

## **PENGARUH SIKAP DAN KOMPETENSI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT WOHA KABUPATEN BIMA**

**Utari Meilista<sup>1</sup>, Jaenab<sup>2</sup>**

<sup>12</sup>Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima

E-mail: [jaenab84.stiebima@gmail.com](mailto:jaenab84.stiebima@gmail.com)

### **Abstrack**

This study aims to determine the effect of work attitudes and competencies on service quality at the Woha District Office, Bima Regency. This type of research is referred to as associative research, which aims to determine the relationship between two or more variables. Namely, the influence of work attitudes and competencies on service quality at the Woha District Office, Bima Regency. The withdrawal technique is a saturated sample by taking all employees, totaling 32 respondents at the Woha Sub-district office, Bima Regency. Data collection techniques using a questionnaire (questionnaire) with a Likert scale. Data analysis techniques using validity test, reliability test, classical assumption test and multiple linear regression with SPSS windows 20. The results of this study 1) There is a significant influence between attitudes towards the quality of public services at the Woha sub-district office, Bima district. 2) There is no significant effect between work competence on the quality of public services at the Woha District Office, Bima Regency. 3) There is a significant influence between attitudes and work competence on the quality of public services at the Woha District Office, Bima Regency.

**Keywords :** *Attitude, Work Competence And Quality Of Public Services*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima. Jenis penelitian ini termaksud dalam penelitian asosiatif, dimana bertujuan untuk mengetahui keterhubungan antara dua variabel atau lebih. Yaitu Pengaruh sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima. Tehnik penarikan yaitu Sampel jenuh dengan mengambil seluruh pegawai yang berjumlah 32 orang responden dikantor Camat Woha Kabupaten Bima. Tehnik pengumpulan data menggunakan Kuesioner (angket) dengan skala likert. Tehnik analisis data dengan menggunakan uji validitas, uji Reliabilitas, uji asumsi klasik dan Regresi linear berganda dengan SPSS windows 20. Hasil penelitian ini 1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima. 2) Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima. 3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima.

**Kata Kunci :** *Sikap, Kompetensi Kerja dan Kualitas Pelayanan Publik*

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah dara indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karenanya itu, apatarur negara yang bertugas di organisasi pemerintahan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Organisas pemerintahan yang efektif dan efesien dapat memberikan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Adapun ciri-ciri organisasi pemerintahan yang efektif dan efisien antara lain memiliki transparansi dalam pelayanan,kecepatan dalam pelayanan, prosedur pelayanan yang sederhana,biaya pelayanan yang terjangkau,tidak terdapat deskrimnasi dalam pelayanan. Semua akan terwujud jika semua aparatur menunjukkan sikap dan memiliki kompetensi kerja yang baik, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangatlah bergantung pada bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor sikap dan kompetensi kerja aparatur pemerintah dalam meningkatkan pelayanan yang baik. Rahayuningsih (2008) menyatakan bahwa, sikap ialah cerminan diri seseorang yang terwujud melalui perilaku orang itu sendiri. Sedangkan menurut Myers (2013) sikap adalah reaksi setuju atau tidak setuju akan sesuatu atau seseorang yang ditunjukkan dalam kepercayaan seseorang, perasaan dan perilaku yang nampak, sikap muncul pada diri seseorang dalam bentuk derajat efektif dan ditampilkan melalui perilaku yang disertai perasaan senang atau tidak senang, simpati ataupun antipati.

Di samping sikap ada faktor yang tidak kalah penting yang menciptakan kualitas pelayanan publik yaitu kompetensi. Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan,keterampilan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Menurut Sutrisno (2014) menyatakan bahwa kompetensi berasal dari bahasa competence yang berarti kecakapan,kemampuan, dan kewenangan secara etimologi kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian dan keunggulan seseorang pimpinan atau staf yang mempunyai keterampilan,pengetahuan, dan prilaku baik.

Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnyamenjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan BUMN atau BUMD dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Moenir (2006) pelayanan publik adaah kegiatan yang dilkuan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan merupaan suatu kegiatan, produk, servis yang tidak berwujud, yang tidak dapat memiliki tidak tahan lama, tetapi dialami dan diraskan oleh penerima layanan.

