

**PENGARUH KOMPETENSI DAN LOYALITAS PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI DINAS PENDIDIKAN KOTA SUKABUMI**

Rita Stiaharti

Email : ritasti@yahoo.co.id

STIE Pasim Sukabumi

Abstract

The main problem in this research is the low quality of service which according to the researcher's observations is caused by the competence and loyalty of employees who are not yet optimal. On the basis of these thoughts and considerations, the approach taken in this study uses a quantitative method using a questionnaire instrument. Based on the characteristics of the data used, this study uses a quantitative research approach. The analytical technique used is descriptive statistical technique which functions to classify data, work on, conclude, explain and present the processed results. It aims to make a pattern of cause and effect relationship between the value of a variable with other variables. The inferential test was carried out through validity and reliability tests as well as classical assumption tests. Hypothesis testing is done through regression analysis. Shows that Service Quality is influenced by Employee Competence and Loyalty, either partially or simultaneously. Partially the quality of service is influenced by competence by 73.2% and employee loyalty by 61.8%. The conclusion in this study is that the Competence and Loyalty of Employees partially or simultaneously have an influence on the Quality of Service at the Dinas Pendidikan Kota Sukabumi.

Keywords : Competence, Employee Loyalty, Employee Quality

Abstrak

Masalah pokok dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan yang rendah yang menurut pengamatan peneliti diakibatkan oleh Kompetensi dan Loyalitas Pegawai yang belum optimal. Atas dasar pemikiran dan pertimbangan tersebut, Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan instrument angket. Berdasarkan karakteristik data yang digunakan, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Tehnik analisis yang digunakan adalah Teknik statistic deskriptif yang berfungsi untuk mengelompokkan data, menggarap, menyimpulkan, memaparkan serta menyajikan hasil olahan. Hal ini bertujuan untuk melakukan pola hubungan sebab akibat antara nilai suatu variable dengan variable lainnya. Uji infrensial dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas juga uji asumsi klasik. Uji hipotesis dilakukan melalui analisis regresi. Menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh Kompetensi dan Loyalitas Pegawai, baik secara parsial maupun simultan. Secara parsial Kualitas Pelayanan dipengaruhi Kompetensi sebesar 73,2% dan Loyalitas Pegawai sebesar 61,8%. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Kompetensi dan Loyalitas Pegawai secara parsial maupun simultan memberi pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Sukabumi.

Kata Kunci : Kompetensi, Loyalitas Pegawai, Kualitas Pegawai

Submitted: 13-09-2022 | Accepted: 28-09-2022 | Published: 30-09-2022

1. Pendahuluan

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Dinas Pendidikan Kota Sukabumi, kepada penerima pelayanan selama bulan Maret 2021 diperoleh gambaran tentang rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Setelah dilakukan penelitian awal terkait kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, maka diperoleh temuan, yaitu:

Tabel 1.1
Hasil Observasi Kepada Penerima Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Sukabumi

No	Indikator ketidakpuasan masyarakat	Jumlah
1	Kecepatan pelayanan	9
2	Kepastian penyelesaian masalah	7
3	Keramahan petugas	6
4	Mendengarkan keluhan	7
5	Merespon keluhan	9

Sumber: Observasi penerima pelayanan Maret 2021

Jadi terdapat lima (5) keluhan yang dikemukakan oleh penerima pelayanan dari Dinas Pendidikan Kota Sukabumi. Keluhan pada kecepatan pelayanan dan merespon

keluhan, merupakan indikator dengan keluhan yang terbanyak. Informasi awal ini menjadi temuan berharga bagi penulis untuk diteruskan menjadi penelitian

