31 tahun 1998 tentang penyerahan sebagian urusan pemerintahan di bidang penyelenggaraan pendaftaran penduduk kepada daerah dan keputusan menteri dalam negeri nomor 150 tahun 1998 tentang pedoman organisasi dan tata kerja dinas pendaftaran penduduk, maka kantor catatan sipil dengan sub bagian administrasi kependudukan pada bagian tata pemerintahan sekretaris daerah kabupaten takalar.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten takalar dibentuk berdasarkan peraturan daerah kabupaten takalar nomor 11 tahun 2008, tentang pembentukan organisasi dan tata kerja dinas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten takalar. Dinas administrasi kependudukan dan kantor catatan sipil semula adalah dua entitas yang terpisah. Dinas

kependudukan adalah perangkat daerah kabupaten takalar, sedangkan kantor catatan sipil merupakan instansi vertikal departemen dalam negeri.

Sesuai dengan peraturan daerah kabupaten takalar nomor 11 tahun 2008 tentang pembentukan dinas daerah, dinas administrasi kependudukan dan catatan sipil merupakan unsur pelaksanaan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil. Dinas kependudukan dan catatan sipil dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dikoordinasikan oleh asisten tata praja dan aparatur.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten takalar sejak tahun 2004 bergabung dengan BKKBN, baru pada tahun 2006 memisahkan diri dan menjadi dinas yang mandiri.

## **B. VISI dan MISI**

### **1. Visi**

“Terwujudnya administrasi dinas kependudukan dan catatan sipil yang handal dalam menunjang peningkatan kualitas hidup masyarakat kabupaten takalar”.

### **2. Misi**

- a. Meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya aparatur dinas kependudukan dan catatan sipil.
- b. Meningkatkan pelayanan administrasi pencatatan dan catatan sipil sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM)

- c. Meningkatkan sosialisasi dan informasi kependudukan, dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. Meningkatkan kuantitas dan kualitas data kependudukan dan catatan sipil, dalam rangka penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan elektrik KTP (eKTP).

### **C. STRUKTUR ORGANISASI**

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Responden

Karakteristik responden yang disajikan dalam penelitian ini merupakan pegawai di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar. Dimana jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 responden, maka karakteristik responden dalam penelitian ini yakni berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja sebagai berikut :

Untuk lebih jelasnya karakteristik responden dalam penelitian ini akan diuraikan satu persatu sebagai berikut:

##### 1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan pendidikan akhir responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin   |           |         |               |
|-----------------|-----------|---------|---------------|
|                 | Frequency | Percent | Valid Percent |
| Laki-laki       | 33        | 44.0    | 44.0          |
| Valid Perempuan | 42        | 56.0    | 56.0          |
| Total           | 75        | 100.0   | 100.0         |

Sumber: Output SPSS, 2017 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri laki-laki sebanyak 33 orang dan perempuan sebanyak 42 orang. Sehingga dapat disimpulkan kebanyakan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 56%.

## 2. Usia Responden

Berdasarkan usia responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| Usia  |             | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|
|       | < 25 Tahun  | 17        | 22.7    | 25.0          |
|       | 26-30 Tahun | 13        | 17.3    | 33.3          |
| Valid | 31-40 Tahun | 25        | 33.3    | 33.3          |
|       | > 41 Tahun  | 20        | 26.7    | 8.3           |
|       | Total       | 75        | 100.0   | 100.0         |

Sumber: Output SPSS, 2017 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari usia < 25 tahun sebanyak 17 orang, 26-30 tahun sebanyak 13 orang, 31-41 Tahun sebanyak 25 orang, dan >41 tahun sebanyak 20 orang. Sehingga dapat disimpulkan kebanyakan responden berusia diantara 31-40 tahun sebesar 33,3%.

## 3. Pendidikan responden

Berdasarkan pendidikan akhir responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir

| Tingkat Pendidikan |       | Frequency | Percent | Valid Percent |
|--------------------|-------|-----------|---------|---------------|
|                    | SMA   | 26        | 34.7    | 34.7          |
|                    | D3    | -         | -       | -             |
| Valid              | S1    | 38        | 50.7    | 50.7          |
|                    | S2    | 11        | 14.6    | 14.6          |
|                    | Total | 75        | 100.0   | 100.0         |

Sumber: Output SPSS, 2017 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari pendidikan SMA sebanyak 26 orang, S1 sebanyak 38 orang, dan S2 sebanyak 11 orang. Sehingga dapat disimpulkan kebanyakan responden berpendidikan S1 sebanyak 50,7%.

#### 4. Lama Bekerja

Berdasarkan lama bekerja responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

| Lama Bekerja |            |         |               |
|--------------|------------|---------|---------------|
|              | Frequency  | Percent | Valid Percent |
| Valid        | 1-5 Tahun  | 23      | 30.7          |
|              | 6-10 Tahun | 33      | 44.0          |
|              | >10 Tahun  | 19      | 25.3          |
|              | Total      | 75      | 100.0         |

Sumber: Output SPSS, 2017 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden yaitu seberapa lama mereka bekerja dalam kurun waktu yang terdiri dari 1-5 tahun sebanyak 23 orang, 6-10 tahun sebanyak 33 orang, dan >10 tahun sebanyak 19 orang. Sehingga dapat disimpulkan kebanyakan responden yang telah lama bekerja diantara 6-10 tahun sebanyak 44%.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a) Uji Validitas



Validitas adalah kesahihan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang di ukur (*valid measure if it successfully measure the fenomena*). Adapun jenis validitas yang digunakan adalah validitas konstruk (*konstruk validity*). konstruk adalah kerangka dari suatu konsep. Validitas adalah validitas yang berkaitan dengan kesanggupan suatu alat ukur dalam mengukur pengertian suatu konsep yang diukurnya.

Untuk menetapkan apakah suatu item instrumen valid atau tidak dengan jalan mengkorelasikan skor yang diperoleh dari setiap butir instrumen (item) dengan skor keseluruhan (total). Jika nilai korelasi di atas 0.30, mengindikasikan item tersebut valid. Sebaliknya jika nilai korelasi di bawah 0.30 mengindikasikan item tersebut tidak valid, dan layak untuk tidak diikutsertakan pada tahap selanjutnya. Adapun hasil pengujian validitas masing-masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut:

### 1) Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi (X)

Untuk mengetahui validitas item-item pernyataan kompetensi, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.5. Uji Validitas Variabel Kompetensi (X)

| No | Item Pernyataan | $r_{hitung}$ | Cut of Point | Keterangan |
|----|-----------------|--------------|--------------|------------|
| 1. | Pernyataan 1    | 0,627        | 0,3          | Valid      |
| 2. | Pernyataan 2    | 0,678        | 0,3          | Valid      |
| 3. | Pernyataan 3    | 0,773        | 0,3          | Valid      |
| 4. | Pernyataan 4    | 0,713        | 0,3          | Valid      |
| 5. | Pernyataan 5    | 0,729        | 0,3          | Valid      |
| 6. | Pernyataan 6    | 0,644        | 0,3          | Valid      |
| 7. | Pernyataan 7    | 0,776        | 0,3          | Valid      |
| 8. | Pernyataan 8    | 0,737        | 0,3          | Valid      |
| 9. | Pernyataan 9    | 0,752        | 0,3          | Valid      |