Objek penelitian ini berada pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima merupakan kordinator penyelenggara kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan yang berada dibawah, dan tanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah yang bertugas pula memberikan jasa pelayanan pada masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima menunjukkan bahwa kurang ramahnya pegawai dan wajah yang jarang tersenyum kepada masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan, hasil kerja pegawai kurang efektif dan efisien, bekerja cukup lambat, petugas kurang disiplin, pelayanan kurang maksimal serta pelayanan yang berbelit-belit.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Pendekatan kuantitatif berusaha memaparkan secara kuantitatif kecenderungan, sikap atau opini tentang pengaruh sikap, kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Camat Woha Kabupaten Bima. Instrumen atau alat yang digunakan dalam melakukan penelitian adalah dengan observasi atau survei, serta kuesioner. Menurut Sugiyono (2019) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena-fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Menggunakan kuesioner dengan skala likert.

Menurut Handayani (2020), Populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok peristiwa atau sesuatu yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Kantor Camat Woha Kabupaten Bima sebanyak 32 orang. Dengan rincian ASN sebanyak 24 dan Honorer sebanyak 8 orang dengan teknik pengambilan sampel (*Sampling Jenuh*). Menurut Sugiyono (2017) sampling jenuh merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan apabila semua anggota populasi mampu untuk dijadikan sampel penelitian, teknik ini dilakukan apabila jumlah populasi kurang dari 30. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Camat Woha Kabupaten Bima, dimana peneliti akan meneliti mengenai pengaruh sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Woha Kabupaten Bima.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Survei Penelitian**

Survei penelitian adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden dalam berbentuk sampel dari sebuah populasi. Menurut Sugiono, (2018) metode survei adalah metode penelitian metode kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau masa saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel sosiologi atau psikologi dari sampel.

#### **2. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner adalah sebuah teknik menghimpun data dari sejumlah orang atau responden melalui seperangkat pertanyaan untuk dijawab. Menurut Sugiyono (2016) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara penyebaran angket yang berisi sejumlah pernyataan, dimana setiap jawaban dan pertanyaan tersebut memiliki bobot nilai yang berbeda.

#### **3. Dokumentasi**

menurut Sugiyono (2015) merupakan salah satu cara yang digunakan dalam memperoleh informasi dan data dalam bentuk dokumen, buku, arsip, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

#### 4. Studi Pustaka

Menurut Mestika Zed (2003), Studi pustaka atau kepastakaan merupakan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, mencatat membaca serta mengolah bahan penelitian.

#### 2. Teknik Analisis Data

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukuran (Azwar, 2016). Biasanya syarat minimum untuk dianggap valid dan memenuhi syarat adalah kalau  $r = 0,300$  atau lebih. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka dinyatakan tidak valid.

##### 2. Uji Releabilitas

Uji Reabilitas adalah suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pernyataan dapat dipercaya keakuratannya atau tidak. Syarat untuk menyatakan bahwa butir instrumen dinyatakan reliabel biasanya apabila nilai cronbach's Alfa sama dengan atau lebih besar dari 0,6 (Cronbach's Alfa  $> 0,6$ ) dan apabila nilai berada dibawah 0,6 maka dinyatakan tidak reliabilitas atau kurang dapat dipercaya (Azwar, 2016).

##### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis ordinary least square (OLS) (Sunjoyo, 2013).

##### 4. Regresi Linear Berganda

Regresi Linear Berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent (Ghozali, 2018).

##### 5. Koefisien Korelasi Berganda

Koefisien Korelasi Berganda adalah indeks atau angka yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara tiga variabel atau lebih (Ariandi 2020).

### Interval Koefisien Korelasi

Inteval Koefisen	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

#### 6. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) adalah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Besarnya nilai R berkisaran antara 0-1, semakin mendekati angka 1 nilai R tersebut maka semakin besar pula variabel Bebas (X) maupun menjelaskan variabel terikat (Y) (Sugiyono, 2017).