- 1) Faktor-faktor yang dapat memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang baik di Dinas Pendidikan Kota Sukabumi, antara lain: kepemimpinan, fungsi-fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, komunikasi), perencanaan, lingkungan kerja, gaji dan insentif, efektivitas dan disiplin kerja, latar belakang pendidikan dan keluarga. Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada faktor-faktor, yaitu: kompetensi sumber daya manusia dan loyalitas pegawai yang memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan kantor.
- 2) Kompetensi sumber daya manusia perlu mendapat perhatian dengan seksama, dilihat dari: a) inisiatif pegawai, karena dengan inisiatif yang bagus, akan memudahkan pimpinan di atasnya untuk berkoordinasi dengan bidang kerja lainnya dalam menciptakan kualitas pelayanan yang handal; b) percaya diri pegawai perlu dibina secara konsisten, baik oleh rekan kerja dan pimpinannya sehingga pegawai dapat memaksimalkan upayanya dalam mendukung kualitas pelayanan yang maksimal; c) komitmen pada organisasi dalam lingkup Dinas Pendidikan agar lebih diwujudkan oleh pegawai agar tercipta semangat kerja bersama agar tercipta kualitas pelayayn yang diharapkan.
- 3) Loyalitas pegawai masih perlu ditingkatkan, yang ditandai dengan masih adanya penyelesaian pekerjaan yang kurang tepat waktu. Terkadang penyelesaian pekerjaan hanya didasarkan pada jam kerja kantor saja, padahal jika jam kerja kantor dimaksimalkan dalam arti ada penyelesaian pekerjaan yang memerlukan waktu di luar jam kantor atau bisa pula penyelesaian pekerjaan dilakukan dengan efektivitas waktu, ini akan membantu terciptanya kualitas pelayanan yang baik di kantor.

Pentingnya penelitian ini dilakukan adalah dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang handal menjadi hal yang perlu diperhatikan dan diupayakan dengan seksama, mengingat kualitas pelayanan sebagai bagian dari upaya memberi kepuasan masyarakat, juga dapat menciptakan nilai positif di banyak hal. Kualitas pelayanan yang handal tersebut tidak terlepas dari kompetensi sumber daya manusia dan loyalitas pegawai. Hal inilah yang menjadi kebaruan dalam penelitian ini.

2. Metode Penelitian

Populasi target ini dapat berupa jumlah pasien atau jumlah objek yang ditetapkan oleh peneliti atau yang ada secara pasti. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Sukabumi

Sampel yang dipergunakan adalah jumlah pegawai di Dinas Pendidikan Kota Sukabumi berdasarkan karakteristik populasi sebagai berikut:

- 1) jumlah ASN (aparatur Sipil Negara): 74 orang;
 - 2) jumlah THL (Tenaga Harian Lepas) adalah 25 orang;
 - 3) jumlah TKS (Tenaga Kerja Sukarela) adalah 104 orang;
- jumlah Total adalah 202 orang pegawai.

menghitung hasil penentuan sampel ukuran yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 67 orang pegawai.

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

- 1) Uji Statistik Deskriptif
- 2) Uji Kualitas Data
- 3) Uji Asumsi Klasik
- 4) Uji Inferensial
- 5) Uji Hipotesis

3. Hasil dan Pembahasan Penelitian

3.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel

Dalam penelitian ini dikaji tiga variable, yaitu: Kompetensi, Loyalitas Pegawai dan Kualitas pelayanan. Ketiga variable tersebut dikembangkan menjadi 28 indikator. Selanjutnya hasil angket untuk 28 indikator tersebut dapat dikemukakan pada tabel-tabel berikut.

3.1.1 Untuk Variabel Kompetensi

Nilai rata-rata dari variable ini yang terdiri dari 5 indikator adalah 4,27 yang artinya Kompetensi secara umum telah berjalan dengan baik, bisa dipahami oleh aparatur yang memberi arti adanya kepercayaan yang diperlukan oleh pegawai dalam meningkatkan kinerjanya. Indikator yang masih perlu diperhatikan dengan seksama adalah: 'Kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu, baik secara fisik maupun mental' saran perlu diberikan oleh pimpinan dalam menerapkan Kompetensi, Dimana rata-rata indikator ini yang berada pada level baik, yaitu 4,40.

