



## Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Pegawai Dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap

Karningsih Karningsih<sup>1</sup>, Sugiyanto Sugiyanto<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup> Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Indonesia

Korespondensi penulis : [karningsih3224@gmail.com](mailto:karningsih3224@gmail.com)<sup>1</sup> ; [sugiyanto\\_2010@yahoo.co.id](mailto:sugiyanto_2010@yahoo.co.id)<sup>2</sup>

**ABSTRACT.** Population administration services in general have not been able to provide satisfaction to the community using population services, for various reasons that are not acceptable to the community, so a form of service that is easy and can be accessed by the community is needed without having to come to the population service center, therefore a comprehensive service is needed. online with the "Pak Kades Mantap" population service program, which is supported by employee competence so that people can get population documents easily and fast. The sample collection technique used is the incidental technique. The data analysis used in this research is qualitative and quantitative analysis. This type of research uses the explanatory type. This shows that the higher the quality of service and competency of the employees, the higher the satisfaction with the population service "Pak Kades Mantap" at the Rejosari Village Office, Kangkung District, Kendal Regency

**Keywords:** Quality, Service, Competence, Satisfaction, Administration, Population.

**ABSTRAK.** Pelayanan administrasi kependudukan secara umum belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat penggunaan layanan kependudukan, karena berbagai alasan yang kurang dapat diterima masyarakat, sehingga diperlukan bentuk layanan yang mudah, dan dapat diakses oleh masyarakat tanpa harus datang ke pusat layanan kependudukan, oleh karena itu diperlukan layanan secara online dengan Program layanan kependudukan "Pak Kades Mantap", yang didukung kompetensi pegawai sehingga masyarakat dapat mendapatkan dokumen kependudukan dengan mudah, dan cepat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik accidental, Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif dan kuantitatif. Tipe penelitian menggunakan tipe explanatory. Hasil penelitian membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai, maka semakin tinggi Kepuasan layanan kependudukan "Pak Kades Mantap" di Kantor Desa Rejosari Kecamatan Kangkung Kabupaten Kendal

**Kata Kunci :** Kualitas, Pelayanan, Kompetensi, Kepuasan, Administrasi, Kependudukan.

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh penyelenggara Negara untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, apabila realita lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, apabila kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Pelayanan administrasi kependudukan dapat terselenggara dengan baik apabila didukung dengan sumber daya manusia yang kompetens, pelayanan dan kompetensi pegawai yang baik memberikan dampak kepada kepuasan masyarakat pengguna layanan, seperti halnya pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Secara Online, maka sebagai implementasi dari peraturan tersebut. Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kendal diselenggarakan melalui program Pak Kades Mantap. Pelayanan dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu loket atau meja pelayanan dan berbasis online, masyarakat tidak secara langsung hadir di tempat pelayanan. “Program Pak Kades Mantap” mempermudah pelayanan masyarakat dalam mengakses segala pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kendal. Aspek kualitas pelayanan akan selalu berbicara kinerja dalam memberikan layanan, dan lamanya waktu penyelesaian. Memahami kualitas pelayan publik sebagai sebuah tingkatan atau derajat baik dan buruknya suatu proses pelayanan, fasilitas pelayanan, cara-cara pelayanan yang diberikan diukur dengan kriteria-kriteria tertentu. Kantor Desa akan memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan masyarakat dapat tercapai. Pelaksanaan kegiatan pelayanan diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektifitas kerja. Efisiensi berkaitan kompetensi kerja pegawai karena, Kompetensi merupakan kombinasi dari keterampilan (*Skill*), pengetahuan (*Knowledge*), pemahaman (*understanding*), dan sikap (*Attitude*) ( Sutrisno: 2011). Ada Pegawai yang beranggapan bahwa peningkatan kompetensi tidak ada gunanya dan menghabiskan biaya saja, karena profesionalitas dan produktifitas tinggi bukan akibat dari peningkatan kompetensi tetapi karena pengalaman kerja yang lama di suatu bidang. Berbeda dari sebuah anggapan bahwa kinerja yang baik harus dilengkapi dengan kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, latar belakang Pendidikan yang mendukung profesi, memiliki keahlian/pengetahuan dan memiliki keterampilan serta sikap dan perilaku . Sistem kompetensi ini dibutuhkan pegawai yang mempunyai kompetensi spesifik yaitu pegawai yang sesuai dengan kompetensi yang diperlukan. Menurut Peraturan Bupati Kabupaten Kendal Nomer 8 Tahun 2015, Tentang Perubahan ke dua atas peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomer 3 Tahun 2011 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kendal, maka pelayanan kepada masyarakat diharapkan mudah, cepat, terjangkau, aman, dan nyaman.

Pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun swasta, serta pelayanan BUMN/BUMD/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman, sehingga tidak ada lagi hambatan jarak tempuh dari tempat tinggal ke tempat pelayanan, karena menggunakan layanan on-line . Adanya program kependudukan Pak Kades Mantap , diharapkan dapat mengatasi masalah pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat .

Kepuasan penggunaan layanan Pak Kades Mantap juga sangat penting karena harus didukung oleh sumber daya manusia dalam memanfaatkan sarana prasarana yang ada ,dan

penampilan kualitas pelayanan , sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan. Pelayanan yang baik adalah yang sesuai dengan harapan masyarakat di dalamnya terdapat dimensi daya tanggap (responsiveness), keandalan (reability), jaminan (assurance), perhatian (emphaty), keamanan fisik (tangibebles) (Hardiyansyah,2011), berkaitan dengan hal ini pelayanan administrasi kependudukan Pak Kades Mantab, di harapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat pengguna pada umumnya dan terutama di desa Rejosari Kecamatan Kangkung, dengan pelayanan yang baik, pegawai yang kompeten di bidangnya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat ketika mengurus dokumen kependudukan, tetapi realitanya masih ada masyarakat yang mengeluh karena tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas, terutama tentang waktu pelayanan yang lama karena lambanya server, menu layanan yang berliku-liku, kurangnya sosialisasi program administrasi kependudukan, sarana dan prasarana yang kurang memadai. Kepuasan pengguna layanan dapat dilihat dari mulai pesyaratan ,system , mekanisme, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana, dan masukan, sarana dan prasarana .

Berdasarkan fenomena ini maka yang menjadi focus penelitian adalah Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantab. Lokus penelitian di Desa Rejosari, Kecamatan Kangkung Kabupaten Kendal.

## **2. METODOLOGI**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan kuantitatif, tipe penelitian eksplanatory yang mempunyai tujuan menjelaskan, dan menggambarkan , juga dilakukan pengujian hipotesa yang telah dirumuskan. Populasi adalah seluruh masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di desa Rejosari, Kecamatan Kangkung, Teknik sampling accidental sampling yaitu Teknik penentuan sampel berdasarkan factor spontanitas, yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik yaitu masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan menggunakan program Pak Kades Mantab. Sumber data yang digunakan primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, angket, dokumentasi, pengujian hipotesis dengan menggunakan rumus product moment.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan masyarakat yang merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Dalam upaya kualitas pelayanan ini sebagai upaya pemenuhan kebutuhan keinginan masyarakat serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan masyarakat. Dengan kualitas pelayanan yang maksimal tentunya akan terwujud apa yang menjadi tujuan Program Pak Kades Mantap .