#### 7. Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi level 0,05 ( $\alpha=5\%$ ) (Ghozali, 2016)

#### 8. Uji f

Uji f adalah pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah Variabel Independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Uji pengaruh simultan (Uji f) dikenal dengan uji serentak atau uji model/ uji anova (Ghozali, 2016)

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

No.	Butir Pernyataan	Pearson Coreelation	r tabel	Keterangan
X1.1		0,408	0,300	Valid
X1.2		0,332	0,300	Valid
X1.3		0,598	0,300	Valid
X1.4		0,871	0,300	Valid
X1.5		0,850	0,300	Valid
X1.6		0,833	0,300	Valid
X1.7		0,812	0,300	Valid
X2.1		0,351	0,300	Valid
X2.2		0,677	0,300	Valid
X2.3		0,397	0,300	Valid
X2.4		0,549	0,300	Valid
X2.5		0,566	0,300	Valid
X2.6		0,453	0,300	Valid
X2.7		0,744	0,300	Valid

X2.8	0,624	0,300	Valid
Y.1	0,479	0,300	Valid
Y.2	0,541	0,300	Valid
Y.3	0,770	0,300	Valid
Y.4	0,795	0,300	Valid
Y.5	0,826	0,300	Valid
Y.6	0,789	0,300	Valid
Y.7	0,800	0,300	Valid
Y.8	0,748	0,300	Valid

Data diolah: SPSS tahun 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil uji validitas terhadap variabel sikap, kompetensi kerja dan kualitas pelayanan publik pada 7 dan 8 instrumen pernyataan kuesioner semuanya dinyatakan Valid karena diatas standar r tabel.

#### Uji Reliabilitas

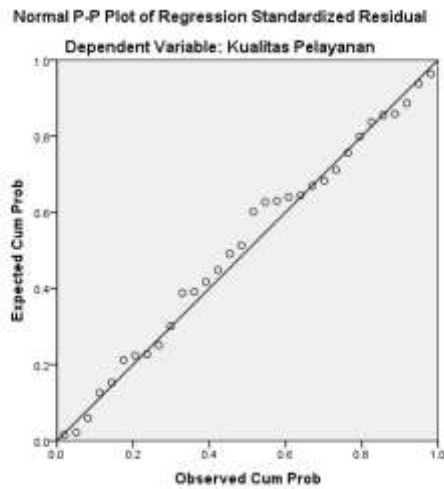
Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabel	Keterangan
Sikap	0,822	0,600	Reliabel
Kompetensi Kerja	0,632	0,600	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik	0,870	0,600	Reliabel

Hasil uji reliabilitas terhadap instrumen pernyataan pada variabel sikap, kompetensi kerja dan kualitas pelayanan publik diperoleh nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,600 yang artinya semua butir jawaban pada kuesioner dinyatakan reliabel atau akurat.

#### Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Gambar 1. Uji Normalitas



Uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik normal P-P *plot of Regression Standardized Residual*. Dapat dilihat pada grafik tersebut, bahwasanya butiran plot mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan data penelitian ini berdistribusi normal.

### b. Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

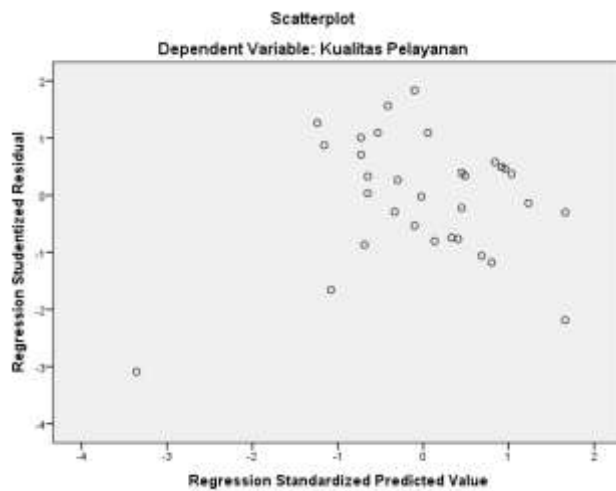
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
	(Constant)	-1.383	7.391	-.187	.853		
1	Sikap	.685	.233	.530	2.945	.006	1.965
	Kompetensi Kerja	.409	.300	.245	1.363	.183	1.965

Data diolah: SPSS tahun 2022

Berdasarkan output SPSS pada uji multikolinearitas diatas diketahui bahwa nilai VIF dari variabel sikap (X1) dan kompetensi kerja (X2) sebesar 1,965 < 10,00 dan nilai tolerance value 0,509 > 0,1 maka data tersebut tidak terjadi Multikolinieritas.