3.1.2 Untuk Variabel Loyalitas Pegawai

Loyalitas Pegawai memiliki nilai rata-rata 4,24 artinya pegawai cukup memahami apa yang menjadi Loyalitas Pegawai di Perhubungan Kota Sukabumi. Data nilai yang paling tinggi adalah 4,27 memberi arti bahwa pegawai ikut serta dalam memelihara dan membentuk Loyalitas Pegawai yang baik di Perhubungan Kota Sukabumi. Nilai terendah pada indikator yang memperoleh nilai 4,18 yang menunjukkan pegawai belum memahami adanya perubahan, baik dari sisi manajemen maupun teknologi. Padahal memahami dengan baik akan adanya perubahan itu adalah hal yang penting diperhatikan oleh pegawai agar dapat memperkuat kinerja secara tim.

3.1.3 Untuk Variabel Kualitas Pelayanan

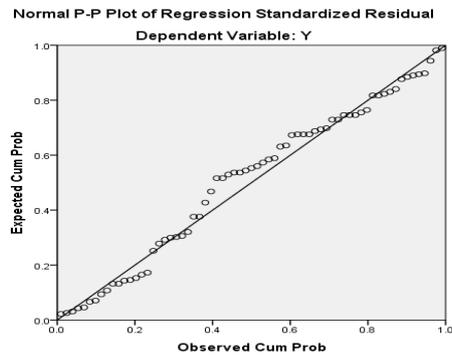
Data nilai yang paling tinggi adalah 4,34 dan rata indikator adalah 4,22 yang memberi arti bahwa Kualitas pelayanan menitikberatkan penyelesaian pekerjaan. Dalam arti pegawai selalu berusaha menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai jadwal pekerjaan. Indikator lainnya adalah pegawai ingin mendapat kepercayaan pimpinan dengan sikap yang jelas sehingga memberi kepastian untuk pegawai.

3.2 Hasil Uji Inferensial

Uji inferensial yang dilakukan adalah: uji asumsi klasik (uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas), uji t dan uji F serta uji regresi. Uji Asumsi klasik dilakukan bersamaan dengan uji regresi

3.3 Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Menurut Imam Ghozali (2018, 161-163) dikatakan bahwa jika data plotting (titik-titik) pada grafik normal plot mengikuti diagonal yang menceng (*skewness*) ke kanan juga tampilan grafik mengarah ke histogram, maka hal ini menunjukkan bahwa **data terdistribusi normal**. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya (Imam Ghozali, 2018: 163). Jadi ada dua cara dalam menentukan apakah data terdistribusi normal, yaitu dengan melihat titik-titik (data plotting) dan histogramnya. Seperti terlihat pada gambar di halaman berikut.



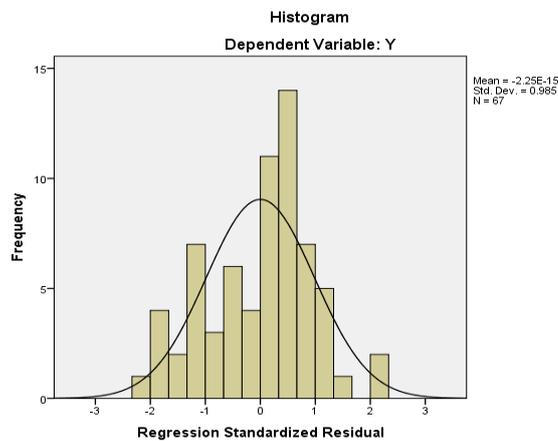
Gambar 1

Hasil Uji Normalitas Data - Grafik Nomal Plot (SPSS versi 25)

Sumber: Pengolahan Data 2021

Catatan:

Pada grafik normal plot, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi klasik dan asumsi normalitas.



Gambar 2

Hasil Uji Normalitas Data - Histogram (SPSS versi 25)

Sumber: Pengolahan Data 2021

Catatan:

Pada grafik histogram, pola distribusi tidak menceng ke kiri atau ke kanan, maka model regresi memenuhi asumsi klasik dan memenuhi asumsi normalitas.