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, serta tanggap terhadap keinginan pengguna layanan. secara umum petugas pelayanan merespon baik dalam membantu permasalahan pengguna layanan Pak Kades Mantap. Hal ini terbukti bahwa dari 40 responden yang diteliti, terdapat ( 53% ) 21 responden menyatakan bahwa petugas pelayanan merespon baik dalam membantu masyarakat. Hanya 2 responden ( 5 % ) yang memberikan respon tidak baik. Sebagai pegawai harus cepat dan tanggap dalam menghadapi masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan , semua pegawai yang bertugas di bagian pelayanan administrasi bisa mengerjakan dengan aplikasi yang ada, sehingga dokumen dapat selesai dengan mudah dan cepat, Program Pak Kades Mantap merupakan program yang baru sehingga perlu disosialisasikan kepada masyarakat, oleh karena itu pegawai yang bertugas di bagian pelayanan perlu memberikan arahan terlebih dahulu kepada pengguna layanan administrasi kependudukan “Pak Kades Mantap”, dari 40 responden yang diteliti, terdapat ( 55% ) 22 responden menyatakan bahwa petugas pelayanan cepat dan tanggap dalam memberikan arahan dengan sosialisasi kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan baik juga bisa dilihat dari keandalan (*Reability*) merupakan kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, dari 40 responden yang diteliti, ternyata terdapat ( 58% ) 23 responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan memberikan standar pelayanan yang jelas, karena mereka dapat menggunakan aplikasi dengan baik, bahwa dari 40 responden yang diteliti, terdapat ( 50% ) 20 responden yang menyatakan mampu dalam mengoperasikan aplikasi Pak Kades Mantap. Dokumen yang dihasilkan melalui aplikasi tersebut harus dijaga kerahasiaannya, hal ini dapat diketahui bahwa dari 40 responden terdapat 53 % atau 23 responden dapat menjamin rahasia dokumen dengan baik dan 43

% atau 17 responden sangat baik. Masyarakat pengguna layanan mengatakan yang tidak bisa mengakses aplikasi juga dibantu oleh petugas dari 40 responden yang diteliti, terdapat ( 58% ) 23 responden yang menyatakan bahwa petugas menjamin Baik dalam mengatasi keluhan masyarakat pengguna layanan Pak Kades Mantap. Jaminan ( *Assurance* ) merupakan pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai pemerintah, untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada pemerintah. dari 40 responden yang diteliti, ternyata ( 45% ) 18 responden menyatakan bahwa petugas memberikan jaminan ketepatan waktu sesuai keinginan pengguna layanan, hanya 10 % atau 4 orang yang tidak tepat waktu karena adanya gangguan perangkat yang digunakan.

Perhatian ( *Emphaty* ) merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi sebagai upaya memahami keinginan pengguna layanan, dari 40 responden yang diteliti, ternyata terdapat ( 55% ) 22 responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan Baik dengan memberikan waktu khusus untuk membantu mengakses aplikasi Pak Kades Mantap, dan melayani dengan baik dari 40 responden yang diteliti, terdapat ( 50% ) 20 responden yang menyatakan bahwa petugas memberikan pelayanan dengan Baik.

Kemampuan Fisik ( *Tangibles* ) merupakan kualitas pelayanan berupa saran fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, penampilan petugas, kenyamanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dari 40 responden yang diteliti, terdapat ( 38% ) 15 responden yang menyatakan bahwa ruang pelayanan cukup nyaman, 30 % atau 12 responden menyatakan nyaman, dan 9 responden atau 23 % sangat nyaman.

Fasilitas lingkungan yang nyaman , harus disertai sikap, perilaku petugas , dan disiplin kerja, dari 40 responden yang diteliti, terdapat ( 63% ) 25 responden yang menyatakan bahwa pegawai disiplin dalam melakukan pelayanan Pak Kades Mantap. Dilihat dari penampilan petugas dari 40 responden yang diteliti, ternyata terdapat ( 68% ) 27 responden yang menyatakan bahwa pegawai berpenampilan rapi .

