

PENGARUH KAPASITAS PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN TALISAYAN KABUPATEN BERAU

Achmad Supandi¹, Iman Surya², Nur Hasanah³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada dan seberapa besar pengaruh kapasitas pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau. Yang kemudian penulis melakukan pengumpulan data dengan mendatangi langsung responden yang ada di Kantor Kecamatan Talisayan dan memberikan kuesioner penelitian dan melakukan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan penelitian kepustakaan, observasi, kuisisioner, dan teknik dokumentasi data-data yang telah didapatkan kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi produk momen, uji T, uji koefisien determinasi dan uji Regresi Linier Sederhana dimana responden dari penelitian ini adalah pegawai Kantor Kecamatan Talisayan. Temuan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara kapasitas pegawai terhadap kualitas pelayanan, hal ini berdasarkan hasil analisis secara deskriptif kuantitatif sebagai berikut Hasil uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa hasil yang didapat lebih besar dari nilai yang telah ditentukan (validitas > 0,4227 dan reliabilitas masing masing variabel > 0,60) maka dapat dikatakan data kuisisioner valid dan instrumennya reliable, kemudian berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan korelasi product moment didapatkan korelasi antara variabel X dan variabel Y sebesar 0.531, dimana hasil tersebut artinya terdapat korelasi yang sedang antara kapasitas pegawai (variabel X) dan kualitas pelayanan (variabel Y), lalu hasil uji t menunjukkan bahwa t hitung (2,8022) > t tabel (2,08596) menunjukkan bahwa kapasitas pegawai memiliki pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau, Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa diketahui nilai R.square sebesar 28,19 % kapasitas pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Talisayan dan sisanya sebesar 71,81 ditentukan atau dijelaskan pada variabel-variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: achmadsupandi7@gmail.com

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

dan berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS 20 for Windows dalam uji regresi linier sederhana, diketahui nilai sig 0,000 dan nilai p value sig adalah 0,011 karena p value sig memiliki nilai kurang dari 0,05, artinya terdapat pengaruh Kapasitas Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau.

Kata Kunci: Kapasitas, pegawai, kualitas, pelayanan

Pendahuluan

Pegawai dituntut untuk mampu memaksimalkan kapasitas potensial yang dimilikinya untuk diaplikasikan secara langsung ke dalam ketugasan pokok dan fungsi mereka sebagai sosok pelayan terhadap keinginan, keperluan atau kebutuhan masyarakat yang meminta pelayanan. Pegawai dengan kapasitas yang memadai, berdaya guna dan berhasil guna sangat dibutuhkan dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan dengan adanya pelayan yang mempunyai kapasitas yang memadai, pelayanan yang diberikan pun akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan standar yang telah ada.

Peningkatan kapasitas pegawai diperlukan untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan terhadap masyarakat. Peningkatan kapasitas pegawai dapat mendukung pengembangan karir seorang pegawai dan merupakan pembangunan sumber daya aparat pemerintah yang diarahkan untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi dan efektivitas pada seluruh tatanan administrasi pemerintahan termasuk peningkatan kemampuan dan disiplin sebagai abdi negara dan abdi masyarakat serta sebagai bentuk keteladanan aparat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, kualitas sikap dan karakter dari pegawai merupakan salah satu cerminan dari kualitas pelayanan publik tersebut. Kondisi yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik dalam wujud pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan, kepastian hukum, transparan, aman, tepat, biaya yang wajar dan dapat dipertanggungjawabkan.

Upaya dalam meningkatkan kapasitas sumberdaya aparatur di lingkungan pemerintah, telah diupayakan agar aparat pemerintah memiliki etos kerja, produktif, ketrampilan, kreativitas, disiplin, profesionalisme, serta memiliki kemampuan manajemen dan kemampuan memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi yang berwawasan lingkungan, disamping itu juga telah diupayakan peningkatan kualitas sumberdaya aparatur agar menjadi aparat yang handal dan profesional sehingga mampu merespon setiap perkembangan lingkungan dan mampu mengikuti perkembangan teknologi yang berkaitan dengan bidang pekerjaannya serta menyadari akan perannya dalam keseluruhan kegiatan pemerintahan dan pembangunan.