3.4 Hasl Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*variable independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Menurut Imam Ghozali (2018, 107-109), tidak terjadi multikolinieritas jika nilai nilai Tolerance > 0.100 dan nilai VIF (*variance inflation factor*) < 10.00.

Tabel 1
 Hasil Uji Multikolinieritas – SPSS versi 25
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	87.813	6.693		13.120	.000		
X1	.314	.223	.172	2.412	.163	.998	1.002
X2	.238	.232	.125	2.025	.309	.998	1.002

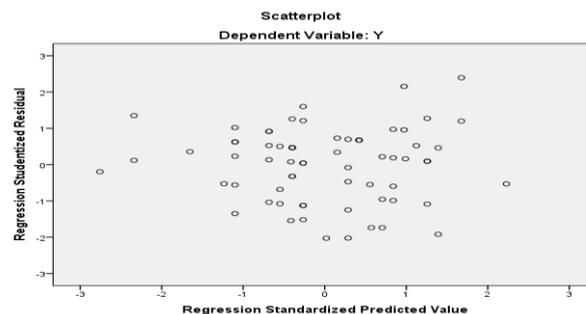
a. Dependent Variable: Y

Sumber: Pengolahan Data 2021

Dapat dilihat pada gambar dalam bentuk tabel 4.3 di atas, bahwa nilai Tolerance > dari 0.100 dan VIF < dari 10.00, **maka tidak terjadi multikolinieritas.**

3.5 Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Menurut Imam Ghozali (2018, 137-139), dikatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas jika tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebur, kemudian menyempit) pada gambar scatter plots berikut, seperti terlihat pada gambar berikut. **Jadi tidak terjadi heteroskedastisitas**



Gambar 3
 Hasil Uji Heteroskedastisitas (SPSS versi 25)
 Sumber: Pengolahan Data 2021

Melihat gambar ini, tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebur, kemudian menyempit) pada gambar scatter plots pada gambar 4.4, maka **tidak terjadi heteroskedastisitas.**

3.6 Hasil Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS ver 25, maka diperoleh hasil korelasi *product moment* sebagai berikut:

Tabel 3
 Nilai Korelasi (R)-Koefisien determinasi (R Square) dan Model Summary

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1.000	.178	.133
	X1	.178	1.000	.347
	X2	.133	.347	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.274	.141
	X1	.274	.	.352
	X2	.141	.352	.
N	Y	67	67	67
	X1	67	67	67
	X2	67	67	67

Sumber: Hasil Analisis Data, 2021 – SPSS versi 25

Tabel 4
 Nilai Korelasi (R)-Koefisien determinasi (R Square) dan Model Summary X1 dan Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.378	.732	.017	2.59146

a. Predictors: (Constant), X1

Sumber: Hasil Analisis Data, 2021 – SPSS versi 25

Tabel 5
 Nilai Korelasi (R)-Koefisien determinasi (R Square) dan Model Summary X2 dan Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.633	.618	.003	2.61020