Selanjutnya untuk variabel kualitas pelayanan dihitung berdasarkan rata-rata pencapaian skor dari jawaban yang diperoleh dari responden terhadap seluruh pertanyaan di variabel Kualitas Pelayanan (  $X_1$  ), Untuk melihat skor kumulatif variabel  $X_1$  Kualitas Pelayanan maka peneliti menggolongkan skor yang diperoleh untuk mengetahui tinggi rendahnya skor dengan katagori sebagai berikut :

- a. 80 % - 100 % = Dikategorikan Sangat Tinggi
- b. 60 % - 79,99 % = Dikategorikan Tinggi
- c. 40 % - 59,99 % = Dikategorikan Sedang
- d. 20 % - 39,99 % = Dikategorikan Rendah
- e. 0 % - 19,99 % = Dikategorikan Sangat Rendah

Dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai} = \frac{\Sigma \text{ skor yang dicapai}}{\Sigma \text{ skor yang diharapkan}} \times 100 \%$$

Diketahui dari perhitungan distribusi nilai pada tabel induk :

Jumlah Kuisioner variable $X_1$	= 12
Frekuensi	= 40
Jumlah skor yang dicapai variabel $X_1$	= 1480
Jumlah skor yang diharapkan ( 12 x 4 x 40 )	= 1920

$$\text{Nilai} = \frac{\Sigma \text{ skor yang dicapai}}{\Sigma \text{ skor yang diharapkan}} \times 100 \%$$

$$\text{Nilai} = \frac{1480}{1920} \times 100 \%$$

$$\text{Nilai} = 77,083333$$

$$\text{Dibulatkan} = 77,09 \% \text{ atau } 77 \%$$

Dengan diperolehnya nilai persentase sebesar 77,09 % maka membuktikan bahwa nilai persentase atas jawaban dari skor kumulatif di variabel  $X_1$  yaitu Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Rejosasri masuk dalam interval tinggi. Hal ini terjadi karena nilai persentase yang dicapai berada dalam interval 60 % -79 %.

### 3.2. Kompetensi Pegawai ( $X_2$ )

Kompetensi Pegawai merupakan Karakteristik dasar yang dimiliki oleh seseorang yang dapat menciptakan kinerja yang baik dalam melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan keahlian yang dimiliki secara formal, dan sangat diperlukan pengakuan secara formal tersebut yang dimiliki oleh para pegawai instansi. Kompetensi juga dapat dilihat dari Pengetahuan ( *Knowledge* ) merupakan kompetensi yang kompleks untuk memprediksi prestasi kerja dengan mengukur pengetahuan dan

ketrampilan dengan cara yang sebenarnya, dari 40 responden yang diteliti terdapat ( 43% ) 17 responden memiliki kemampuan pelayanan yang baik , (35%) 14 responden cukup baik dan dilihat dari pengetahuan system aplikasi program tersebut ( 58% ) 23 responden yang menyatakan mengetahui system informasi pelayanan Pak Kades Mantap. Selain pengetahuan kompetensi dapat dilihat dari Pemahaman ( *Understanding* ) merupakan pembelajaran tentang pemahaman yang baik mengenai karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien, dari 40 responden yang diteliti, terdapat ( 55% ) 22 responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan paham mengenai langkah-langkah program Pak Kades Mantap, hal ini untuk memahami standar operasional Prosedur (SOP), dengan memahami prosedur pekerjaan dengan baik maka diharapkan akan terselenggara pelayanan prima, dari 40 responden yang diteliti, terdapat ( 58% ) 23 responden yang menyatakan bahwa pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai standar pelayanan prima.

Kemampuan ( *Skill* ) merupakan sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang di bebaskan kepadanya, termasuk kemampuan berkomunikasi, dari 40 responden yang diteliti, terdapat ( 45% ) 18 responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan sangat baik berkomunikasi, dengan pengguna layanan, selain itu sikap petugas juga sangat berpengaruh pada penampilan sebagai petugas, dari 40 responden yang diteliti, terdapat ( 53% ) 21 responden yang menyatakan bahwa ketika mengurus dokumen mendapat perlakuan secara adil dari petugas, hanya 1 % atau 3 menyatakan tidak adil, hal ini karena ada yang tidak dapat mengakses dokumen dengan mudah dan cepat. Memiliki Sikap Sopan dalam Pelayanan merupakan hal yang penting pada waktu memberikan pelayanan, Hal ini terbukti bahwa dari 40 responden yang diteliti, terdapat ( 68% ) 27 responden yang menyatakan bahwa pegawai bersikap sopan .

