

---

## HUBUNGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN KARANG TENGAH KOTA TANGERANG

**Sity Nurmilah**

nurmilah@gmail.com

Program Pascasarjana UNIS Tangerang

**Edi Mulyadi**

mulyadi@unis.ac.id

Program Pascasarjana UNIS Tangerang

**Suhaya**

suhaya@unis.ac.id

Program Pascasarjana UNIS Tangerang

### ABSTRAK

Masalah didalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan masalah kompetensi sumber daya manusia, budaya organisasion dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wilayah Karang Tengah Kota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan oleh penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis *asosiatif* yaitu guna menganalisis hubungan antar variabel penelitian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknin statistic analysis deskriptif dan statistik inferensial yang terdiri dari teknik analisis korelasi, korelasi berganda, koefisien determinasi dan regresi berganda. Hasil penelitian : (1) Adanya hubungan antara variabel kompetensi SDM (sumber daya manusia) dengan variabel kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang. (2) Adanya hubungan antara variabel budaya organisasi dengan variabel kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang. (3) Terdapat hubungan secara bersamaan antara variabel kompetensi SDM (sumber daya manusia) dan variabel budaya organisasi dengan variabel kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang.. Hasl penelitian ini memberikan sebuah rekomendasi pegawai kepada kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang hendaknya untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan dalam jalur pendidikan, baik itu secara formal maupun informal serta menciptakan suatu hubungan yang harmonis baik itu hubungan antar sesama pegawai maupun antar pegawai dengan Kepala Kecamatan di dalam organisasi, agar terjadinya kesinambungan yang harmonis dalam rangka pencapaian tujuan organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Sumber Daya Manusia, Budaya Organisasi, Dan Kualitas Pelayanan Publik

### I. PENDAHULUAN

Fungsi pada pelayanan yang telah diselenggarakan oleh kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang dalam pelaksanaannya dilakukan oleh aparatur

pemerintah yang berada di Kantor Kecamatan Karang Tengah. didalam melaksanakan fungsi pelayanan tersebut maka keberadaan aparatur pemerintah menjadi sangat vital untuk menentukan baik

dan buruknya kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Karang Tengah..

Kondisi masyarakat perkotaan saat ini yang erat kaitannya dengan teknologi informasi komunikasi menjadikan tuntutan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan masyarakat yang sudah diselenggarakan dari instansi pemerintah semakin menuntut pemberian pelayanan yang prima, mudah, cepat, professional sehingga kualitas pelayanan yang baik dapat diterima oleh masyarakat. Tuntutan tersebut tidak hanya merujuk kepada salah satu pelayanan yang diberikan, akan tetapi tuntutan juga merujuk kepada semua bentuk pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah.

Seperti diketahui bersama didalam ilmu manajemen bahwa keberadaan SDM dalam hal penelitian ini aparatur pemerintah, memiliki peran yang sangat strategis dan sangat vital, karena keberadaan aparatur sebagai SDM merupakan asset yang sangat penting untuk menentukan tercapainya *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. SDM (Sumber Daya Manusia) atau *human resources* adalah hal yang paling penting dalam suatu organisasi. semua tingkat manajemen di dalam organisasi patut menyadari pentingnya SDM (Sumber Daya Manusia). Kemajuan teknologi saat ini, memiliki peran penting manusia bagi keberhasilan organisasi. (MSDM) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagai suatu seleksi pengembangan, pemeliharaan, penggunaan serta penarikan SDM (Sumber Daya Manusia) oleh suatu organisasi. Begitupun dengan keberadaan aparatur pemerintah yang secara langsung bertanggung jawab kepada masyarakat untuk tercapainya fungsi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang.

Pentingnya keberadaan SDM (Sumber Daya Manusia) di Kantor Kecamatan Karang Tengah, maka keberadaan sumber daya manusianya harus memiliki kualifikasi tertentu yang memiliki kompetensi sesuai dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya dengan demikian didalam penataan SDM (sumber daya manusia) haruslah tepat atau sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan *merit system*. Kompetensi merupakan suatu konsep dari MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) untuk menempatkan posisi manusia sesuai dengan kemampuannya. Oleh karena itu penentuan kualifikasi kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan dan ditempatkan didalam menyelenggarakan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat menjadi penentu untuk menciptakan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang..