a. Predictors: (Constant), X2

Sumber: Hasil Analisis Data, 2021 – SPSS versi 25

Berdasarkan gambar 5, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Untuk korelasi antara variable Kompetensi (X1) dengan Kualitas pelayanan (Y) diperoleh hasil uji korelasi Product Moment sebesar 0,378. Dengan membandingkan hasil ini dengan tabel 3.8 tentang Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi, maka nilai ini termasuk dalam kategori memiliki hubungan yang kuat, artinya terdapat hubungan yang kuat antara Kompetensi terhadap Kualitas pelayanan. Nilai korelasi yang diperoleh positif, artinya jika dan Loyalitas Pegawai ditingkatkan, maka Kualitas pelayanan akan meningkat.
- 2) Untuk korelasi antara variable Loyalitas Pegawai (X2) dengan Kualitas pelayanan (Y) diperoleh hasil uji korelasi Product Moment sebesar 0,633. Dengan membandingkan hasil ini dengan tabel 3.8 tentang Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi, maka nilai ini termasuk dalam kategori memiliki hubungan yang kuat, artinya terdapat hubungan yang kuat antara Kompetensi dan Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas pelayanan. Nilai korelasi yang diperoleh positif, artinya jika Loyalitas Pegawai ditingkatkan, maka Kualitas pelayanan akan meningkat.
- 3) Untuk koefisien determinasi sebesar 0,732 atau 73,2% dari X1 pada Y, maka besarnya pengaruh Kompetensi SDM Aparatur pada Kualitas pelayanan adalah 73,2%, sedangkan 26,8% sisanya, kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar Kompetensi. Dengan adanya Kompetensi yang baik, akan memiliki kontribusi terhadap Kualitas pelayanan.
- 4) Untuk koefisien derminasi dari Loyalitas Pegawai pada Kualitas pelayanan besarnya adalah 0,618 atau 61,8%, artinya Loyalitas Pegawai meberikan persentase oenentu sebesar 61,8%, sisa 38,2% Kualitas pelayanan ditentukan oleh faktor-faktor di luar Loyalitas Pegawai .

3.7 Hasil Analisis Regresi Linear

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS ver 25, maka diperoleh gambar hasil regresi linier sebagai berikut:

- 1) Pengaruh Kompetensi (X1) terhadap Kualitas pelayanan (Y):

Table 6
Persamaan Regresi 1
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	82.995	4.766		17.415	.000
X1	.325	.222	.178	-1.462	.149

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Pengolahan Data - SPSS versi 25

Dari gambar ini diperoleh persamaan: $Y = 82,995 + 0,325 X1$

Berdasarkan hasil analisis regresi linier yang dikemukakan pada gambar di atas berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, maka hal yang dapat dikemukakan adalah: Persamaan regresi pertama yang terbentuk untuk $Y = 82,995 +$

0,325X1, dimana Y adalah Kualitas pelayanan dan X1 adalah Kompetensi. Konstanta sebesar 0,325 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel Kompetensi (X1), maka nilai Kualitas pelayanan adalah 0,325. Koefisien regresi sebesar 82,995 menyatakan bahwa setiap penambahan satu skor atau penambahan nilai Kualitas pelayanan akan memberikan peningkatan skor sebesar 0,325.

2) Pengaruh Loyalitas Pegawai (X2) terhadap Kualitas pelayanan (Y)

Table 7
Persamaan Regresi 2
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	81.422	4.969		16.387	.000
X2	.254	.234	-.133	-1.084	.282

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Pengolahan Data - SPSS versi 25

Dari gambar ini diperoleh persamaan: $Y = 81,422 + 0,254 X2$

Berdasarkan hasil analisis regresi linier (kedua) yang dikemukakan pada gambar di atas menggunakan SPSS, maka hal yang dapat dikemukakan adalah: Persamaan regresi kedua yang terbentuk untuk $Y = 81,422 + 0,254 X1$, dimana Y adalah Kualitas pelayanan dan X2 adalah Loyalitas Pegawai. Konstanta sebesar 0,254 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel Kompetensi SDM Aparatur (X1), maka nilai Kualitas pelayanan adalah 0,254. Koefisien regresi sebesar 81,422 menyatakan bahwa setiap penambahan satu skor atau penambahan nilai Kualitas pelayanan akan memberikan peningkatan skor sebesar 0,254.

Pengaruh Kompetensi (X1) dan Loyalitas Pegawai (X2) terhadap Kualitas pelayanan (Y)

Tabel 7
Persamaan Regresi 3
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	87.813	6.693		13.120	.000		
X1	.314	.223	.172	2.412	.163	.998	1.002
X2	.238	.232	.125	2.025	.309	.998	1.002

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Pengolahan Data - SPSS versi 25