Sumber: Output SPSS, 2017 (data diolah)

Berdasarkan Tabel diatas, menyajikan 9 pernyataan dari variabel kompetensi (X) yang merupakan variabel pertama dalam penelitian ini, menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  semua item pernyataan hasilnya lebih besar dari *cut of point* 0,3 (antara 0,627 sampai dengan 0,773), sehingga semua item pernyataan pada variabel kompetensi memenuhi syarat yang akan digunakan untuk mengambil data penelitian karena mempunyai item-item pernyataan yang semuanya valid.

## 2) Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (Y)

Untuk mengetahui validitas item-item pernyataan variabel pelayanan (Y), maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.6. Uji Validitas Pelayanan (Y)

| No | Item Pernyataan | $r_{hitung}$ | <i>Cut of Point</i> | Keterangan |
|----|-----------------|--------------|---------------------|------------|
| 1. | Pernyataan 1    | 0,800        | 0,3                 | Valid      |
| 2. | Pernyataan 2    | 0,783        | 0,3                 | Valid      |
| 3. | Pernyataan 3    | 0,763        | 0,3                 | Valid      |
| 4. | Pernyataan 4    | 0,572        | 0,3                 | Valid      |
| 5. | Pernyataan 5    | 0,738        | 0,3                 | Valid      |
| 6. | Pernyataan 6    | 0,793        | 0,3                 | Valid      |
| 7. | Pernyataan 7    | 0,852        | 0,3                 | Valid      |
| 8. | Pernyataan 8    | 0,760        | 0,3                 | Valid      |
| 9. | Pernyataan 9    | 0,763        | 0,3                 | Valid      |

Sumber: Output SPSS, 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, menyajikan 9 pernyataan dari variabel Pelayanan (Y) yang merupakan variabel kedua dalam penelitian ini,

menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  semua item pernyataan hasilnya lebih besar dari *cut of point* 0,3 (antara 0,572 sampai dengan 0,852), sehingga semua item pernyataan pada variabel pelayanan memenuhi syarat yang akan digunakan untuk mengambil data penelitian karena mempunyai item-item pernyataan yang semuanya valid.

#### b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrument/indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Pengujian *cronbach's alpha* digunakan untuk menguji tingkat keandalan (*reliability*) dari masing-masing angket variabel. Apabila nilai *cronbach's alpha* semakin mendekati 1 atau lebih besar dari 0,06 mengidentifikasikan bahwa semakin tinggi pula konsistensi internal reliabilitasnya. Adapun secara ringkas hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 5.7. Hasil Pengujian Reliabilitas

| No | Nama Variabel            | <i>Cronbach's Alpha</i> | Ket      |
|----|--------------------------|-------------------------|----------|
| 1. | Fasilitas (X)            | 0,772                   | Reliabel |
| 2. | Pendidikan Kesehatan (Y) | 0,778                   | Reliabel |

Sumber: Output SPSS, 2017 (data diolah)

Hasil uji reliabilitas memperoleh nilai koefisien reliabilitas yang lebih besar dari 0,6. Sesuai dengan pernyataan, dinyatakan reliabel (handal) jika nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 atau mendekati 1. Jadi, dapat dinyatakan bahwa hasil dari uji reliabilitas dari kompetensi dan

pelayanan, seluruh variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* mendekati 1 atau lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa, variabel kompetensi dan pelayanan memiliki tingkat kehandalan yang baik (reliabel) sehingga dapat digunakan pada analisis selanjutnya.

## 2. Analisis Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel penelitian adalah penjelasan mengenai variabel Kompetensi pegawai (X), dan Pelayanan (Y). Penilaian variabel didasarkan pada tanggapan responden yang memberikan informasi sesuai pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Dalam memberikan makna penilaian secara empiris variabel penelitian ini mengadopsi prinsip dari pembobotan atau nilai skor jawaban responden yang diperoleh diklasifikasi kedalam rentang nilai yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5.8. Penentuan Kategori Skor Berdasarkan Kategori Jawaban Responden

| No | Skala Kategori Jawaban | Kategori Skor     |
|----|------------------------|-------------------|
| 1  | 1,00 – 1,80            | Sangat Tidak Baik |
| 2  | 1,81 – 2,60            | Tidak Baik        |
| 3  | 2,61 – 3,40            | Cukup             |
| 4  | 3,41 – 4,20            | Baik              |
| 5  | 4,21 – 5,00            | Sangat Baik       |

Sumber : Sugiyono ( 2005 )

Tabel diatas menunjukkan makna kategorik dalam melakukan interpretasi hasil penelitian ini berdasarkan skor jawaban responden. Pada Tabel 5.8. juga dipergunakan dalam memberikan interpretasi terhadap nilai rata-rata yang ada dalam tabel deskripsi data jawaban responden terhadap variabel kompetensi pegawai (X), dan Pelayanan (Y). Adapun Hasil analisis deskripsi masing-masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut:

### a) Deskripsi Variabel Kompetensi (X<sub>1</sub>)

Menurut Markx Pattiasina (2011) menjelaskan bahwa kompetensi itu adalah gambaran tentang apa yang harus diketahui atau dilakukan seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Adapun variabel kompetensi dalam penelitian ini diukur berdasarkan 9 (Sembilan) pernyataan, di mana hasil analisis deskripsi masing-masing pernyataan dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 5.9. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kompetensi (X)

| Item                               | STS |     | TS |     | BS |     | S  |      | SS |      | Mean        |
|------------------------------------|-----|-----|----|-----|----|-----|----|------|----|------|-------------|
|                                    | f   | %   | F  | %   | f  | %   | F  | %    | f  | %    |             |
| Pernyataan 1                       | -   | -   | 5  | 6,7 | 2  | 2,7 | 40 | 53,3 | 28 | 37,3 | <b>4,21</b> |
| Pernyataan 2                       | 1   | 1,3 | 5  | 6,7 | 5  | 6,7 | 41 | 54,7 | 23 | 30,7 | <b>4,07</b> |
| Pernyataan 3                       | 1   | 1,3 | 2  | 2,7 | 2  | 2,7 | 35 | 46,7 | 35 | 46,7 | <b>4,35</b> |
| Pernyataan 4                       | -   | -   | 3  | 4   | 2  | 2,7 | 36 | 48   | 34 | 45,3 | <b>4,35</b> |
| Pernyataan 5                       | -   | -   | 6  | 8   | 1  | 1,3 | 38 | 50,7 | 30 | 40   | <b>4,23</b> |
| Pernyataan 6                       | -   | -   | 6  | 8   | 1  | 1,3 | 33 | 44   | 35 | 46,7 | <b>4,29</b> |
| Pernyataan 7                       | 1   | 1,3 | 3  | 4   | -  | -   | 42 | 56   | 29 | 38,7 | <b>4,27</b> |
| Pernyataan 8                       | -   | -   | 7  | 9,3 | -  | -   | 43 | 57,4 | 25 | 33,3 | <b>4,15</b> |
| Pernyataan 9                       | -   | -   | 2  | 2,7 | 1  | 1,3 | 33 | 44   | 39 | 52   | <b>4,45</b> |
| Total Mean Variabel Kompetensi (X) |     |     |    |     |    |     |    |      |    |      | <b>4,27</b> |