Variabel kompetensi pegawai diukur berdasarkan rata-rata pencapaian skor dari jawaban yang diperoleh dari responden terhadap seluruh pertanyaan di variabel Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ), untuk melihat skor komulatif pada variabel  $X_2$  Kompetensi Pegawai. maka peneliti menggolongkan skor yang diperoleh untuk mengetahui tinggi rendahnya skor dengan katagori sebagai berikut :

- a. 80 % - 100 % = Dikatagorikan Sangat Tinggi
- b. 60 % - 79,99 % = Dikatagorikan Tinggi
- c. 40 % - 59.99 % = Dikatagorikan Sedang
- d. 20 % - 39,99 % = Dikatagorikan Rendah
- e. 0 % - 19,99 % = Dikatagorikan Sanat Rendah

Dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai} = \frac{\Sigma \text{ skor yang dicapai}}{\Sigma \text{ skor yang diharapkan}} \times 100 \%$$

Diketahui dari perhitungan distribusi nilai pada tabel induk :

Jumlah Kuisisioner variable $X_1$	= 13
Frekuensi	= 40
Jumlah skor yang dicapai variabel $X_1$	= 1600
Jumlah skor yang diharapkan ( 13 x 4 x 40 )	= 2080

$$\text{Nilai} = \frac{\Sigma \text{ skor yang dicapai}}{\Sigma \text{ skor yang diharapkan}} \times 100 \%$$

$$\text{Nilai} = \frac{1600}{2080} \times 100 \%$$

$$\text{Nilai} = 76,923076$$

$$\text{Dibulatkan} = 76,92 \% \text{ atau } 77 \%$$

Dengan diperolehnya nilai persentase sebesar 76,92 % maka membuktikan bahwa nilai persentase atas jawaban dari skor kumulatif di variabel  $X_2$  yaitu kompetensi pegawai di Kantor Desa Rejosasri masuk dalam interval tinggi. Hal ini terjadi karena nilai persentase yang dicapai berada dalam interval 60 % -79 %.

### 3.3. Kepuasan Layanan Kependudukan (Y)

Kepuasan pengguna layanan sangat ditentukan dari kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kepuasan pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari persyaratan bersifat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya , dari 40 responden , terdapat ( 50% ) 20 responden yang menyatakan bahwa masyarakat mudah dalam memenuhi persyaratan pelayanan Pak Kades Mantap, indicator yang lain untuk melihat kepuasan masyarakat adalah Mekanisme prosedur pelayanan dari 40 responden , terdapat ( 43% ) 17 responden yang menyatakan bahwa pegawai mudah dalam penyampaian mekanisme prosedur pelayanan . Dilihat dari aksesting system pelayanan dari 40 responden , terdapat ( 60% ) 24 responden menyatakan bahwa untuk mengakses sistem pelayanan Pak Kades Mantap tidak ada kesulitan, dari mulai mengakses sampai terbit dokumen, dan dapat tepat waktu. Biaya / Tarif merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya



biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, berdasarkan kewajaran biaya pelayanan. Hal ini terbukti bahwa dari 40 responden, terdapat ( 48% ) 19 responden yang menyatakan bahwa biaya layanan wajar. profesionalisme dalam mengerjakan pekerjaan dalam pelayanan menentukan kepuasan, dari 40 responden terdapat ( 55% ) 22 responden yang menyatakan bahwa sudah profesional dalam memberikan pelayanan, dari 40 responden terdapat ( 58% ) 23 responden yang menyatakan bahwa petugas sudah sopan dalam memberikan pelayanan. Sarana Dan Prasarana merupakan segala sesuatu yang diperlukan dalam pelayanan bahwa dari 40 responden terdapat ( 70% ) 28 responden yang menyatakan bahwa masyarakat cukup puas dengan sarana dan prasarana yang ada, Kenyamanan Ruang Tunggu juga penting dalam pelayanan, Kelancaran dalam mengakses aplikasi Pak Kades Mantap juga didukung perangkat elektronik yang memadai, dari 40 responden yang diteliti, terdapat ( 43% ) 17 responden yang menyatakan bahwa Perangkat Elektronik Pelayanan sudah memadai