Kecamatan Karang Tengah sebagai lembaga pemerintah dalam mencapai fungsi pelayanannya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas membutuhkan suatu parameter yang konkrit. Kompetensi sumber daya manusia yang professional, beretika, tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan berdisiplin dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk melihat kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Kompetensi SDM (Sumber Daya Manusia) yang baik dapat didorong dengan diri sumber daya manusia itu sendiri dalam mengerjakan bidang pekerjaannya yang sesuai dengan keahliannya.

Selain merujuk kepada kompetensi sumber daya manusia yang memberikan peran cukup strategis bagi penyelenggaraan kualitas pelayanan publik yang baik pada organisasi, faktor budaya organisasi juga memberikan andil yang cukup besar dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang diharapkan suatu organisasi, tidak terlepas

pada organisasi swasta maupun organisasi publik seperti Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang. Budaya organisasi yang dimiliki oleh suatu organisasi merupakan suatu hal tidak dapat dipisahkan dengan keberadaan sumber daya manusia didalam organisasi tersebut. SDM (Sumber Daya Manusia) yang mempunyai kompetensi yang baik dan sesuai dengan kebutuhan organisasinya akan menciptakan suatu budaya terhadap organisasi itu sendiri sehingga dapat terciptanya tujuan visi dan misi di organisasi yang sudah ditetapkan.

Pelaksanaan dari budaya organisasi dikaitkan dengan kompetensi SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada pada organisasi. Oleh sebab itu setiap pelaksanaan pekerjaan yang terlihat secara kasat mata seperti tingkah laku dan pola kerja dari sumber daya manusia dalam melaksanakan pekerjaannya dapat mencerminkan budaya organisasi secara keseluruhan. Akan tetapi budaya organisasi bukan hanya tingkah laku dan pola kerja, budaya bukan hanyalah filsafah ataupun suatu sistem nilai-nilai yang ditetapkan didalam anggararan dasar organisasi, akan tetapi budaya merupakan suatu asumsi yang berada di belakang suatu nilai-nilai serta menetapkan pola perilaku individu itu terhadap nilai-nilai suatu organisasi, kepemimpinan serta suasana dalam organisasi. Adanya kompetensi di dalam organisasi dapat memberikan minat daya tarik bagi tiap individu untuk bergabung.

Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang sebagai lembaga pemerintah yang salah satu tujuannya menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tentunya harus memiliki kompetensi SDM (sumber daya manusia) yang tepat dengan kebutuhan organisasi demi terbentuknya budaya organisasi yang tepat dan sesuai dengan visi dan misi kantor Kecamatan Karang Tengah

Kota Tangerang. akan tetapi pada kondisi saat ini, masih adanya persoalan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, kompetensi sumber daya aparatur dan budaya organisasi.

## PERUMUSAN MASALAH DAN HIPOTESIS

Perumusan masalah yang dibuat pada penelitian ini berikut :

- Apakah terdapat hubungan antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang?
- Apakah terdapat hubungan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang?
- Apakah terdapat hubungan secara bersamaan antara kompetensi sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang?

Sedangkan hipotesisnya sebagai berikut :

- Terdapat adanya hubungan antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang.
- Terdapat adanya hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang.
- Terdapat adanya hubungan secara bersamaan antara kompetensi sumber daya manusia dan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang.

## KERANGKA TEORITIS

### Kualitas Pelayanan Publik

Tjiptono (2016 : 59) memberikan pendapatnya mengenai kualitas pelayanan. “Untuk memenuhikeinginan dari pelanggan perlu tingkatnya keunggulan yang di harapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut”. Dari pengertian diatas bisa diartikan jika kualitas pelayanan berujung pada bagaimana caranya agar bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan atau orang yang dilayani dengan cara tertentu yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Didalam organisasi publik seperti Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang, pelanggan yang dilayani adalah masyarakat yang datang untuk menerima setiap jenis pelayanan.

Pandangan lainnya yang diberikan oleh Ibrahim yang dikutip oleh Hardiansyah (2011 : 40) berbicara mengenai kualitas pelayanan publik yaitu “Keadaan dinamis yang langsung berhubungan terhadap jasa, produk, proses, manusia atau konsumen serta lingkungan dimana penilaian kualitas dapat ditetapkan atau ditentukan ketika terjadi pemberian dalam pelayanan atau transaksi terhadap public”. Dari pendapat yang dikemukakan oleh Ibrahim tersebut dapat diartikan bahwa didalam menilai baik buruknya suatu kualitas pelayanan dapat dilihat pada saat proses pelayanan itu berlangsung.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Tjiptono (2016 : 284) adanya faktor faktor dominan atau lima faktor penentu terhadap kualitas pelayanan publik, diantaranya :

1. Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud yakni penampilan fisik pegawai atau karyawan, peralatan dan berbagai materi komunikasi dari pegawai yang baik.