### c. Uji Heterokedastisitas

Gambar 2. Uji Heterokedastisitas



Dari grafik Scatterplot diatas , dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi residual, ini dikarenakan penyebaran residual atau lingkaran tidak teratur dan tidak membentuk pola. Hal itu dapat dilihat pada lingkaran atau plot yang menyebar.

#### d. Uji Autokorelasi

Tabel 4. Uji Autokorelasi

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.723 <sup>a</sup>	.523	.490	3.448	2.453

Data diolah: SPSS tahun 2022

Berdasarkan dasar pengambilan keputusan dari uji autokorelasi menggunakan Durbin-Watson yaitu data dikatakan tidak terjadi gejala autokorelasi apabila nilai Durbin-Watson lebih besar dari batas atas (du) dan kurang dari (4-du).

Dari output SPSS pada uji autokorelasi diatas diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 2,453 lebih besar dari batas atas (du) yakni 1,574 dan lebih dari (4-du)  $4-1,574 = 2,426$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah atau gejala autokorelasi.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji tun test, yaitu:

1. Jika nilai Asymp. Sig. (2-Tailed) lebih kecil < dari 0,05 maka terdapat gejala autokorelasi.
2. Sebaliknya apabila nilai Asymp. Sig. (2-Tailed) lebih besar > dari 0,05 maka tidak terdapat gejala autokorelasi.

Interprestasi output SPSS pada uji run test sebagai berikut:

Berdasarkan output SPSS diatas diketahui nilai Asymp. Sig. (2-Tailed) sebesar 0,208 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala autokorelasi atau masalah korelasi.



#### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Analisis Regresi Liner Berganda

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.383	7.391		-.187	.853
1 Sikap	.685	.233	.530	2.945	.006
Kompetensi Kerja	.409	.300	.245	1.363	.183

Data diolah: SPSS tahun 2022

Berdasarkan tabel analisis regresi diatas diperoleh hasil persamaan sabagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = -1,383 + 0,685X_1 + 0,409X_2$$

Dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai *costanta* adalah -1,383, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel sikap (X1) dan kompetensi kerja (X2) adalah 0 maka kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima yaitu turun sebesar 1,383.
2. Koefisien regresi variabel sikap (X1) sebesar 0,685 artinya jika variabel independen lain nilai nya tetap dan sikap (X1) mengalami kenaiikan 1 satuan, maka kualitas pelayanan publik (Y) meningkat sebesar 0,685.
3. Koefisien regresi variabel kompetensi kerja (X2) sebesar 0,409 artinya jika variabel independen lain nilai nya tetap dan kompetensi kerja (X2) mengalami kenaikan 1 satuan, maka kualitas pelayanan publik (Y) meningkat sebesar 0,409.

#### 5. Koefisien Korelasi

Tabel 6. Koefisien Korelasi

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.723 <sup>a</sup>	.523	.490	3.448

Data diolah: SPSS tahun 2022

Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai koefisien korelasi (R) yaitu sebesar 0,723. Hasil tersebut menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 72,3%. Untuk dapat memberi inteprestasi terhadap kuatnya pengaruh itu maka dapat digunakan pedoman sebagai berikut :

### Interval Koefisien Korelasi

Inteval Koefisen	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Jadi korelasi hubungan sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,723 berada pada interval 060-0,799 dengan tingkat hubungan kuat.