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil analisis deskripsi pada variabel kompetensi (X) yang disajikan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa rata-rata (*mean*) skor dari sembilan pernyataan dalam mengukur variabel kompetensi (X) yakni sebesar 4,27 sehingga berada pada kategori sangat baik (antara 4,21 – 5,00). Artinya bahwa, penilaian responden terhadap kompetensi pegawai di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar itu sangat baik

### b) Deskripsi Variabel Pelayanan (Y)

Selanjutnya untuk mengimplementasikan konsep kualitas pelayanan adalah merubah paradigma. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dalam alur atau struktur berfikir (*mindset*) para pelaku penyedia layanan namun juga diwujudkan dalam tataran realitas seperti struktur organisasi, sistem pertanggung jawaban, prosedur, proses dan sumber daya organisasi (Istianto, 2011:118-119).

Adapun variabel pelayanan dalam penelitian ini diukur berdasarkan 9 (sembilan) pernyataan, di mana hasil analisis deskripsi masing-masing pernyataan dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 5.10. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Pelayanan (Y)

| Item                              | STS |     | TS |      | BS |     | S  |      | SS |      | Mean        |
|-----------------------------------|-----|-----|----|------|----|-----|----|------|----|------|-------------|
|                                   | f   | %   | f  | %    | F  | %   | F  | %    | f  | %    |             |
| Pernyataan 1                      | -   | -   | 1  | 2,8  | -  | -   | 19 | 52,8 | 16 | 44,4 | <b>4,25</b> |
| Pernyataan 2                      | -   | -   | 1  | 2,8  | -  | -   | 18 | 50   | 17 | 47,2 | <b>4,24</b> |
| Pernyataan 3                      | -   | -   | 2  | 5,6  | -  | -   | 17 | 47,2 | 17 | 47,2 | <b>4,33</b> |
| Pernyataan 4                      | -   | -   | 1  | 2,8  | 2  | 5,6 | 19 | 52,8 | 14 | 38,9 | <b>4,20</b> |
| Pernyataan 5                      | -   | -   | 1  | 2,8  | 1  | 2,8 | 18 | 50   | 16 | 44,4 | <b>3,85</b> |
| Pernyataan 6                      | 1   | 2,8 | 3  | 8,3  | -  | -   | 16 | 44,4 | 16 | 44,4 | <b>4,08</b> |
| Pernyataan 7                      | -   | -   | 2  | 5,6  | -  | -   | 16 | 44,4 | 18 | 50   | <b>4,21</b> |
| Pernyataan 8                      | -   | -   | 1  | 2,8  | -  | -   | 22 | 61,1 | 13 | 36,1 | <b>4,31</b> |
| Pernyataan 9                      | -   | -   | 4  | 11,1 | -  | -   | 18 | 50   | 14 | 38,9 | <b>4,08</b> |
| Total Mean Variabel Pelayanan (Y) |     |     |    |      |    |     |    |      |    |      | <b>4,18</b> |

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil analisis deskripsi pada variabel pelayanan (Y) yang disajikan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa rata-rata (*mean*) skor dari sembilan pernyataan dalam mengukur variabel pelayanan (Y) yakni sebesar 4,31 sehingga berada pada kategori baik (antara 3,41 – 4,20). Artinya bahwa, penilaian responden terhadap pelayanan (Y) di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar itu baik

### 3. Analisis Regresi Sederhana

Setelah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan SPSS 20, pelayanan sebagai variabel bebas dan kompetensi sebagai variabel terikat, selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

Hasil pengujian statistik regresi linear sederhana, dengan menggunakan SPSS 20 , dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 5.11. Uji Regresi Linear Sederhana

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)              | -1.695                      | 2.548      |                           | -.665  | .508 |
| Kompetensi                | 1.023                       | .066       | .876                      | 15.541 | .000 |

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: Output SPSS, 2017 (data diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang ditunjukkan pada tabel diatas, maka diperoleh persamaan hasil regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = -1,695 + 1,023X$$

Dimana:

- a) Konstanta (a) = -1,695 , artinya apabila variabel kompetensi (X) tidak ada atau sama dengan nol, maka pelayanan di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar akan sebesar - 1,695

- b) Koefisien X (b) = 1,023, artinya apabila variabel kompetensi (X) semakin baik, maka pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 1,023 dan sebaliknya apabila variabel kompetensi (X) mengalami penurunan 1 point, maka hal tersebut akan diikuti oleh penurunan pelayanan 1,023 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

#### 4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis ini menggunakan uji hipotesis secara parsial. Adapun hasil dari pengujian tersebut juga akan dijelaskan.

##### a) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi sumbangan dengan variabel-variabel yang terdiri dari variabel kompetensi (X) terhadap pelayanan (Y). Untuk mengetahui hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), maka dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.12. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |                   |          |     |     |               |               |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|---------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics |          |     |     |               | Durbin-Watson |
|                            |                   |          |                   |                            | R Square Change   | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |               |
| 1                          | .876 <sup>a</sup> | .768     | .765              | 2.879                      | .768              | 241.522  | 1   | 73  | .000          | 1.616         |

a. Predictors: (Constant), Kompetensi

b. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: Output SPSS, 2017 (data diolah)



Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa :

- 1) Nilai  $R = 0,876$ , menunjukkan korelasi atau hubungan antara variabel bebas yaitu kompetensi (X) terhadap variabel terikat yaitu pelayanan (Y) yakni sebesar 87,6%. Hal ini berarti antara variabel bebas yaitu kompetensi (X) memiliki hubungan yang erat dengan pelayanan atau dengan kata lain semakin besar R maka hubungan semakin erat.
- 2)  $R^2$  sebesar 0,768 ini berarti 76,8% variabel terikat yakni pelayanan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bebas kompetensi (X) sedangkan sisanya sebesar 23,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

**b) Uji Parsial (Uji t)**

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing atau secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

- 1)  $H_0 : B_1 = 0$ , berarti tidak pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.  
 $H_0 : B_1 \neq 0$ , berarti ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.
- 2) Tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  atau 0,05
- 3)  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti  $H_0$  diterima  
 $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti  $H_0$  ditolak

Tabel 5.13. Hasil Pengujian secara Parsial (Uji t)

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)              | -1.695                      | 2.548      |                           | -.665  | .508 |
| Kompetensi                | 1.023                       | .066       | .876                      | 15.541 | .000 |

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: Output SPSS, 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat hasil uji signifikan secara parsial Kompetensi (X) yaitu dari hasil uji signifikan secara parsial variabel kompetensi dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) dan  $t_{hitung}$  sebesar 15,541 dimana lebih besar  $t_{tabel}$  2,000 ( $15,541 > 2,000$ ) yang menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan. Dikarenakan nilai *standardized coefficient beta* sebesar 0,876 dan bernilai positif menunjukkan adanya pengaruh yang positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar. Dengan demikian, hipotesis yang menduga “kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar” dapat diterima.