2. Empati (*Empathy*)

Empati yakni ketersediaannya karyawan atau pegawai dan organisasi agar bisa lebih peduli terhadap penerima layanan secara pribadi. Misalnya pegawai mencoba menempatkan diri sebagai penerima layanan yang perlu dilayani. Jika penerima layanan mengeluh atas penerimaan layanan yang diterimanya maka harus segera dicarikan solusinya segera agar tetap terjaga hubungan yang erat dan harmonis dengan menunjukkan rasa kepedulian yang tulus bisa dengan cara memberikan perhatian para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atau solusi atas keluhan para penerima layanan.

3. Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Cepat adalah kemampuan karyawan atau pegawai dan organisasi guna membantu penerima layanan serta memberikan jasa atau service dengan cepat aselanjutnya mendengarkan dan kemudian mengatasi keluhan masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan dalam memberikan suatu pelayanan dengan cepat dan selesai, kesigapan dan perilaku pegawai dengan ramah dan kesigapan para pegawai untuk bekerjasama.

4. Keandalan (*reliability*)

Keahlian adalah suatu kemampuan guna memberikan jasa sesuai dengan yang sudah di janjikan, terpercaya, konsisten serta akurat. Dalam contoh kasus ini diantaranya adalah kemampuan dari karyawan atau pegawai dalam bekerja dan memberikan pelayanan yang sempurna, keandalan dan

kemampuan karyawan atau pegawai dalam memberikan penanganan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan dengan cepat dan benar.

#### 5. Kepastian (*Assurance*)

Kepastian yakni berupa kemampuan seorang pegawai untuk menciptakan kepercayaan serta keyakinan terhadap janji janji yang sudah diberikan pada masyarakat si penerima layanan. Dalam hal berikut berkaitan dengan keterampilan karyawan atau pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya, pegawai atau karyawan dapat diandalkan, pegawai atau karyawan bisa memberikan suatu kepercayaan pada masyarakat penerima layanan dan pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

Kelima faktor dominan dalam menghasilkan kualitas pelayanan publik diatas akan dijadikan sebagai dimensi untuk mengukur kualitas pada pelayanan public di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang sebagai parameter guna mengukur kualitas dalam pelayanan public yang telah diselenggarakan

### **Kompetensi Sumber Daya Aparatur**

Schuler yang dikutip oleh Sutrisno (2009 : 6) menyatakan bahwa “SDM (Sumber daya manusia) sebagai sebuah pengakuan mengenai sangat pentingnya ketenagakerjaan dalam sebuah organisasi yang juga berperan sangat penting dalam memberi suatu kontribusi kepada suatu organisasi serta menggunakan beragam fungsi kegiatan guna memastikan bahwa tenaga dari sumberdaya manusia itu dilakukan secara efektif untuk kepentingan suatu individu maupun kelompok masyarakat”. Pendapat tersebut memberikan suatu penjelasan bahwa SDM

(sumber daya manusia) adalah suatu asset didalam suatu organisasi yang paling utama untuk menghasilkan suatu kontribusi bagi kepentingan suatu organisasi. Sementara itu pendapat dari Rivai dan Sagala (2015 : 1) menyebutkan “MSDM (Manajemen sumber daya manusia) adalah suatu segibidang dalam management yang terdiri dari pengorganisasian, perencanaan, pengendalian serta pelaksanaan”. Pengertian tersebut memberikan suatu arti yakni tujuan paling utama dalam MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) yakni bagaimana suatu organisasi bisa memanfaatkan dan mengembangkan SDM (sumber daya manusia) yang telah dimilikinya agar memiliki kemampuan yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai sasarannya.

Sementara itu apabila kita berbicara mengenai kompetensi, secara umum dapat kita ketahui bersama bahwa kompetensi itu merupakan suatu kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh seorang individu dalam melaksanakan pekerjaannya. Sutrisno (2009 : 202) memberikan penjelasan mengenai pengertian kompetensi dari segi etimologi yakni “Kompetensi dapat bisa didefinisikan sebagai dimensi perilaku ketelatenan ataupun kemampuan seseorang staf ataupun pimpinan yang memiliki perilaku, ketrampilan serta pengetahuan yang bagus”. Pendapat tersebut dapat memberikan pengertian bahwa kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki sumber daya manusia organisasi.