### 6. Koefisien Determinasi

#### Model Sumary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.723 <sup>a</sup>	.523	.490	3.448

Data diolah: SPSS tahun 2022

Dari tabel 6 diatas dapat diketahui nilai koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0,523 menunjukkan bahwa variabel sikap dan kompetensi kerja hanya mempengaruhi kualitas pelayanan publik sebesar 52,3% Dan untuk 47,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

### 7. Uji t

Tabel 7. Uji t

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-1.383	7.391		-.187	.853
1 Sikap	.685	.233	.530	2.945	.006
Kompetensi Kerja	.409	.300	.245	1.363	.183

Data diolah: SPSS tahun 2022

### 1. Pengaruh Sikap Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Diperoleh nilai t hitung sebesar 2,945 dan nilai sig 0,006 selanjutnya akan dibandingkan dengan t tabel untuk  $dk = n-2-1 = 32-2-1 = 29$  dan kesalahan 5% uji dua pihak maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2,045. Maka dapat disimpulkan nilai t hitung lebih dari t tabel ( $2,945 > 2,045$ ) maka hipotesis H1 diterima. Dan nilai Sig yang diperoleh sebesar 0,006 kurang dari 0,05 ( $0,006 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan H1 di terima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kalepo dkk (2022) tentang “Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango” hasil pengujian pengaruh sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango, menunjukkan pengaruh yang sangat kuat. Hal ini dibuktikan dari perhitungan R Square, yang menunjukkan angka 0,783 atau 78,3%.

### 2. Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Diperoleh nilai t hitung sebesar 1,363 dan nilai sig 0,183 selanjutnya akan dibandingkan dengan t tabel untuk  $dk = n-2-1 = 32-2-1 = 29$  dan kesalahan 5% uji dua pihak maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2,045. Maka dapat disimpulkan nilai t hitung kurang dari t tabel ( $1,363 < 2,045$ ) maka hipotesis H2 ditolak. Dan nilai Sig yang diperoleh sebesar 0,183 lebih dari 0,05 ( $0,183 > 0,05$ ) maka dapat disimpulkan H2 ditolak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kalepo dkk (2022) tentang “Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango” Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial, kompetensi kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Hal ini dibuktikan dengan besaran nilai koefisien korelasi sebesar 0,366 atau sebesar 36,6% yang dianggap tidak signifikan yang tercermin pada angka signifikansi sebesar 0,015 yang lebih besar dari nilai kritis 0,05.

## 8. Uji f

Tabel 8. Uji f

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	377.523	2	188.761	15.881	.000 <sup>b</sup>
	Residual	344.696	29	11.886		
	Total	722.219	31			

Data diolah: SPSS tahun 2022

### 3. Pengaruh Sikap dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Jika nilai f hitung  $>$  f tabel maka dapat disimpulkan bahwa model regresi sudah tepat artinya pengaruh secara bersama (simultan), dengan melihat nilai f tabel = f (k;n – k),  $F=(2;32 - 2) = 30$  maka koordinat dari f tabel yaitu 30 dan di dapat nilai f tabel

sebesar 3,32. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas dapat dilihat F hitung sebesar 15,881 dengan nilai f tabel adalah 3,32 sehingga nilai f hitung > f tabel atau  $15,881 > 3,32$  dan tingkat signifikansi  $0,000^b < 0,05$  maka H3 diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel sikap (X1), dan kompetensi kerja (X2) secara bersamaan (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eriswanto & Sudarma (2017) tentang Pengaruh Sikap dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RSUD R. Syamsudin, SH. Kota Sukabumi. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan software SPSS diperoleh F hitung sebesar 5,761 sedangkan harga kritis nilai Ftabel dengan df pembilang 2 dan penyebut 28 pada  $\alpha$  (0,05) sebesar 3,32. Dengan demikian Fhitung ( $5,761$ ) > F tabel ( $3,32$ ), sehingga jelas Ha diterima.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Sikap Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian ini sikap berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian dan pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung lebih dari t tabel ( $2,945 > 2,045$ ) maka hipotesis H1 diterima. Dan nilai Sig yang diperoleh sebesar 0,006 kurang dari 0,05 ( $0,006 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan H1 di terima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kalepo dkk, (2022) tentang “Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango” hasil pengujian pengaruh sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango, menunjukkan pengaruh yang sangat kuat. Hal ini dibuktikan dari perhitungan R Square, yang menunjukkan angka 0,783 atau 78,3%.