Pendidikan dan pelatihan diintegrasikan dan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari upaya peningkatan kapasitas aparatur di lingkungan pemerintahan. Dengan keterampilan yang dimiliki oleh seorang aparat, maka aparat akan dapat menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan oleh atasannya. Selain itu pendidikan formal aparatur pemerintahan yang masih banyak lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan kesempatan mengikuti pelatihan atau program pemerintah sangat terbatas, keterbatasan ini menimbulkan perbedaan persepsi dalam menafsirkan dan memahami setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada setiap aparatur.

Melihat fenomena yang terjadi di kantor Kecamatan Talisayan bahwa dalam 4 tahun terakhir dalam rentang waktu 2013-2017 hanya ada 4 orang yang mengikuti pelatihan jabatan dari 22 orang pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Talisayan, data tersebut berdasarkan data yang diberikan oleh pihak kecamatan.

Data yang diberikan oleh pihak kecamatan, terlihat bahwa dari total jumlah pegawai 22 orang, hanya 7 orang saja yang pernah mengikuti diklat, kemudian dari keterangan salah seorang pegawai kantor Kecamatan Talisayan, Kantor Kecamatan Talisayan tidak pernah mengadakan pelatihan internal untuk meningkatkan kapasitas dari pegawai di kantor Kecamatan Talisayan, kemudian pegawai dengan lulusan sarjana di Kantor Kecamatan Talisayan masih sedikit jumlahnya dibandingkan dengan pegawai yang lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA), dan untuk pelayanan sendiri masih ada ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian, karena pegawai yang bersangkutan belum berada di kantor saat jam kerja, kemudian masih kurang responsifnya pegawai dalam merespon laporan masyarakat yang mengadu ke kantor kecamatan mengenai masalah yang dialami oleh masyarakat tersebut.

Berdasarkan fenomena tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti Pengaruh kapasitas pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Handoko (2008:4) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, pengembangan pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi, kemudian Marwansyah (2010:3) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia juga dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja dan hubungan industrial.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa MSDM ialah pendekatan strategic untuk mengelola sumber daya manusia dalam organisasi mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian dalam

hal tersebut menyangkut pendayagunaan, pengembangan, dan pemeliharaan personil untuk mencapai tujuan organisasi.

Kapasitas Pegawai

Pengertian Kapasitas

Ada banyak definisi kapasitas yang telah dikemukakan oleh para pakar. Menurut Morgan dalam Soeprapto (2010:10), kapasitas adalah kemampuan, ketrampilan, pemahaman, sikap, nilai-nilai, hubungan, perilaku, motivasi, sumber daya, dan kondisi-kondisi yang memungkinkan setiap individu, organisasi, jaringan kerja/sektor, dan sistem yang lebih luas untuk melaksanakan fungsi-fungsi mereka dan mencapai tujuan pembangunan yang telah ditetapkan dari waktu ke waktu. Lebih lanjut Brown dalam Soeprapto (2010:09) mendefinisikan kapasitas sebagai sebagai suatu proses yang dapat meningkatkan kemampuan seseorang, suatu organisasi atau suatu sistem untuk mencapai tujuan-tujuan yang dicita-citakan. Milen (2006: 12) mendefinisikan kapasitas sebagai kemampuan individu, organisasi atau sistem untuk menjalankan fungsi sebagaimana mestinya secara efektif, efisien dan terus-menerus. Selanjutnya menurut *United Nations Development Programme* (UNDP) dalam Soeprapto (2010:12) menyatakan bahwa, kapasitas dapat diartikan sebagai kemampuan individu dan organisasi atau unit-unit organisasi untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara efektif, efisien, dan berkelanjutan. Kapasitas juga dapat diartikan dalam konteks sistem dimana suatu entitas bekerja untuk mencapai tujuan bersama berdasarkan proses dan aturan-aturan baku tertentu.

Berdasarkan uraian-uraian para ahli diatas maka kapasitas adalah suatu kemampuan yang dimiliki dari seseorang individu, maupun suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan masing-masing atau bersama.

Pengembangan Kapasitas

Pengertian pengembangan kapasitas sumber daya manusia menurut Grindle (1997:13) adalah langkah-langkah untuk mengembangkan sumber daya manusia pada umumnya diperlukan untuk meningkatkan kapasitas individu agar dapat menyelesaikan tugas-tugasnya baik secara teknis maupun profesional. Menurut Mathis dan Jackson (2002:44) bahwa pengembangan sumber daya manusia dapat dilihat sebagai usaha-usaha untuk meningkatkan kemampuan karyawan untuk menghadapi berbagai jenis penugasan.