Spencer yang dikutip oleh Rivai dan Sagala (2015 : 230) untuk mengukur sebuah kompetensi sumber daya manusia didalam organisasi dapat diukur berdasarkan *Hard competency* dan *Soft competency* yaitu

1. *Knowledge* (Pengetahuan) : Pengetahuan merupakan suatu informasi yang telah di miliki oleh

seseorang atau dikuasai oleh seseorang pada pengetahuan atau bidang tertentu. Pengetahuan yang telah dimiliki atau sudah dimiliki oleh seseorang pegawai atau karyawan akan memberikan dan menentukan hasil dari tugasnya, baik itu positif atau negatif hasilnya. Apabila didalam organisasi mempunyai pegawai yang memiliki kompetensi pengetahuan cukup dibutuhkan didalam organisasi tersebut, maka organisasi tersebut sangatlah beruntung memiliki pegawai yang memiliki pengetahuan dibidangnya karena pengetahuan sangatlah penting untuk meningkatkan efisiensi sebuah organisasi.

2. *Skill* (Keterampilan) Menurut Wibowo (2016 : 278) keterampilan atau skill adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang atau individu guna untuk melakukan sesuatu yang berguna. Keterampilan yang di maksud disini mengarahh kepada kemampuan yang dimiliki seorang individu dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya. Seseorang yang sudah memiliki keterampilan yang baik didalam organisasi, hal itu bisa mempermudah suatu organisasi dalam memcapai suatu tujuannya.
3. *Trait* (Karakteristik pribadi) Menurut Sutrisno (2009 : 207) “karakteristik pribadi merupakan watak atau perilaku seseorang yang membuat seseorang tersebut merespon dengan cara tertentu, Pengertian tersebut memberikan suatu arti bahwa apabila seorang pegawai akan mendapatkan kepercayaan diri yang sangat tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya maka bisa dikatakan

juga bahwa karakteristik yang dimiliki oleh karyawan tersebut sangatlah baik dalam melaksanakan pekerjaannya, karena percayadiri merupakan kunci dari keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaan.

4. *Self Concept* (Konsep Diri) merupakan nilai nilai dan sikap yang sudah dimiliki oleh seseorang. Selain dari pengetahuan, keterampilan dan karakteristik yang harus dimiliki oleh pegawai yang berkompentensi didalam organisasi, karyawan atau pegawai juga haruslah memiliki perilaku ataupun sikap yang baik pula.
5. *Motive* (Motif) Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Rivai dan Sagala (2015 : 234) motif merupakan pola pikir seseorang atau kebutuhan dasar seseorang yang yang mengarahkan, menggerakserta menyeleksi atau menyaring perilaku individual, Kompetensi pegawai yang harus dimiliki selain pengetahuan, keterampilan, karakter, dan konsep diri, motif yang dimiliki pegawai tersebut dalam melaksanakan suatu pekerjaan menjadi suatu perhatian didalam kompetensi pegawai.

### **Budaya Organisasi**

Budaya merupakan suatu pembeda antara masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya. Budaya juga merupakan suatu pemograman secara kolektif pada suatu masyarakat atau organisasi tertentu. Sedangkan pengertian budaya organisasi menurut Mangkunegara (2011 : 13) memberikan suatu pendapat yakni “Budaya organisasi adalah sistem atau seperangkat dari sistem keyakinan, norma-norma, nilai-nilai yang telah di kembangkan dedalam suatu organisasi yang di buat sebagai pedoman karakter tingkah laku bagi anggota

anggota nya guna mengatasi masalah dalam adaptasi eksternal ataupun adaptasi internal". Pendapat ini memberikan suatu makna jika budaya organisasi adalah pedoman tingkah laku yang diatur oleh organisasi untuk diikuti oleh para anggota yang ada didalam organisasi tersebut sehingga menjadi suatu keyakinan dan nilai-nilai bersama bagi anggota yang ada didalam organisasi.