### C. Pembahasan Kompetensi Terhadap Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dirinci pada bagian terdahulu diperoleh hasil bahwa secara statistic, kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Takalar. Analisis statistik tersebut dapat terlihat dalam uji korelasi, uji parsial regresi sederhana.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ina Ratnamiasih, Rajesri Govindaraju, Budhi Prihartono, dan Iman Sudirman (2012), berdasarkan wawancara dan kuesioner, serta diskusi kelompok yang telah dilakukan maka secara umum kompetensi SDM berpengaruh pada kualitas pelayanan. Semakin tinggi keahlian dan motivasi pegawai, maka kualitas pelayanan mereka lebih baik. Di samping itu, konsekuensi dari kompetensi yang dimiliki pegawai menyebabkan kepuasan kerja yang mereka rasakan lebih tinggi, pujian yang didapatkan baik dari masyarakat maupun pimpinan, dan imbalan atau kompensasi yang lebih tinggi.

Penelitian lain yang terkait dengan kompetensi dan pelayanan, dilakukan oleh Subadra Jenong (2010), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa : (1) Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Poliklinik RSUD kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis berada pada tingkat yang sedang atau kualitasnya cukup baik dengan persentasi sebesar 77,40%. (2) Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Poliklinik RSUD kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis tergambar dalam keadaan cukup baik yang ditunjukkan dengan tanggapan responden sebesar 77,71%. (3) Kompetensi Pegawai berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Poliklinik RSUD kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis. Pengaruh tersebut ditunjukkan dengan nilai  $t$  hitung (3,565) yang lebih besar daripada nilai  $t$  tabel (1,664) pada tingkat kekeliruan 5% dan  $db = 32-2=30$ . (4) Kompetensi Pegawai berpengaruh sebesar 32,00 % terhadap

Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Poliklinik RSUD kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis. Sedangkan sisanya sebesar 68,00 % merupakan pengaruh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sedangkan menurut teori, kompetensi dengan pelayanan menurut Lyle Spencer & Signe Spencer (dalam Moeheriono, 2010:3) adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu (*A competency is an underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion referenced effective and or superior performance in a job or situation*). Berdasarkan dari definisi tersebut, maka beberapa makna yang terkandung didalamnya adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik dasar (*underlying characteristic*) kompetensi adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan tugas pekerjaan.
2. Hubungan kausal (*causally related*) berarti kompetensi dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksikan kinerja seseorang, artinya jika mempunyai kompetensi yang tinggi, maka akan mempunyai kinerja tinggi pula (sebagai akibat).
3. Kriteria (*criterion referenced*) yang dijadikan sebagai acuan, bahwa kompetensi secara nyata akan memprediksikan seseorang dapat bekerja dengan baik, harus terukur dan spesifik atau terstandar.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil uji koefisien determinasi, menunjukkan korelasi atau hubungan yang erat antar variabel kompetensi dan pelayanan sebanyak 87,6%. Sedangkan di sisi lain pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi sebanyak 76,8%
2. Hasil uji parsial (uji t), diperoleh kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) dan,
3. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 15,541 dimana lebih besar  $t_{tabel}$  2,000 ( $15,541 > 2,000$ ) yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan. Dikarenakan nilai *standardized coefficient beta* sebesar 0,876 dan bernilai positif menunjukkan adanya pengaruh yang positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar

#### **B. Saran**

Adapun Saran yang dapat diajukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepada pimpinan; sudah seharusnya pimpinan kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar lebih memperhatikan kompetensi dari setiap pegawainya, karena setiap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai entah baik dan buruknya sebuah pelayanan yang diberikan merupakan kompetensi dasar dari dalam diri sumber daya manusia atau pegawai tersebut
2. Kepada peneliti lain; disarankan agar perlu menambah variabel lain selain variabel kompetensi dalam menilai pelayanan, dikarenakan dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan bukan hanya dinilai dari kompetensi pegawai yang tersedia ataupun pendidikan pegawai tersebut melainkan dari sudut pandang lain atau variabel lainnya.
3. Kepada kantor Dinas; sebaiknya kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan apabila dinilai masih rendah, maka perlu untuk ditingkatkan lagi sehingga kualitas pelayanan di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar akan semakin baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