Dari beberapa pengertian ahli diatas, maka pengembangan kapasitas adalah usaha untuk meningkatkan kemampuan dari seseorang untuk membantu dalam menjalankan tugas dan fungsinya,

Kualitas Pelayanan

Goetsch & Davis dalam Tjiptono (2011:152), "Kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya

manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. ISO 9000 dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:175) menginterpretasikan, “Kualitas sebagai perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan”.

Hubungan Kapasitas Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Kapasitas merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh individu, suatu organisasi atau suatu sistem dalam melaksanakan fungsi-fungsinya secara efektif, efisien, dan berkelanjutan sesuai dengan aturan yang berlaku untuk mencapai tujuan bersama. Kausar dalam Lembaga Administrasi Negara (2007:2) mengemukakan bahwa, berdasarkan pengalaman penyelenggaraan pemerintahan di banyak negara, salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan otonomi daerah adalah kapasitas atau kemampuan daerah dalam berbagai bidang yang relevan, dengan demikian, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan daya saing daerah diperlukan kemampuan atau kapasitas pemerintah daerah yang memadai.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penggunaan penelitian kuantitatif dalam hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kapasitas pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau.

Populasi dan Sampel

Adapun jumlah pegawai di Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten berjumlah 22 Orang, sehingga yang menjadi populasi dari penelitian ini sebanyak 22 orang dan sampel dari penelitian adalah 22 orang dengan menggunakan sensus.

Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang didefinisikan yang dapat diamati. Secara tidak langsung definisi operasional itu akan menunjuk alat pengambil data yang cocok digunakan atau mengacu pada bagaimana mengukur suatu variabel.

1. Indikator Kapasitas Pegawai menurut Griffin dalam Delanno (2013:24)
 - a. Pendidikan
 - b. Pelatihan
 - c. Pengalaman
2. Indikator Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Jasfar (2009:51)
 - a. Keandalan (*Reliability*)
 - b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 - c. Jaminan (*Assurance*)

- d. Empati (*Emphaty*)
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Hasil Penelitian

Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya indikator dalam kuisioner penelitian. Suatu kuisioner dikatakan valid apabila pernyataan kuisioner mampu mengungkap suatu yang diukut oleh kuisioner tersebut.

Hasil pengolahan data pada variabel kapasitas pegawai dan kualitas pelayanan diatas, dapat terlihat bahwa untuk validitas butir pernyataan berdasarkan koefisien korelasinya bahwa pada seluruh item menunjukkan r hitung $>$ r tabel, maka seluruh item pernyataan pada kuisioner dinyatakan valid atau tidak ada item yang dinyatakan gagal. Kemudian untuk melihat validitas berdasarkan signifikannya, ditemukan bahwa semua item kuisioner bernilai dibawah 0,05 yang artinya semua butir pernyataan juga dapat dikatakan valid.

Uji Realibilitas pada variabel kapasitas pegawai dan kualitas pelayanan yaitu Nilai reliabilitas dengan Alpha Cronbach`s menunjukkan angka 0,623 dimana nilai realibilitas lebih dari 0,60. Dengan demikian dapat dikatakan variabel kapasitas pegawai dinyatakan *reliable* dan Nilai reliabilitas dengan Alpha Cronbach`s menunjukkan angka 0,879 dimana nilai realibilitas lebih dari 0,60. Dengan demikian dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan dinyatakan *reliable*.

Kapasitas Pegawai (Variabel X)

Data variabel kapasitas pegawai diperoleh melalui data primer berupa kuisioner dengan 6 butir pernyataan dengan 3 indikator. Pada setiap indikator memiliki 2 butir pernyataan. Adapun daftar pernyataan dan hasil penelitian bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

1. Indikator Pendidikan

Dalam mengukut indikator pendidikan peneliti memberikan pernyataan kepada responden sebanyak 2 pernyataan yaitu :

- a. Pendidikan yang ditempuh dapat meningkatkan pengetahuan dalam pekerjaan Bapak/Ibu
- b. Materi pendidikan yang ditempuh membantu Bapak/Ibu dalam penyelesaian pelayanan

Menurut Jawaban Kuisioner Terkait Indikator Pendidikan, X1.1 (Pertanyaan 1) mayoritas responden sebanyak 59,1 % menjawab setuju, Jadi dapat disimpulkan bahwa pendidikan yang ditempuh dapat meningkatkan meningkatkan pengetahuan pegawai dalam pekerjaannya. Kemudian X1.2 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 59,1 % menjawab setuju, , jadi dapat disimpulkan bahwa materi pendidikan yang ditempuh dapat membantu pegawai dalam menyelesaikan pelayanan.