Sementara itu untuk mengukur budaya organisasi menurut Edison (2016 : 131) memberikan pendapatnya mengenai dimensi dan indikator dari budaya organisasi yaitu:

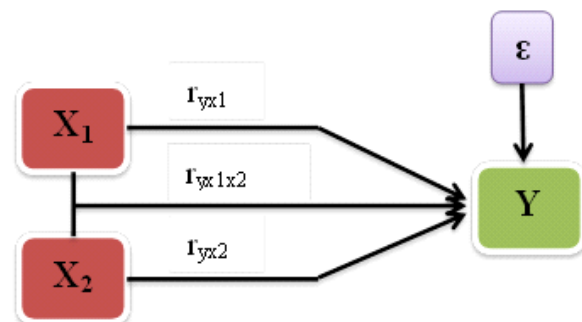
1. Kesadaran diri, Kesadaran diri memberikan arti bahwa anggota dari suatu organisasi bekerja untuk melakukan pekerjaan dengan kesadaran untuk mendapatkan suatu kepuasan dari pekerjaan yang mereka lakukan, mentaati peraturan, serta memberikan kinerja yang optimal bagi organisasinya.
2. Keagresifan memberikan arti bahwa setiap anggota dalam organisasi menetapkan suatu tujuan yang menantang namun realistis. Individu tersebutgg menetapkan rencana pekerjaan dan strategic dalam pekerjaan demi tercapainya tujuan dari pekerjaannya dengan antusias.
3. Kepribadian memberikan arti anggota didalam organisasi dapat berperilaku dan bersikap saling menghormati sesama, terbuka, ramah, kemudian peka terhadap keputusan keputusan dalam kelompok, serta sangat memperhatikannya suatu aspek kepuasan dari pelanggan atau customer, baik pelanggan itu berasal dari internal ataupun pelanggan eksternal.
4. Performa disini memberikan arti bahwa setiap anggota didalam

organisasi memiliki kekuatan dalam nilai kreativitas, efisien, mutu dan memenuhi kuantita.

5. Orientasi dalam tim ini memberikan arti bahwa setiap anggota didalam organisasi bekerjasama dengan tim yang baik, berkomunikasi, serta berkoordinasi efektif dengan keterlibatan aktif dari anggota yang pada melahirkan suatu komitmen bersama.

## 2. METODELOGI PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini bersifat asosiatif, dengan desain sebagai



gambar berikut.

**Gambar 1.**  
**Desain Penelitian.**

### Keterangan:

- $X_1$  : Variabel bebas ke 1 (Kompetensi Sumber Daya Manusia).
- $X_2$  : Variabel bebas ke 2 (Budaya organisasi).
- $Y$  : Variabel terikat (Kualitas Pelayanan Publik).
- $r_{yx1}$  : Korelasi variabel kompetensi sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan publik.
- $r_{yx2}$  : Korelasi variabel budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik.

- $r_{yx1x2}$  : Korelasi variabel kompetensi sumber daya manusia dan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik.
- (epsilon) : Variabel bebas lainnya diluar variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) yang berkoerasi dengan kualitas pelayanan publik akan tetapi tidak diteliti.

Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 60 orang pegawai yang berada di Kantor Kecamatan Wilayah Karang Tengah Kota Tangerang. Khusus sampel yang berasal dari Pegawai Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang di dalam penelitian ini akan memberikan pendapatnya mengenai variable kompetensi sumber daya manusia ( $X_1$ ), dan variabel budaya organisasi ( $X_2$ ). Selanjutnya untuk variable kualitas pelayanan public (Y) akan menggunakan sampel dari masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan non perijinan ke kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang. Sampel dari masyarakat diambil sebanyak 60 orang pemohon disesuaikan dengan jumlah sampel yang diambil dari pegawai.

### 3. HASIL PENELITIAN

Hasil dari pengujian menggunakan analisis product moment hipotesis pertama pada penelitian ini antara hubungan variabel kompetensi SDM ( $X_1$ ) dengan variabel Kualitas pelayanan publik (Y) didapatkan angka korelasi dengan besar 0,616 pada taraf signifikan  $\alpha 0,000$ , pada anilai ini memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari taraf kesalahan yakni 5 % atau 0,05.

Dengan demikian hipotesis penelitian pertama menyatakan bahwa antara kompetensi sumber daya manusia dengan Kualitas pelayanan publik publik di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang

terdapat hubungan yang positif dan bisa diterima kebenarannya. Kemudian dengan mengetahui hubungan antara variabel kompetensi SDM ( $X_1$ ) dengan Kualitas pelayanan publik (Y) di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang dapat diketahui pula besarnya hubungan antara kedua buah variable tersebut. Berdasarkan dari hasil uji analisis koefisien determinasi, bahwa tingginya hubungan diantara variabel kompetensi SDM ( $X_1$ ) dengan variabel Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang yakni sebesar 38,0 %. Angka berikut memberikan penjelasan bahwa adanya variabele variable lain yang memiliki hubungan dengan Kualitas pelayanan publik selain dari kompetensi SDM atau atau biasa disebut dengan variabel epsilon yakni sebesar 62,00 % (100 %- 38,0 %). Adanya variabel epsilon tersebut diantaranya yakni variable bebas lainnya dalam penelitian ini yakni variable budaya organisasi. Adanya variable lain di luar kompetensi SDM (sumber Daya Manusia) dan budaya organisasi belum dapat diketahui secara mendalam oleh peneliti, karena keberadaannya dalam penelitian ini masih dibatasi.

Keberadaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi memudahkan pimpinan organisasi untuk menempatkan sumber daya manusianya dalam memberikan kemampuan terbaik disegala macam posisi agar mencapai tujuan organisasi dan menghasilkan kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemampuan suatu organisasi sepertihalnya Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang sangat tergantung pada ketersediaan dan kompetensi SDM (sumber daya manusia) yang mempunyai keterampilan serta pengetahuan dalam melakukan tugas-tugas pokoknya serta



tanggung jawabnya didalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Hasil pengujian analisis hipotesis kedua pada penelitian ini dengan menggunakan analisis product moment mengenai hubungan variabel budaya organisasi ( $X_2$ ) dengan variabel kualitas pelayanan publik (Y) didapatkan angka korelasinya senilai 0,453 pada taraf signifikan  $\alpha 0,000$ , nilai dari signifikan tersebut memiliki nilai yang lebih kecil dibandingkan dengan taraf kesalahan yakni (0,5) 5%. Hipotesis penelitian kedua dengan demikian dapat dinyatakan bahwa adanya hubungan diantara variabel budaya organisasi dengan variabel kualitas pelayanan public di kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang bisa diterima kebenarannya.

Selanjutnya besarnya hubungan diantara variabel budaya organisasi ( $X_2$ ) dengan Variabel Kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang, hasil dari analisis koefisien determinasi didapatkan nilai sebagai berikut 20,5 %. Nilai berikut menjelaskan tentang pengertian lain bila adanya variable lain yang memiliki suatu hubungan dengan variabel kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang selain dari budaya organisasi ( $X_2$ ) atau biasa juga dikatakan dengan variabel epsilon yaitu sebesar 79,5 % (100 % - 20,5%). Adanya variabel berikut salah satunya yakni variabel bebas lainnya dalam penelitian ini yaitu variabel kompetensi SDM ( $X_1$ ). Keberadaan variable lain di luar kompetensi SDM ( $X_1$ ) serta budaya organisasi ( $X_2$ ) belum dapat diketahui secara mendalam oleh peneliti, karena keberadaan variabel tersebut dalam penelitian ini dibatasi.

Budaya yang sangat kuat bisa memberikan efek yang kuat atau berdampak besar yang mempengaruhi setiap individu serta kinerja saat memberikan pelayanan

terbaik, bahkan didalam lingkungan organisasi. Budaya organisasi yang baik akan membuat harmonis suatu hubungan dan juga antara sesama para karyawan ataupun antara karyawan atau pegawai dengan pimpinan atau kepala didalam organisasi, kemudian pada akhirnya akan memberikan dampak yang positif serta paningkatan terhadap kualitas pelayanan semua pegawai yang ada didalam organisasi dan hal tersebut hendaklah bisa dijaga dengan baik oleh pegawai dan pimpinan didalam organisasi agar terjadinya kesinambungan yang harmonis dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Hasil dari uji analisis korelasi berganda pada penelitian variable kompetensi SDM ( $X_1$ ) dan budaya organisasi ( $X_2$ ) dengan kualitas pelayanan publik (Y) didapatkan nilai korelasinya senilai 0,650 serta perhitungan hasil uji F (hitung) guna membuktikan hasil hipotesis secara simultaan diperoleh dengan nilai F (Hitung) yakni senilai 50,858, dengan demikian nilai dari F (Hitung) berikut lebih besar dibandingkan dengan nilai F (tabel) senilai 3,16. Berdasarkan perbandingan nilai F (hitung) dan F (tabel) berikut maka bisa ditarik kesimpulannya intrepertasinya yang sesuai dengan hipotesis penelitian yaitu adanya hubungan yang positif dan signifikan secara bersama sama antara variabel kompetensi sumber daya manusia dan variabel budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pengujian pada hipotesis ke tiga bisa di terima kebenarannya.