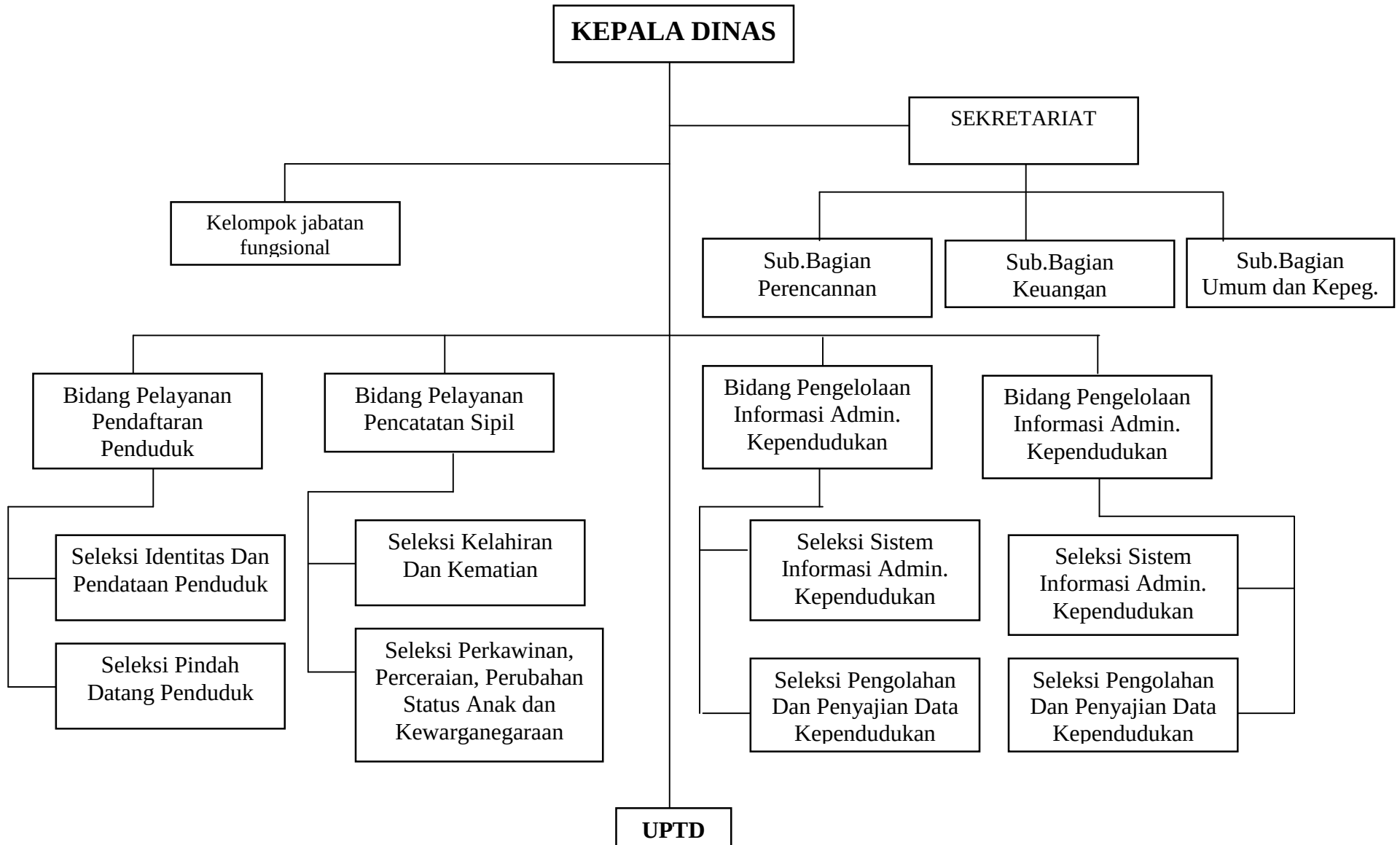
- Amri, Agus Suryono dan Suwondo, (2009). *Pengembangan Sumber daya Aparatur Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja: Studi di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Sumbawa*.
- Armstrong dan Baron. (2007). *Human Capital Management Achieving Added Value Through People*. United states: Kogan page limited
- Bangun, Wilson, (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Bandung
- Dessler, Gary. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Indeks,.
- WACANA, Vol. 12 No.3 Juli 2009. Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)* Malang: Universitas Brawijaya.
- Gibson, James L. et.al. (2002). *Management and Organization*, Texas : Business Publications Inc, Plans, Fifth Edition,.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. (2008). *Kompetensi Plus*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2001). *Manajemen Sumber daya Manusia*, Jakarta : Haji Masagung, cet. Keenam.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ina Ratnamiasih, dkk (2012), *Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Jurnal Trikonomika, Volume 11, No.1, Juni 2012, Hal.49-57. ISSN 1411-514X
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Irawan, Prasetya, et.al. (2001). *Manajemen Sumber daya Manusia*, Jakarta : STIA-LAN,.

- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Markx Pattiasina. (2011). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Tabungan Negara, Tbk. Kantor Cabang Manado.
- Mathis, dan Jackson, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta : Salemba Empat
- Mentari, Ayu Mariam. (2016). *Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat*. Bandung : Universitas Pasundan.
- Nagari, Hilda Berliana. (2015). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (Survey Pada Dinas Pemerintah Kota Bandung Tahun 2014)*
- Pabundu. Tika. (2006). *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Sutrisno, Edy. (2010). *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang. P. (2000). *Peranan Staf dalam Manajemen*, Jakarta : Penerbit CV. Haji Mas Agung,.
- Simamora, Henry, (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Bagian Penerbitan STIE-YPKN, ed. Kesatu, cet. Pertama,.
- Sugiyono, (2006). *Statistika untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta..
- Suryanto, (2006). *Reformasi Kebijakan Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Daerah*, Jurnal Desentralisasi Vol. 7 No.4 Tahun 2006



- Subadra, Jenong. 2010. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Poliklinik RSUD Kabupaten Karang Tumaritis. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (STISIP) Bentang Baranang Karang Tumaritis. Bentang*
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tilaar, H.A.R. (2003). *Pengembangan SDM Dalam Era Globalisasi*, Jakarta : Gramedia Widayasarana Indonesia..

### C. STRUKTUR ORGANISASI



Gambar 4.3 Struktur Organisasi

# LAMPIRAN

## Lampiran I. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### **Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan Di Kantor Dinas Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar**

#### **I. Identitas Responden**

##### ***Petunjuk pengisian:***

Beri tanda centang (✓) atau lingkaran (O) pada jawaban yang mewakili pilihan Anda pada masing-masing pertanyaan dibawah ini.

1. Jenis Kelamin  
☐ Laki-laki      ☐ Perempuan
2. Usia  
☐ <25 thn      ☐ 26- 30 thn      ☐ 31-40 thn      ☐ > 41 thn
3. Pendidikan terakhir  
☐ SMA      ☐ D3      ☐ S1      ☐ S2
4. Lama Bekerja  
☐ 1-5 thn      ☐ 6-10 thn      ☐ >10 thn

#### **II. Pernyataan Kuesioner**

##### ***Petunjuk :***

Beri tanda centang (✓) atau lingkaran (O) pada jawaban yang mewakili pilihan Anda pada masing-masing pernyataan dibawah ini :

##### ***Keterangan :***

- 5 : Sangat Setuju
- 4 : Setuju
- 3 : Biasa Saja
- 2 : Tidak Setuju
- 1 : Sangat Tidak Setuju

## A. Kompetensi

| No. | Pernyataan                                                                               | Jawaban |   |   |   |   |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|---|
| 1   | Semua pegawai telah menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang tugasnya                | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2   | Langkah penyelesaian pekerjaan telah sesuai dengan prosedur / mekanisme yang ditetapkan  | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3   | Para pegawai kreatif dan memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4   | Keterampilan yang dimiliki para pegawai sesuai dengan standar                            | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5   | Komunikasi antarpegawai terjalin dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan maksimal  | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6   | Antar sesama pegawai saling menghormati dan menghargai pendapat masing-masing            | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7   | Pegawai mampu menempatkan diri sesuai dengan situasi dan kondisisaat bekerja             | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8   | Para pegawai hadir dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan                  | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9   | Para pegawai saling bekerjasama saat melayani pengunjung yang meminta pelayanan          | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |

## B. Kualitas Pelayanan

| No. | Pernyataan                                                                                                                                              | Jawaban |   |   |   |   |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|---|
| 1   | Kondisi keseluruhan kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar terawat dengan baik                                   | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2   | Para pegawai kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar berpenampilan rapi dan sopan dengan identitas yang jelas     | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3   | Penanganan pembuatan berkas (Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dll) tidak berbelit-belit                                                                  | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4   | Pegawai kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarahan | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5   | Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas                                                                               | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6   | Pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan                                                                        | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7   | Data-data dalam berkas/dokumen (Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dll) terjamin kebenarannya                                                              | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8   | Pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan                                                            | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9   | Pada saat melakukan pelayanan, parapegawai tidak memandang status sosial pengunjung                                                                     | 5       | 4 | 3 | 2 | 1 |

## Lampiran II. Deskripsi Responden

**Jenis Kelamin**

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|
| laki-laki       | 33        | 44.0    | 44.0          |
| Valid Perempuan | 42        | 56.0    | 56.0          |
| Total           | 75        | 100.0   | 100.0         |

**Usia**

|                   | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-------------------|-----------|---------|---------------|
| < 25 Tahun        | 17        | 22.7    | 22.7          |
| 26-30 Tahun       | 13        | 17.3    | 17.3          |
| Valid 31-40 Tahun | 25        | 33.3    | 33.3          |
| > 40 Tahun        | 20        | 26.7    | 26.7          |
| Total             | 75        | 100.0   | 100.0         |

**Tingkat Pendidikan**

|          | Frequency | Percent | Valid Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|
| SMA      | 26        | 34.7    | 34.7          |
| Valid S1 | 38        | 50.7    | 50.7          |
| S2       | 11        | 14.7    | 14.7          |
| Total    | 75        | 100.0   | 100.0         |

**Lama Bekerja**

|                  | Frequency | Percent | Valid Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|
| 1-5 Tahun        | 23        | 30.7    | 30.7          |
| Valid 6-10 Tahun | 33        | 44.0    | 44.0          |
| >10 Tahun        | 19        | 25.3    | 25.3          |
| Total            | 75        | 100.0   | 100.0         |

### Lampiran III. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

#### A. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kompetensi

|       |                     | Correlations |              |              |              |              |              |              |              |              | Total  |
|-------|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|
|       |                     | Pernyataan 1 | Pernyataan 2 | Pernyataan 3 | Pernyataan 4 | Pernyataan 5 | Pernyataan 6 | Pernyataan 7 | Pernyataan 8 | Pernyataan 9 |        |
| 1     | Pearson Correlation | 1            | .446**       | .447**       | .292*        | .356**       | .367**       | .433**       | .320**       | .353**       | .627** |
|       | Sig. (2-tailed)     |              | .000         | .000         | .011         | .002         | .001         | .000         | .005         | .002         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 2     | Pearson Correlation | .446**       | 1            | .302**       | .346**       | .388**       | .445**       | .411**       | .431**       | .529**       | .678** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         |              | .008         | .002         | .001         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 3     | Pearson Correlation | .447**       | .302**       | 1            | .621**       | .586**       | .334**       | .604**       | .628**       | .476**       | .773** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .008         |              | .000         | .000         | .003         | .000         | .000         | .000         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 4     | Pearson Correlation | .292*        | .346**       | .621**       | 1            | .517**       | .380**       | .505**       | .473**       | .511**       | .713** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .011         | .002         | .000         |              | .000         | .001         | .000         | .000         | .000         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 5     | Pearson Correlation | .356**       | .388**       | .586**       | .517**       | 1            | .363**       | .533**       | .459**       | .473**       | .729** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .002         | .001         | .000         | .000         |              | .001         | .000         | .000         | .000         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 6     | Pearson Correlation | .367**       | .445**       | .334**       | .380**       | .363**       | 1            | .391**       | .339**       | .479**       | .644** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .001         | .000         | .003         | .001         | .001         |              | .001         | .003         | .000         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 7     | Pearson Correlation | .433**       | .411**       | .604**       | .505**       | .533**       | .391**       | 1            | .565**       | .575**       | .776** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .001         |              | .000         | .000         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 8     | Pearson Correlation | .320**       | .431**       | .628**       | .473**       | .459**       | .339**       | .565**       | 1            | .514**       | .737** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .005         | .000         | .000         | .000         | .000         | .003         | .000         |              | .000         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 9     | Pearson Correlation | .353**       | .529**       | .476**       | .511**       | .473**       | .479**       | .575**       | .514**       | 1            | .752** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .002         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         |              | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| Total | Pearson Correlation | .627**       | .678**       | .773**       | .713**       | .729**       | .644**       | .776**       | .737**       | .752**       | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         |        |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |

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

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

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .772             | 10         |



## B. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Pelayanan

Correlations

|       |                     | Pernyataan 1 | Pernyataan 2 | Pernyataan 3 | Pernyataan 4 | Pernyataan 5 | Pernyataan 6 | Pernyataan 7 | Pernyataan 8 | Pernyataan 9 | Total  |
|-------|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|
| 1     | Pearson Correlation | 1            | .653**       | .632**       | .415**       | .570**       | .432**       | .614**       | .644**       | .618**       | .800** |
|       | Sig. (2-tailed)     |              | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 2     | Pearson Correlation | .653**       | 1            | .582**       | .390**       | .511**       | .541**       | .577**       | .596**       | .562**       | .783** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         |              | .000         | .001         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 3     | Pearson Correlation | .632**       | .582**       | 1            | .417**       | .355**       | .615**       | .640**       | .461**       | .588**       | .763** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000         |              | .000         | .002         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 4     | Pearson Correlation | .415**       | .390**       | .417**       | 1            | .407**       | .284*        | .326**       | .472**       | .344**       | .572** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .001         | .000         |              | .000         | .014         | .004         | .000         | .002         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 5     | Pearson Correlation | .570**       | .511**       | .355**       | .407**       | 1            | .479**       | .619**       | .496**       | .419**       | .738** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000         | .002         | .000         |              | .000         | .000         | .000         | .000         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 6     | Pearson Correlation | .432**       | .541**       | .615**       | .284*        | .479**       | 1            | .803**       | .568**       | .582**       | .793** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000         | .000         | .014         | .000         |              | .000         | .000         | .000         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 7     | Pearson Correlation | .614**       | .577**       | .640**       | .326**       | .619**       | .803**       | 1            | .549**       | .583**       | .852** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000         | .000         | .004         | .000         | .000         |              | .000         | .000         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 8     | Pearson Correlation | .644**       | .596**       | .461**       | .472**       | .496**       | .568**       | .549**       | 1            | .537**       | .760** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         |              | .000         | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| 9     | Pearson Correlation | .618**       | .562**       | .588**       | .344**       | .419**       | .582**       | .583**       | .537**       | 1            | .763** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000         | .000         | .002         | .000         | .000         | .000         | .000         |              | .000   |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |
| Total | Pearson Correlation | .800**       | .783**       | .763**       | .572**       | .738**       | .793**       | .852**       | .760**       | .763**       | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         | .000         |        |
|       | N                   | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75     |