2. Indikator Pelatihan

Dalam indikator pelatihan peneliti memberikan pernyataan kepada responden sebanyak 2 pernyataan sebagai berikut

- a. Materi yang diberikan saat menjalani pelatihan mudah dipahami Bapak/Ibu
- b. Materi yang diberikan membantu Bapak/Ibu dalam penyelesaian pelayanan

Menurut Jawaban Kuisisioner Terkait Indikator Pelatihan, X2.3 (Pertanyaan 1) mayoritas responden sebanyak 72,7 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa materi yang diberikan saat pelatihan mudah dipahami oleh pegawai. X2.4 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 54,5 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa materi yang diberikan saat pelatihan membantu pegawai dalam menyelesaikan pelayanan.

3. Indikator Pengalaman

Dalam indikator pengalaman peneliti memberikan pernyataan sebanyak 2 pernyataan sebagai berikut

- a. Pengalaman bekerja penting bagi Bapak/Ibu
- b. Pengalaman dapat membantu Bapak/ibu dalam menyelesaikan pelayanan

Menurut Jawaban Kuisisioner Terkait Indikator Pengalaman, X3.5 (Pertanyaan 1) mayoritas responden sebanyak 54,5 % menjawab sangat setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa pengalaman bekerja penting bagi pegawai. X3.6 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 54,5 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa pengalaman membantu pegawai dalam menyelesaikan pelayanan.

Kualitas Pelayanan (Variabel Y)

Data variabel kualitas pelayanan diperoleh melalui data primer berupa kuisisioner dengan 10 butir pernyataan dengan 5 indikator. Pada setiap indikator memiliki 2 butir pernyataan. Adapun daftar pernyataan dan hasil penelitian bisa dilihat pada tabel-tabel dibawah ini

1. Indikator Kehandalan

Dalam indikator kehandalan peneliti memberikan pernyataan dengan 2 pernyataan sebagai berikut :

- a. Bapak/Ibu cepat dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibutuhkan masyarakat
- b. Bapak/Ibu mampu menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh masyarakat terkait pelayanan yang ada

Menurut Jawaban Kuisisioner Terkait Indikator Kehandalan, Y1.1 (Pertanyaan 1) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 72,7 %, jadi dapat disimpulkan pegawai cepat dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibutuhkan masyarakat. Y1.2 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 63,6 %

menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh masyarakat mengenai pelayanan yang ada

2. Indikator Daya Tanggap

Dalam indikator daya tanggap peneliti memberikan pernyataan sebanyak 2 pernyataan sebagai berikut :

- a. Bapak/Ibu cepat memproses keluhan masyarakat
- b. Bapak/Ibu memberikan informasi yang jelas dalam melayani kebutuhan masyarakat

Menurut Jawaban Kuisisioner Terkait Indikator daya tanggap, Y2.3 (Pertanyaan 1) mayoritas responden sebanyak 54,5 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai cepat dalam memproses keluhan dari masyarakat. Y2.4 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 59,1 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan pegawai memberikan informasi yang jelas dalam melayani kebutuhan masyarakat.

3. Indikator jaminan

Dalam indikator jaminan peneliti memberikan pernyataan sebanyak 2 pernyataan sebagai berikut :

- a. Bapak/Ibu mengetahui pelayanan yang disediakan
- b. Bapak/Ibu memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur

Menurut Jawaban Kuisisioner Terkait Indikator Jaminan, Y3.5 (Pertanyaan 1) mayoritas responden sebanyak 63,6 % menjawab setuju, dapat disimpulkan bahwa pegawai mengetahui pelayanan yang disediakan. Y3.6 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 68,2 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur.