Selanjutnya untuk mengukur kepuasan layanan kependudukan Pak Kades Mantap akan diukur berdasarkan rata-rata pencapaian skor dari jawaban yang diperoleh dari responden terhadap seluruh pertanyaan di variabel Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap (Y), untuk melihat skor kumulatif pada variabel Y kepuasan layanan kependudukan Pak Kades Mantap, maka peneliti menggolongkan skor yang diperoleh untuk mengetahui tinggi rendahnya skor dengan katagori sebagai berikut :

- a. 80 % - 100 % = Dikatagorikan Sangat Tinggi
- b. 60 % - 79,99 % = Dikatagorikan Tinggi
- c. 40 % - 59.99 % = Dikatagorikan Sedang
- d. 20 % - 39,99 % = Dikatagorikan Rendah
- e. 0 % - 19,99 % = Dikatagorikan Sangat Rendah

Dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai} = \frac{\Sigma \text{ skor yang dicapai}}{\Sigma \text{ skor yang diharapkan}} \times 100 \%$$

Diketahui dari perhitungan distribusi nilai pada tabel induk :

Jumlah Kuisisioner variable Y	= 18
Frekuensi	= 40
Jumlah skor yang dicapai variabel Y	= 2221
Jumlah skor yang diharapkan ( 18 x 4 x 40 )	= 2880

$$\text{Nilai} = \frac{\Sigma \text{ skor yang dicapai}}{\Sigma \text{ skor yang diharapkan}} \times 100 \%$$

$$\text{Nilai} = \frac{2221}{2880} \times 100 \%$$

$$\text{Nilai} = 77,11805 \text{ Dibulatkan} = 77,92 \% \text{ atau } 78\%$$

Dengan diperolehnya nilai persentase sebesar 77,92 % maka membuktikan bahwa nilai persentase atas jawaban dari skor kumulatif yang ada di variabel Y yaitu Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap di Kantor Desa Rejosasri masuk dalam interval tinggi. Hal ini terjadi karena nilai persentase yang dicapai berada dalam interval 60 % -79 %.

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai dengan kepuasan layanan kependudukan Pak Kades Mantap diuji dengan menggunakan rumus product moment sebagai berikut :

- 1. Hubungan Kualitas Pelayanan ( X<sub>1</sub> ) Dengan Kepuasan layanan Kependudukan Pak Kades Mantap ( Y ), menggunakan product moment sebagai berikut :**

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \Sigma XY - (\Sigma X) (\Sigma Y)}{\sqrt{\{N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{40.82289 - (1480) (2221)}{\sqrt{\{40.88934 - 2196324\} \{40.123711 - 2560000\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{3291560 - 3287080}{\sqrt{\{3557360 - 2196324\} \{4948440 - 2560000\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{4480}{\sqrt{\{1361036\} \{2388440\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{4480}{\sqrt{\{1361036\} \{2388440\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{4480}{\sqrt{3250752823840}}$$

$$r_{xy} = \frac{4480}{\sqrt{1802984,42}}$$

$$r_{xy} = \frac{4480}{1342,75155}$$

$$r_{xy} = \frac{4480}{13427}$$

$$r_{xy} = 0,333656066$$

dibulatkan menjadi 0,333

Dapat diketahui perhitungan tersebut Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap adalah 0,333 atau hasil r hitung sebesar 0,333. Jika hasil koefisien tersebut di konfirmasi dengan harga tabel untuk taraf signifikan 5% = 0,312. Disimpulkan bahwa hasil r hitung  $0,333 \geq r$  tabel 0,312. Diartikan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan semakin tinggi Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap .

## 2. Hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ), menggunakan product moment sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum X_1 X_2 - (\sum X_1) (\sum X_2)}{\sqrt{\{N \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \{N \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{40.54998 - (1480) (1600)}{\sqrt{\{40.82289 - 2190400\} \{40.64200 - 2560000\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{2199920 - 2368000}{\sqrt{\{3291560 - 2192400\} \{2568000 - 2560000\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{168080}{\sqrt{\{1101160\} \{8000\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{168080}{\sqrt{8809280000}}$$

$$r_{xy} = \frac{168080}{93857764}$$

$$r_{xy} = \frac{168080}{938577}$$

$$r_{xy} = 0,179079607$$

dibulatkan menjadi 0,179

Dapat diketahui dari hasil perhitungan tersebut Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kompetensi Pegawai adalah 0,179 atau hasil r hitung sebesar 0,179. Jika hasil koefisien tersebut di konfirmasi dengan harga tabel untuk taraf signifikansi 5% = 0,312.

Disimpulkan bahwa hasil r hitung  $0,179 \leq r$  tabel  $0,312$ . Diartikan bahwa semakin rendah Kualitas Pelayanan semakin rendah pula Kompetensi Pagawai .

**3. Hubungan Kompetensi Pegawai (  $X_2$  ) dengan Kepuasan layanan Kependudukan Pak Kades Mantap (  $Y$  ), menggunakan product moment sebagai berikut :**

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$
$$r_{xy} = \frac{40.82289 - (1600)(2221)}{\sqrt{\{40.64200 - 2560000\} \{40.123711 - 2560000\}}}$$
$$r_{xy} = \frac{3291560 - 3553600}{\sqrt{\{2568000 - 2560000\} \{4948440 - 2560000\}}}$$
$$r_{xy} = \frac{262040}{\sqrt{\{8000\} \{2388440\}}}$$
$$r_{xy} = \frac{262040}{\sqrt{19107520000}}$$
$$r_{xy} = \frac{262040}{13822995}$$
$$r_{xy} = \frac{262040}{1382299}$$
$$r_{xy} = 0,189568248$$

dibulatkan menjadi 0,189

Dapat diketahui hasil perhitungan tersebut Hubungan Kompetensi Pegawai dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap adalah 0,189 atau hasil r hitung sebesar 0,189. Jika hasil koefisien tersebut dikonfirmasi dengan harga tabel untuk taraf signifikan  $5\% = 0,312$ . Disimpulkan bahwa  $r$  hitung  $0,189 \leq r$  tabel  $0,312$ . Diartikan bahwa semakin tinggi Kompetensi Pegawai semakin tinggi pula Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap .

**4. Hubungan Kualitas Pelayanan (  $X_1$  ) dan Kompetensi Pegawai (  $X_2$  ), dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap (  $Y$  ), menggunakan product moment sebagai berikut :**

$$rx_1x_2y = \sqrt{\frac{(rx_1y)^2 + (rx_2y)^2 - (2 \cdot rx_1y) \cdot rx_2y \cdot rx_1x_2}{1 - (rx_1x_2)}}$$

$$rx_1x_2y = \sqrt{\frac{(0,333)^2 + (0,189)^2 - (2 \cdot 0,333) \cdot 0,189 \cdot 0,179}{1 - (0,179)}}$$

$$rx_1x_2y = \sqrt{\frac{0,1108 + 0,035 - (0,666) \cdot 0,189 \cdot 0,179}{1 - (0,032)}}$$

$$rx_1x_2y = \sqrt{\frac{0,1108 + 0,035 - 0,022}{1 - 0,658}}$$

$$rx_1x_2y = \sqrt{\frac{0,1108 - 0,013}{0,342}}$$

$$rx_1x_2y = \sqrt{\frac{0,0978}{0,342}}$$

$$rx_1x_2y = \sqrt{0,285}$$

$$rx_1x_2y = 0,529150$$

dibulatkan rxy menjadi 0,529

Dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap adalah 0,529 atau hasil r hitung sebesar 0,529. Jika hasil koefisien tersebut di konfirmasi dengan harga tabel untuk taraf signifikansi 5% = 0,312. Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) Dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap. Disimpulkan bahwa hasil r hitung  $0,529 \geq r$  tabel 0,312, hal ini diartikan semakin tinggi Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai semakin tinggi pula Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap di Desa Rejosari, Kecamatan Kangkung, Kabupaten Kendal.