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

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .778             | 10         |

## Lampiran IV. Deskripsi Variabel

### A. Deskripsi Variabel Kompetensi (X)

**Statistics**

|         | Pernyataan 1 | Pernyataan 2 | Pernyataan 3 | Pernyataan 4 | Pernyataan 5 | Pernyataan 6 | Pernyataan 7 | Pernyataan 8 | Pernyataan 9 |
|---------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Valid N | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           |
| Missing | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            |
| Mean    | 4.21         | 4.07         | 4.35         | 4.35         | 4.23         | 4.29         | 4.27         | 4.15         | 4.45         |

**Pernyataan 1**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|
| 1     | -         | -       | -             |
| 2     | 5         | 6.7     | 6.7           |
| 3     | 2         | 2.7     | 2.7           |
| 4     | 40        | 53.3    | 53.3          |
| 5     | 28        | 37.3    | 37.3          |
| Total | 75        | 100.0   | 100.0         |

**Pernyataan 2**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|
| 1     | 1         | 1.3     | 1.3           |
| 2     | 5         | 6.7     | 6.7           |
| 3     | 5         | 6.7     | 6.7           |
| 4     | 41        | 54.7    | 54.7          |
| 5     | 23        | 30.7    | 30.7          |
| Total | 75        | 100.0   | 100.0         |

**Pernyataan 3**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|
| 1     | 1         | 1.3     | 1.3           |
| 2     | 2         | 2.7     | 2.7           |
| 3     | 2         | 2.7     | 2.7           |
| 4     | 35        | 46.7    | 46.7          |
| 5     | 35        | 46.7    | 46.7          |
| Total | 75        | 100.0   | 100.0         |

**Pernyataan 4**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|
| 1     | -         | -       | -             |
| 2     | 3         | 4.0     | 4.0           |
| 3     | 2         | 2.7     | 2.7           |
| 4     | 36        | 48.0    | 48.0          |
| 5     | 34        | 45.3    | 45.3          |
| Total | 75        | 100.0   | 100.0         |

**Pernyataan 5**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|
| 1     | -         | -       | -             |
| 2     | 6         | 8.0     | 8.0           |
| 3     | 1         | 1.3     | 1.3           |
| 4     | 38        | 50.7    | 50.7          |
| 5     | 30        | 40.0    | 40.0          |
| Total | 75        | 100.0   | 100.0         |

**Pernyataan 6**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|
| 1     | -         | -       | -             |
| 2     | 6         | 8.0     | 8.0           |
| 3     | 1         | 1.3     | 1.3           |
| 4     | 33        | 44.0    | 44.0          |
| 5     | 35        | 46.7    | 46.7          |
| Total | 75        | 100.0   | 100.0         |

**Pernyataan 7**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|
| 1     | 1         | 1.3     | 1.3           |
| 2     | 3         | 4.0     | 4.0           |
| 3     | -         | -       | -             |
| 4     | 42        | 56.0    | 56.0          |
| 5     | 29        | 38.7    | 38.7          |
| Total | 75        | 100.0   | 100.0         |

**Pernyataan 8**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|
| 1     | -         | -       | -             |
| 2     | 7         | 9.3     | 9.3           |
| 3     | -         | -       | -             |
| 4     | 43        | 57.3    | 57.3          |
| 5     | 25        | 33.3    | 33.3          |
| Total | 75        | 100.0   | 100.0         |

**Pernyataan 9**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|
| 1     | -         | -       | -             |
| 2     | 2         | 2.7     | 2.7           |
| 3     | 1         | 1.3     | 1.3           |
| 4     | 33        | 44.0    | 44.0          |
| 5     | 39        | 52.0    | 52.0          |
| Total | 75        | 100.0   | 100.0         |

## B. Deskripsi Variabel Pelayanan (Y)

Statistics

|   | Pernyataan 1 | Pernyataan 2 | Pernyataan 3 | Pernyataan 4 | Pernyataan 5 | Pernyataan 6 | Pernyataan 7 | Pernyataan 8 | Pernyataan 9 |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| N | Valid        | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           | 75           |
|   | Missing      | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            |
|   | Mean         | 4.25         | 4.24         | 4.33         | 4.20         | 3.85         | 4.08         | 4.21         | 4.08         |

Pernyataan 1

|         | Frequency | Percent | Valid Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|
| Valid 1 | 1         | 1.3     | 1.3           |
| 2       | 2         | 2.7     | 2.7           |
| 3       | -         | -       | -             |
| 4       | 46        | 61.3    | 61.3          |
| 5       | 26        | 34.7    | 34.7          |
| Total   | 75        | 100.0   | 100.0         |

Pernyataan 2

|         | Frequency | Percent | Valid Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|
| Valid 1 | 1         | 1.3     | 1.3           |
| 2       | 4         | 5.3     | 5.3           |
| 3       | -         | -       | -             |
| 4       | 41        | 54.7    | 54.7          |
| 5       | 29        | 38.7    | 38.7          |
| Total   | 75        | 100.0   | 100.0         |

Pernyataan 3

|         | Frequency | Percent | Valid Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|
| Valid 1 | 1         | 1.3     | 1.3           |
| 2       | 3         | 4.0     | 4.0           |
| 3       | -         | -       | -             |
| 4       | 37        | 49.3    | 49.3          |
| 5       | 34        | 45.3    | 45.3          |
| Total   | 75        | 100.0   | 100.0         |

Pernyataan 4

|         | Frequency | Percent | Valid Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|
| Valid 1 | 1         | 1.3     | 1.3           |
| 2       | 2         | 2.7     | 2.7           |
| 3       | 2         | 2.7     | 2.7           |
| 4       | 46        | 61.3    | 61.3          |
| 5       | 24        | 32.0    | 32.0          |
| Total   | 75        | 100.0   | 100.0         |

Pernyataan 5

|         | Frequency | Percent | Valid Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|
| Valid 1 | 3         | 4.0     | 4.0           |
| 2       | 13        | 17.3    | 17.3          |
| 3       | 1         | 1.3     | 1.3           |
| 4       | 33        | 44.0    | 44.0          |
| 5       | 25        | 33.3    | 33.3          |
| Total   | 75        | 100.0   | 100.0         |

**Pernyataan 6**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|
| Valid 1 | 3         | 4.0     | 4.0           |
| 2       | 6         | 8.0     | 8.0           |
| 3       | -         | -       | -             |
| 4       | 39        | 52.0    | 52.0          |
| 5       | 27        | 36.0    | 36.0          |
| Total   | 75        | 100.0   | 100.0         |