4. Indikator Empati

Dalam indikator empati peneliti memberikan pernyataan sebanyak 2 pernyataan sebagai berikut :

- a. Bapak/Ibu memberikan pelayanan tanpa perbedaan/adil kepada semua masyarakat
- b. Bapak/Ibu ramah terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan

Menurut Jawaban Kuisisioner Terkait Indikator Empati, Y4.7 (Pertanyaan 1) mayoritas responden sebanyak 59,1 % menjawab sangat setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai memberikan pelayanan tanpa perbedaan/adil kepada semua masyarakat. Y4.8 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 59,1 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai ramah terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

5. Indikator Bukti Fisik

Dalam indikator bukti fisik peneliti memberikan pernyataan sebanyak 2 pernyataan sebagai berikut :

- a. Menggunakan pakaian yang rapi dan sesuai dengan ketentuan
- b. Peralatan untuk pelayanan memadai dan dalam kondisi baik

Menurut Jawaban Kuisisioner Terkait Indikator Bukti Fisik, Y4.9 (Pertanyaan 1) mayoritas responden sebanyak 54,5 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai telah menggunakan pakaian yang rapi dan sesuai dengan ketentuan. Y4.10 (pertanyaan 2) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 68,2 %, menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan peralatan yang digunakan harus memadai dan kondisinya baik.

Analisis Data

Tabel Hasil Perhitungan dari Nilai Variabel X dan Y

No	X	Y	X.Y	X^2	Y^2
1	24	40	960	576	1600
2	26	38	988	676	1444
3	26	46	1196	676	2116
4	25	45	1125	625	2025
5	26	40	1040	676	1600
6	28	50	1400	784	2500
7	23	40	920	529	1600
8	26	43	1118	676	1849
9	29	47	1363	841	2209
10	26	39	1014	676	1521
11	24	41	984	576	1681
12	28	38	1064	784	1444
13	24	44	1056	576	1936
14	27	50	1350	729	2500
15	28	46	1288	784	2116
16	23	40	920	529	1600
17	30	49	1470	900	2401
18	26	40	1040	676	1600
19	25	42	1050	625	1764
20	24	46	1104	576	2116
21	28	46	1288	784	2116
22	24	39	936	576	1521
Σ	570	949	24674	14850	41259

(Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner)

Dari hasil jawaban dari variabel X dan Y dan di jumlahkan untuk penggunaan pada rumus perhitungan - perhitungan statistik guna mendapat hasil akhir dari hipotesis yang telah dibuat.

Uji Hipotesis

Korelasi Product Moment

Hasil dari tabel interpretasi terhadap koefisien korelasi maka koefisien korelasi antara kapasitas pegawai (variabel X) dan kualitas pelayanan (variabel Y) adalah sedang karena koefisien korelasinya menunjukkan angka 0,531.

Korelasi antara variabel X dan variabel Y sebesar 0.531, artinya berdasarkan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi yang dikemukakan oleh sugiyono berada pada interval 0,40 – 0,599 yang termasuk dalam kategori sedang yang berarti terdapat korelasi yang sedang antara kapasitas pegawai (variabel X) dan kualitas pelayanan (variabel Y), dengan arah positif. Jadi dari hasil tersebut, terdapat hubungan yang sedang dan positif antara kapasitas pegawai (variabel X) terhadap kualitas pelayanan (variabel Y).

Uji t

Hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa perolehan nilai t hitung sebesar 2,8022, kemudian t hitung dibandingkan dengan t tabel yang diperoleh nilai t tabel dengan taraf kesalahan 5%, ($df = n - k$, $df = 22 - 2$, $df = 20$) (taraf signifikansi/2, $0,05/2 = 0,025$) sehingga nilai t tabel yang didapatkan adalah 2,08596, Yang artinya dapat dikatakan bahwa t hitung ($2,8022$) > t tabel ($2,08596$), maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kapasitas pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau.

Uji Koefisien Determinasi

Hasil Nilai Uji Koefisien Determinasi, didapatkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,531 dan koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 0,282 (adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi yaitu $R^2 = 0,531$). Hal ini menunjukkan arti bahwa kualitas pelayanan (variabel Y) dipengaruhi sebesar 28,19 % oleh kapasitas pegawai (variabel X), sedangkan sisanya adalah sebesar 71,81 % yang ditentukan faktor lain diluar dari kapasitas pegawai.

Uji Regresi Linier Sederhana

Hasil Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana menunjukkan bahwa kolom kedua (*Unstandardized Coefficients*) pada bagian B pada baris pertama diperoleh model regresi linier sederhana adalah sebagai berikut

$$Y = a + bX$$

$$Y = 15,817 + 1,054X$$

Penjelasan :

a = 15,817 adalah suatu konstanta yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau tanpa di pengaruhi oleh perubahan nilai kapasitas pegawai

b = 1,054 adalah koefisien regresi yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau, artinya

bahwa setiap perubahan nilai kapasitas pegawai maka kualitas pelayanan akan mengalami perubahan sebesar 1,054.

Persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa nilai dari konstanta adalah 15,817 dan nilai regresi adalah 1,054. Nilai konstanta ini menunjukkan bahwa pada saat Kapasitas Pegawai (X) bernilai 0 (nol), maka Kualitas Pelayanan akan bernilai 15,817.

Nilai dari koefisien arah regresi menunjukkan bahwa ketika terjadi kenaikan Kapasitas Pegawai sebesar 15,817 satuan maka Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 1,054 satuan

Selain itu terlihat tanda positif antara Kapasitas Pegawai terhadap Kualitas pelayanan. Untuk mengetahui koefisien regresi signifikan atau tidak signifikan, maka dapat melakukan perbandingan Sig dengan α . Berdasarkan hasil perhitungan dengan *SPSS 20 for Windows* diatas, diketahui nilai sig adalah 0,011. artinya karena nilai Sig kurang dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kapasitas Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau.

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan atau serentak terhadap variabel terikat. Pengujian secara serentak untuk mengetahui apakah koefisien regresi variabel bebas mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel terkait. Pengujian dilakuakn dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel dengan ketentuan yaitu:

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh).
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh).

Hasil Hasil Perhitungan Uji F diketahui nilai Fhitung adalah sebesar 7,855. kemudian dengan menggunakan signifikansi 0,05 merupakan ukuran standar yang bisa digunakan dalam penelitian maka selanjutnya menentukan Ftabel dengan cara melihat pada tabel distribusi F dengan derajat variabel $df_1 = 1$ dan $df_2 = 20$, maka diketahui Ftabel nya adalah 4,35, Dengan berdasarkan ketentuan diatas bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($7,855 > 4,35$) Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kapasitas Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau.

Hasil penelitian diketahui bahwa variabel kapasitas pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau. Hal ini dapat diketahui dari nilai regresi sederhana sebesar 1,054 dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0.531, artinya berdasarkan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi yang dikemukakan oleh sugiyono berada pada interval 0,40 – 0,599 yang termasuk dalam kategori sedang yang berarti terdapat korelasi yang sedang antara kapasitas pegawai (variabel X) dan kualitas pelayanan (variabel Y), dan nilai koefisien determinasi (R^2) 28,19% yang artinya variabel kapasitas pegawai memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan di

Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau dan sisanya sebesar 71,81 ditentukan atau dijelaskan pada variabel-variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Kemudian untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen di peroleh nilai Fhitung adalah sebesar 7,855. kemudian dengan menggunakan signifikansi 0,05 yang selanjutnya menentukan Ftabel dengan cara melihat pada tabel distribusi F dengan derajat variabel $df_1 = 1$ dan $df_2 = 20$, maka diketahui Ftabel nya adalah 4,35. Dengan berdasarkan ketentuan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($7,855 > 4,35$) Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kapasitas Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau.

Hasil ini sejalan berdasarkan deskripsi dari teori yang ada, Kausar dalam Lembaga Administrasi Negara (2007:2) mengemukakan bahwa, berdasarkan pengalaman penyelenggaraan pemerintahan di banyak negara, salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan otonomi daerah adalah kapasitas atau kemampuan daerah dalam berbagai bidang yang relevan, dengan demikian, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan daya saing daerah diperlukan kemampuan atau kapasitas pemerintah daerah yang memadai. Kemudian Pratiwi (2007) berdasarkan hasil dari Tesis dengan judul *Pengaruh Kapasitas Sumber Daya Aparatur Birokrasi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah (Sebuah Kajian Terhadap Kebijakan Pengangkatan Tenaga Honorer Menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2005-2009)* menyatakan, jika kapasitas yang dimiliki oleh aparatur (pegawai negeri sipil) baik, maka kualitas pelayanan publik akan baik pula, dengan kesimpulan bahwa peningkatan kapasitas aparatur akan mengurangi tindak patologis dari birokrasi dan mengurangi dampak patologis yang ditimbulkannya sehingga membantu meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kantor kecamatan Talisayan pun demikian dengan masih kurangnya kapasitas pegawai yang dapat dilihat dari masih kurangnya pegawai yang mengikuti pelatihan, masih sedikit pegawai dengan lulusan sarjana dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Talisayan yang masih kurang dengan adanya ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian karena pegawai yang bersangkutan belum berada di kantor saat jam kerja, kemudian masih kurang responsif nya pegawai dalam merespon laporan masyarakat yang mengadu ke kantor kecamatan mengenai masalah yang dialami oleh masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan oleh suatu lembaga atau instansi sangat bergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang berada di lembaga atau instansi tersebut. Seorang pegawai sebagai orang yang melayani kebutuhan dari masyarakat harus dapat melayani masyarakat dengan baik karena pelayanan merupakan hal yang paling pertama yang dapat dirasakan oleh masyarakat, apabila masyarakat dalam mengurus sebuah pelayanan tidak dilayani dengan baik maka masyarakat dapat langsung menilai bagaimana kualitas dari pelayanan yang diberikan sehingga memunculkan rasa malas atau tidak ingin lagi