Hasil dari uji analisis koefisien determinasi diperoleh informasi secara bersama sama variabel kompetensi SDM ( $x_1$ ) dan variabel budaya organisasi ( $x_2$ ) memiliki hubungan dengan Kualitas pelayanan publik (Y) senilai 42,3 %, nilai berikut menjelaskan

suatu interpretasi jika masih ada variable bebas yang lainnya atau variabel Epsilon selain variable kompetensi SDM ( $x_1$ ) dan budaya organisasi ( $x_2$ ), yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan publik (Y) di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang sebesar 57,7 % (100 % - 42,3%).

Berdasarkan dari hasil uji analisis regresi berganda pada penelitian ini memberikan hasil intepretasi jika variable kompetensi SDM ( $x_1$ ) dan variable budaya organisasi ( $x_2$ ) secara bersamaan, berhubungan dengan Variable Kualitas pelayanan publik (Y) dengan hitungan persamaan  $Y = 7,234 + 0,524 X_1 + 0,224 X_2$ . Persamaan dari regresi memberikan suatu penjelasan apabila nilai dari kompetensi SDM (Sumber Daya Manusia) ( $X_1$ ) ditingkatkan dengan diberikan peningkatan satu score maka akan dapat direspon positif pula oleh variabel kualitas pelayanan publik senilai 0,524 serta diberikan atau ditambahkan nilai konstan senilai 7,234, nilai ini sama halnya dengan budaya organisasi ( $X_2$ ) apabila ditingkatkan dengan satu unit score maka akan dapat pula direspon secara positif senilai 0,224 oleh kualitas pelayanan publik dan kemudian ditambahkan dengan nilai konstan yakni 7,234.

Peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang ditentukan oleh keberadaan SDM (Sumber Daya Manusia) yang memiliki kemampuan atau kompetensi sesuai dengan tugas tugas serta tanggung jawabnya dan budaya organisasi yang dapat berorientation pada penyelenggaraan kualitas pelayanan. Dalam pencapaian pelayanan publik yang berkualitas yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Wilayah Karang Tengah Kota Tangerang bisa tercapai apabila Kantor Kecamatan Wilayah Karang Tengah Kota Tangerang mempunyai kompetensi SDM (sumber daya manusia) yang memiliki

keterampilan, kemampuan dan pengetahuan serta skill sangat baik. Selain itu, kebiasaan-kebiasaan selama melaksanakan pekerjaan juga harus diperhatikan oleh para karyawan atau pegawai, agar karyawan bisa mempunyai cara pandangan yang sama sehingga menciptakan budaya organisasi untuk merekatkan hubungan sosial antar pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Karang Tengah.

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian memberikan sebuah simpulan sebagai berikut :

- Temuan penelitian ini menjelaskan adanya hubungan positif dan signifikan antara variabel kompetensi sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai korelasi yakni 0,616 pada taraf signifikansi  $\alpha$  0,000, nilai signifikansi tersebut memiliki nilai yang lebih rendah dari taraf kesalahan 5 %.
- Temuan penelitian ini menjelaskan hubungan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang terdapt adanya hubungan positif yang juga signifikan. Hal Berikut dapat dibuktikan dan dujelaskan dengan adanya nilai korelasi senilai 0,453 pada angka signifikan  $\alpha$  0,000, demikian angka signifikansi berikut memiliki nilai yang lebih rendah dari taraf kesalahan yakni 5 %.
- Temuan penelitian ini menjelaskan secara bersamaan antara variabel kompetensi sumber daya manusia dan budaya organisasi dengan variable kualitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Wilayah Karang Tengah Kota Tangerang terdapat hubungan yang positif dan signifikan. Hal berikut bisa di buktikan

dengan angka nilai F (hitung) senilai 50,858, nilai angka F (hitung) berikut lebih besar daripada nilai dari F (table) penelitian senilai 3,16.

Rekomendasi yang diberikan peneliti dalam penelitian terkait hal-hal sebagai berikut:

- Ketua atau Kepala Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang hendaknya berupaya meningkatkan pengetahuan para pegawainya yaitu memberikan motivasi kepada pegawai yang akan melanjutkan pendidikannya secara formal ke jenjang yang lebih tinggi. Motivasi yang diberikan kepada pegawai bisa berbentuk arahan maupun dispensasi mengenai pembagian waktu pekerjaan dengan pendidikan yang akan ditempuh.
- Kepala Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang agar melakukan komunikasi kepada pegawai bukan hanya secara verbal melalui aturan-aturan secara tertulis akan tetapi komunikasi secara non verbal dengan memberikan contoh kepada pegawai seperti memberikan motivasi untuk mengembangkan kemampuan melalui pendidikan formal, memiliki kedisiplinan pada saat waktu kerja baik jam masuk ataupun jam pulang kerja, serta menciptakan suasana kerja yang kondusif dilingkungan organisasi agar pegawai merasa senang dalam melaksanakan pekerjaannya.
- Kepala Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang disarankan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperhatikan faktor-faktor berwujud (*tangibles*), empati (*empathy*), cepat tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan kepastian (*assurance*) dalam memberikan suatu pelayanan atau jasa kepada setiap masyarakat.
- Pegawai atau karyawan di Kantor Kecamatan Kota Tangerang haruslah memberikan peningkatan baik dari segi kemampuan, pengetahuan ataupun keterampilan, di bidang hard skill atau soft skill yang bisa di dapat baik melalui jalur pendidikan formal maupun informal dan membuat hubungan yang harmonis baik antara sesama pegawai atau karyawan ataupun dari segi karyawan dengan atasan atau Kepala Kecamatan didalam organisasi, agar terjadinya kesinambungan yang harmonis dalam rangka pencapaian tujuan organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Agar munculnya penelitian-penelitian yang lanjutan dari hasil penelitian ini terutama mengenai variabel epsilon selain variabel kompetensi sumber daya manusia dan variabel budaya organisasi yang mempunyai hubungan dengan kualitas pelayanan publik.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. dan K. Nurjaman. 2013. Manajemen Penelitian. Pustaka Setia. Bandung.
- Amstrong. M. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Elexmedia. Komputindo. Jakarta.
- Angelica D. 2010. Perilaku Organisasi. Salemba Empat. Jakarta. 2019
- Ari kunto. S.. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.
- Dahlan dan I. Hermanu. Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tamaleta Kota Makasar. 2018.. JAKPP. Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik. Volume 4 No. 2. 2018

- Dewi S, dan D. Putri. A. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik. *Governance: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Public*. 2019. Vol.9. ISSN: 2086-6674 (Print) ISSN: 2686-0600 (Online). 2019
- Edison. A, dan Komariyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Satu. Alfabeta. Bandung 2016.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Public*. Gava Media. Yogyakarta. 2011.
- Husein. U: *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2011.
- Ismail. N. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. PT Fajar. Iterpratama Mandiri Jakarta. 2013.
- Keban. Y. T: *Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu Edisi Kedua*. Gaya Media. Yogyakarta. 2008.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 Thun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Laidi S. Pengaruh Tanggung Jawab Aparat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kepada Pemerintah pada Kecamatan Tugumulyo Musirawas. *Jurnal Ekonomi Global Masa Kini Mandiri*. 2018
- Mangkunegara AP. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Remaja. Rosdakarya. Bandung. 2011.
- Mulyadi. D. 2016. *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Musfiqon, 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Prestasi Pustakaraya. Jakarta.
- Mu'tayunah. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening pada Pelayanan Umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang. Universitas Negeri Semarang. UNES.2017.
- Nurmasitha. F. A. Hakim dan Prasetyo. W. Y. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik. JAP*. Universitas Brawijaya Malang. Vol. 1. No. 6. 2018.
- Pasolong. H. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung. 2011.
- Vika N.J. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Fasilitas dan Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan Prima di KSP PUI JATIM Se-Gresik. Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya. Surabaya. 2018.
- Ria M. D. S, Susi S, dan Rihandoyo. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Batang. *Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Universitas Diponegoro. 2018.
- Riyai. V. E. Sagala. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. RajawaliPress. Jakarta, 2015.
- Satesh V. St, S. V. Patil dan Mena R. Chandawarkan. *Framework For Methodical Review Of Literature On Leadership Competencies*. *Cogent Business and Management*, 1309123. doi org / 10. 1080 / 23311975. 2017. 1390123. 2017

Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2012

\_\_\_\_\_. Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung, 2010

Sutrisno. E. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama. Kencana Prenada Media Group. Jakarta. 2009

Syarifudin A. Metode Penelitian. Pustaka Pelajar. Jakarta. 2009

Tjiptono F. dan Chandra G. Service, Quality and satisfaction. Andi. Yogyakarta. 2016

Wibowo, 2016. Manajemen Kinerja, Edisi Kelima. Rajagrafindo Persada. Jakarta

\_\_\_\_\_. 2013. Manajemen Kinerja. Rajagrafindo Persada. Jakarta.

Zakiyatu U, A. Supriyatno, dan Sultoni. Hubungan Kualitas Kompetensi, Budaya Organisasi, dan Motivasi Kerja dengan Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah. JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan. Vol. 1. 7-15. 2018

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.