**Pernyataan 7**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|
| Valid 1 | 3         | 4.0     | 4.0           |
| 2       | 3         | 4.0     | 4.0           |
| 3       | -         | -       | -             |
| 4       | 38        | 50.7    | 50.7          |
| 5       | 31        | 41.3    | 41.3          |
| Total   | 75        | 100.0   | 100.0         |

**Pernyataan 8**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|
| Valid 1 | -         | -       | -             |
| 2       | 3         | 4.0     | 4.0           |
| 3       | -         | -       | -             |
| 4       | 43        | 57.3    | 57.3          |
| 5       | 29        | 38.7    | 38.7          |
| Total   | 75        | 100.0   | 100.0         |

**Pernyataan 9**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|
| Valid 1 | 1         | 1.3     | 1.3           |
| 2       | 7         | 9.3     | 9.3           |
| 3       | -         | -       | -             |
| 4       | 44        | 58.7    | 58.7          |
| 5       | 23        | 30.7    | 30.7          |
| Total   | 75        | 100.0   | 100.0         |

## Lampiran V. Analisis Regresi

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Correlations |         |      | Collinearity Statistics |       |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|--------------|---------|------|-------------------------|-------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Zero-order   | Partial | Part | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant) | -1.695                      | 2.548      |                           | -.665  | .508 |              |         |      |                         |       |
| Kompetensi   | 1.023                       | .066       | .876                      | 15.541 | .000 | .876         | .876    | .876 | 1.000                   | 1.000 |

a. Dependent Variable: Pelayanan

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics |          |     |     |               | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|---------------|
|       |                   |          |                   |                            | R Square Change   | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |               |
| 1     | .876 <sup>a</sup> | .768     | .765              | 2.879                      | .768              | 241.522  | 1   | 73  | .000          | 1.616         |

a. Predictors: (Constant), Kompetensi

b. Dependent Variable: Pelayanan

## Lampiran VI. Nilai Distribusi t

### Nilai distribusi t (tabel t)

| $\alpha$ Untuk Uji Dua Pihak (Two Tail Test)  |       |       |       |              |        |        |
|-----------------------------------------------|-------|-------|-------|--------------|--------|--------|
|                                               | 0,5   | 0,20  | 0,10  | 0,05         | 0,02   | 0,01   |
| $\alpha$ Untuk Uji Satu Pihak (One Tail Test) |       |       |       |              |        |        |
| dk                                            | 0,025 | 0,10  | 0,05  | 0,025        | 0,01   | 0,005  |
| 1                                             | 1,000 | 3,078 | 6,314 | 12,706       | 31,821 | 63,657 |
| 2                                             | 0,816 | 1,886 | 2,920 | 4,303        | 6,965  | 9,925  |
| 3                                             | 0,765 | 1,638 | 2,353 | 3,182        | 4,541  | 8,841  |
| 4                                             | 0,741 | 1,533 | 2,132 | 2,776        | 3,747  | 4,604  |
| 5                                             | 0,727 | 1,476 | 2,015 | 2,571        | 3,365  | 4,032  |
| 6                                             | 0,718 | 1,440 | 1,953 | 2,447        | 3,143  | 3,707  |
| 7                                             | 0,711 | 1,415 | 1,895 | 2,365        | 2,998  | 3,499  |
| 8                                             | 0,706 | 1,397 | 1,860 | 2,306        | 2,896  | 3,355  |
| 9                                             | 0,703 | 1,383 | 1,833 | 2,262        | 2,821  | 3,250  |
| 10                                            | 0,700 | 1,372 | 1,812 | 2,228        | 2,764  | 3,169  |
| 11                                            | 0,697 | 1,363 | 1,796 | 2,201        | 2,718  | 3,106  |
| 12                                            | 0,695 | 1,356 | 1,782 | 2,179        | 2,681  | 3,055  |
| 13                                            | 0,692 | 1,350 | 1,771 | 2,160        | 2,650  | 3,012  |
| 14                                            | 0,691 | 1,345 | 1,761 | 2,145        | 2,624  | 2,977  |
| 15                                            | 0,690 | 1,341 | 1,753 | 2,131        | 2,602  | 2,947  |
| 16                                            | 0,689 | 1,337 | 1,746 | 2,120        | 2,583  | 2,921  |
| 17                                            | 0,688 | 1,333 | 1,740 | 2,110        | 2,567  | 2,898  |
| 18                                            | 0,688 | 1,330 | 1,734 | 2,101        | 2,552  | 2,878  |
| 19                                            | 0,687 | 1,328 | 1,729 | 2,093        | 2,539  | 2,861  |
| 20                                            | 0,687 | 1,325 | 1,725 | 2,086        | 2,528  | 2,845  |
| 21                                            | 0,686 | 1,323 | 1,721 | 2,080        | 2,518  | 2,831  |
| 22                                            | 0,686 | 1,321 | 1,717 | 2,074        | 2,508  | 2,819  |
| 23                                            | 0,685 | 1,319 | 1,714 | 2,069        | 2,500  | 2,807  |
| 24                                            | 0,685 | 1,318 | 1,711 | 2,064        | 2,492  | 2,797  |
| 25                                            | 0,684 | 1,316 | 1,708 | 2,060        | 2,485  | 2,787  |
| 26                                            | 0,684 | 1,315 | 1,706 | 2,056        | 2,479  | 2,779  |
| 27                                            | 0,684 | 1,314 | 1,703 | 2,052        | 2,473  | 2,771  |
| 28                                            | 0,683 | 1,313 | 1,701 | 2,047        | 2,467  | 2,763  |
| 29                                            | 0,683 | 1,311 | 1,699 | 2,045        | 2,462  | 2,756  |
| 30                                            | 0,683 | 1,310 | 1,697 | 2,042        | 2,457  | 2,750  |
| 40                                            | 0,681 | 1,303 | 1,684 | 2,021        | 2,432  | 2,704  |
| 60                                            | 0,679 | 1,296 | 1,671 | <b>2,000</b> | 2,390  | 2,660  |
| 120                                           | 0,677 | 1,289 | 1,658 | 1,980        | 2,358  | 2,617  |
| $\infty$                                      | 0,674 | 1,282 | 1,645 | 1,960        | 2,326  | 2,576  |

## RIWAYAT HIDUP



**Fatmawati Rudi**, lahir pada tanggal 04 Maret 1995 di Bonto Baddo Sulawesi-selatan, merupakan anak ke dua dari 4 bersaudara hasil buah kasih dari Rudi dengan ST. Sahara. Pendidikan formal dimulai dari sekolah dasar pada tahun 2000 di SD Negeri No. 42 PANGEMBANG TAKALAR dan lulus pada tahun 2006. Pada tahun yang sama, penulis

melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Polpmbangkeng Utara, dan lulus pada tahun 2009, dan pada tahun yang sama pula penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Makassar, dan lulus pada tahun 2012. Pada tahun 2013 Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dan selesai pada tahun 2017, program studi manajemen S-1 dengan gelar SE hingga sekarang.