untuk mengurus pelayanan kepada instansi yang berkaitan. Sehingga dibutuhkan lah pelayanan yang berkualitas agar terwujudnya kepuasan masyarakat akan hasil dari pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi terkait, oleh karena itu dibutuhkan lah pegawai yang memiliki kapasitas dalam menjalankan sebuah kegiatan pelayanan kepada masyarakat, karena dengan adanya pelayan yang mempunyai kapasitas yang memadai, pelayanan yang diberikan pun akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan standar yang telah ada dan mampu merespon setiap perkembangan lingkungan dan mampu mengikuti perkembangan teknologi yang berkaitan dengan bidang pekerjaannya serta menyadari akan perannya dalam keseluruhan kegiatan pemerintahan dan pembangunan.

Dijelaskan dari Pembahasan diatas bahwa kapasitas pegawai dibutuhkan dan mempunyai peranan yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena dengan kapasitas yang dimiliki pegawai akan bekerja dan melayani masyarakat dengan baik sehingga masyarakat memiliki kepuasan karena telah di layani dengan baik.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. dari hasil pengujian yang telah dilakukan dan diuraikan oleh peneliti dimana telah didapatkan suatu pembuktian bahwa kapasitas pegawai memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau. Jika ingin melihat pengaruh antar kedua variabel maka dapat dilihat pada uji regresi linier sederhana, pada uji tersebut terdapat rumus $Y = a + bX$ dimana nilai a sebesar 15,817 adalah suatu konstanta yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan b adalah koefisien regresi yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yang artinya setiap perubahan nilai kapasitas pegawai maka kualitas pelayanan akan mengalami perubahan sebesar 1,054.
2. Besar pengaruh kapasitas pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau adalah sebesar 0,282 jika di persenkan maka ditemukan hasil sebesar 28,19 %. Hasil inilah yang menjadi seberapa besar pengaruh kapasitas pegawai terhadap kualitas pelayanan

Saran

1. Kesadaran dan tanggung jawab akan kewajiban dan tugas dari pegawai kecamatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat agar lebih ditingkatkan. Peningkatan respon pegawai terhadap keluhan yang dilaporkan dapat ditingkatkan melalui pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan kepada pegawainya.
2. Sarana prasarana untuk menunjang pelayanan di Kecamatan Talisayan masih perlu dilengkapi seperti mesin printer dan komputer. Hal ini dikarenakan

sarana prasarana merupakan modal utama dalam membantu kegiatan administratif di Kecamatan Talisayan

Daftar Pustaka

- Delanno, Galuh, F. dan Deviani. (2013). “Pengaruh Kapasitas SDM, Pemanfaatan TI dan Pengawasan Keuangan Terhadap Nilai Informasi Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah.” *Jurnal Wahana Riset Akuntansi (WRA)*.
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara. 2007. *Modul 1. Manajemen Sumber Daya Manusia*. Diklat Teknis Manajemen dan Pengembangan Sumber
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mathis, Robert L & Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Milen, Annel. 2006. *Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas (Terjemahan Bebas Dari: What Do We Know About Capacity Building*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Merilee, Grindle. 1997. *Getting Good Government Capacity Building in The Public Sectors of Developing Countries*. Harvard University Press.
- Pratiwi, Wulan. 2007. Tesis. *Pengaruh Kapasitas Sumber Daya Aparatur Birokrasi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah (Sebuah Kajian Terhadap Kebijakan Pengangkatan Tenaga Honorer Menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2005-2009)*. Universitas Indonesia.
- Soperapto, Riyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Pemerintahan Daerah Menuju Good Governance*. World Bank.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.