**5. Uji Signifikan Korelasi Ganda**

Uji signifikan korelasi ganda ini untuk mengetahui nilai yang memberikan kuatnya hubungan dua variabel atau lebih secara bersama-sama dengan variabel lain. Dalam hal

ini adalah Variabel Kualitas Pelayanan (  $X_1$  ) dan Kompetensi (  $X_2$  ) dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap (  $Y$  ) dengan perhitungan sebagai berikut :

$$F = \frac{r_{x_1x_2y}}{1 - r^2_{x_1x_2y}} \cdot \frac{N - k - 1}{k}$$

$$F = \frac{(0,529)^2}{1 - (0,529)^2} \cdot \frac{40 - 2 - 1}{2}$$

$$F = \frac{0,279}{1 - 0,279} \cdot \frac{40 - 2 - 1}{2}$$

$$F = \frac{0,279}{0,471} \cdot \frac{37}{2}$$

$$F = 0,592 \cdot 18,5$$

$$F = 10,95$$

Dari hasil perhitungan dapat di peroleh nilai  $r_{x_1x_2y} = 0,529$  kemudian dilakukan uji signifikan korelasi ganda dengan  $F = 10,95$ , dapat disimpulkan bahwa “Semakin tinggi Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai maka semakin tinggi pula Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap sehingga pengujian hipotesis dinyatakan **diterima**.”

## 6. Koefisien Determinan

Koefisien determinasi digunakan untuk menyatakan seberapa besar hubungan variabel X dengan variabel Y. Dalam hal ini adalah Variabel Kualitas Pelayanan (  $X_1$  ) dan Kompetensi Pegawai (  $X_2$  ) dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap (  $Y$  ) di Desa Rejosari, Kecamatan Kangkung, Kabupaten Kendal dengan perhitungan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = r^2 \cdot 100\%$$

$$KD = 0,529^2 \cdot 100\%$$

$$KD = 0,2798 \cdot 100\%$$

$$KD = 27,98$$

Hasil perhitungan dapat diperoleh nilai Koefisien Determinasi = 27,90 artinya adalah Kualitas Pelayanan (  $X_1$  ) dan Kompetensi Pegawai (  $X_2$  ) berhubungan sebesar 27,98 dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap (  $Y$  ) di Desa Rejosari, Kecamatan Kangkung, Kabupaten Kendal, sedangkan variabel lainnya di

pengaruhi oleh faktor-faktor yang lain yaitu lingkungan kerja, motifasi kerja, disiplin kerja dan lain-lain.

#### **4. KESIMPULAN**

Hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap (Y) sebesar 0,333 konfirmasi dengan r tabel untuk taraf signifikan 5% = 0,312 N = 40. Disimpulkan bahwa hasil r hitung  $0,333 \geq r$  tabel 0,312 sehingga hipotesis diterima

Hubungan Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap (Y) sebesar 0,189 konfirmasi dengan r tabel untuk taraf signifikan 5% = 0,312 N = 40. Disimpulkan bahwa hasil r hitung  $0,189 \leq r$  tabel 0,312 sehingga hipotesis tidak diterima.

Hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap (Y) sebesar 0,179 konfirmasi dengan r tabel untuk taraf signifikan 5% = 0,312 N = 40. Disimpulkan bahwa hasil r hitung  $0,179 \leq r$  tabel 0,312 sehingga hipotesis diterima

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Barat, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hermawan, W., dkk. (2016). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Badan Pertanahan.
- Pasolong, H. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rosmaini, & Hasrudy. (2019). Pengaruh kompetensi. *Jurnal Ilmiah*, 2.
- Sedarmayati. (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja (Cetakan Kedua)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. (2005). *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa (Edisi Pertama)*. Yogyakarta.