### 2. Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian ini kompetensi kerja tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian dan pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung kurang dari t tabel ( $1,363 < 2,045$ ) maka hipotesis H2 ditolak. Dan nilai Sig yang diperoleh sebesar 0,183 lebih dari 0,05 ( $0,183 > 0,05$ ) maka dapat disimpulkan H2 ditolak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kalepo, dkk (2022) tentang “Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango” Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial, kompetensi kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Hal ini dibuktikan dengan besaran nilai koefisien korelasi sebesar 0,366 atau sebesar 36,6% yang dianggap tidak signifikan yang tercermin pada angka signifikansi sebesar 0,015 yang lebih besar dari nilai kritis 0,05.

### 3. Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil uji f (simultan) bahwasanya sikap dan kompetensi kerja berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kualitas pelayanan publik. hal ini tunjukan dari hasil pengujian uji f diperoleh f hitung sebesar 15,881 dengan nilai f tabel adalah 3,32 sehingga nilai f hitung > f tabel atau  $15,881 > 3,32$  dan

tingkat signifikansi  $0,000^b < 0,05$  maka  $H_3$  diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eriswanto & Sudarma (2017) tentang Pengaruh Sikap dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RSUD R. Syamsudin, SH. Kota Sukabumi. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan software SPSS diperoleh F hitung sebesar 5,761 sedangkan harga kritis nilai Ftabel dengan df pembilang 2 dan penyebut 28 pada  $\alpha$  (0,05) sebesar 3,32. Dengan demikian Fhitung (5,761) > F tabel (3,32), sehingga jelas  $H_a$  diterima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat di ambil kesimpulan dengan mengamati uji t dan uji f maka kesimpulannya sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima.
2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima.

Saran :

1. Dalam pelaksanaan sikap kerja dan kompetensi kerja pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima dinilai sudah baik, namun apabila ditingkatkan lagi akan menjadi lebih baik. Kualitas pelayanan dinilai masih dirasa kurang, maka dari itu perlu untuk ditingkatkan lagi.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi variabel-variabel yang ada dengan meriset permasalahan terbaru seperti variabel kinerja pegawai, produktivitas kerja, kepuasan kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2016. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Abubakar, Rodlial Ramdhan Tackbir. 2018. "Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Bandung." *Jurnal Administrasi Negara* 24(1): 17–32.
- Daniel J. Meuller, 2016. *Measuring Social Attitudes*. New York: Teacher College Press.
- Edy, Sutrisno. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media
- Eriswanto, Elan, and Ade Sudarma. 2017. "Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RSUD R. Syamsudin, SH. Kota Sukabumi." *Seminar Nasional dan The 4th Call For Syariah Paper (SANCALL) 2017*: 379–95.
- Handayani, Ririn. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Harbani Pasolog. 2013. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Ibnu Topan, Aditya. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat." *Thesis* 3(1): 95. <http://digilib.unila.ac.id/16188/>.
- Indarwati, Tri. 2020. "Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik Pengaruh Kompetensi, Disiplin Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur." *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5 (2) (2020), 90-103, ISSN 2581-2378, E-ISSN 2580-

5975 5(2): 90–103.

- Kalepo, Romin, Mochammad Sakir, and Ahmad Risa Mediansyah. 2022. “Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango The Effect Of Work Attitude And Competence On The Quality Of Public Services In The Office Of Camat Suwawa , Bone Bolango Regency Kantor C.” *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1(1): 8–17.
- Luis, Francisco, and Gil Moncayo. “Analisis Pengaruh Sikap Dan Norma Subyektif Terhadap Perilaku Pegawai Negeri Sipil Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak Pada Masa New Normal”.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Myers, D. G. 2013. *Social psychology*. USA: Mcgraw-hill.
- Rahayuningsih, SU. 2008. *Sikap (Attitude)*. Gunadarma. Jakarta.
- Riduwan. 2014. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung.
- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Umar, Husein. 2018. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.