Dari gambar ini diperoleh persamaan: $Y = 87,813 + 0,314 X_1 + 0,238 X_2$

Berdasarkan hasil analisis regresi linier (ketiga) yang dikemukakan pada gambar di atas, dengan pengolahan data menggunakan SPSS, maka hal yang dapat dikemukakan adalah: Persamaan regresi kedua yang terbentuk untuk $Y = 87,813 + 0,314 X_1 + 0,238 X_2$, dimana Y adalah Kualitas pelayanan dan X1 adalah Kompetensi SDM Aparatur dan X2 adalah Loyalitas Pegawai . Konstanta sebesar 17,046 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel Kompetensi (X1) dan X2, maka nilai Loyalitas Pegawai adalah $0,314 X_1$ dan $0,238 X_2$. Koefisien regresi sebesar 87,813 menyatakan bahwa setiap penambahan satu skor atau penambahan nilai Kualitas pelayanan akan memberikan peningkatan skor sebesar $0,314 X_1$ dan $0,238 X_2$.

3.8 Hasil Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini diuji tiga hipotesis, yaitu:

Ho1 $\rho: X_1 Y \neq 0$:	Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kompetensi terhadap Kualitas pelayanan
H1 $\rho: X_1 Y = 0$:	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kompetensi terhadap Kualitas pelayanan
Ho2 $\rho: X_2 Y \neq 0$:	Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas pelayanan
H2 $\rho: X_2 Y = 0$:	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas pelayanan
Ho3 $\rho: X_1 X_2 Y \neq 0$:	Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kompetensi dan Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas pelayanan
H3 $\rho: X_1 X_2 Y = 0$:	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kompetensi dan Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS ver 25, maka hasil uji hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis yang diuji	t _{tabel}	t _{hitung}	Ho	Ha
1	Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas pelayanan	1,998	2,412	ditolak	diterima
2	Pengaruh Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas pelayanan	1,998	2,025	ditolak	Diterima
No	Hipotesis yang diuji	F _{tabel}	F _{hitung}	Ho	Ha
3	Pengaruh Kompetensi dan Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas pelayanan	3,138	4,494	ditolak	diterima

Sumber: Hasil pengolahan data tahun 2021

3.8.1 Hasil Uji Hipotesis 1:

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, maka dapat digambarkan sebagai berikut:

Dengan melihat tabel di atas, pada pengaruh Kompetensi (X1) terhadap Kualitas pelayanan (X2) nilai t hitung adalah 2,412 sedangkan t tabel adalah 1,998 dengan demikian t hitung > t tabel, maka Ho ditolak dan H1 diterima, t hitung berada pada daerah penolakan Ho dan penerimaan H1 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kompetensi terhadap Kualitas pelayanan.

3.8.2 Hasil Uji Hipotesis 2:

Dengan melihat tabel di atas, nilai t hitung adalah 2,052 sedangkan t tabel adalah 1,998 dengan demikian t hitung > t tabel, maka Ho ditolak dan H2 diterima. t hitung berada pada daerah penolakan Ho dan penerimaan H2, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas pelayanan.

3.8.3 Hasil Uji Hipotesis 3:

Dengan melihat kurva di atas, nilai F hitung adalah 1,998 sedangkan f tabel adalah 4,494 dengan demikian f hitung > t tabel, maka Ho ditolak dan H1 diterima, f hitung berada pada daerah penolakan Ho dan penerimaan H3 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kompetensi dan Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas pelayanan..

Kompetensi dan Loyalitas Pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan... Artinya adalah, dengan Kompetensi dan Loyalitas Pegawai yang baik akan dihasilkan Kualitas pelayanan... yang baik pula. Dengan demikian, guna memperoleh Kualitas pelayanan... yang baik maka perlu Kompetensi dan Loyalitas Pegawai yang baik yang dapat ditanamkan kepada seluruh unsur manajemen di Dinas Pendidikan Kota Sukabumi.

Dari ketiga pengujian tersebut ditunjukkan bahwa nilai signifikannya < 0,05 sehingga dapat dikatakan Ho ditolak dan Ha diterima.

Pembahasan hasil penelitian dikaji dari aspek teoritis dan empiris, yaitu:

1) Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk korelasi antara variable Kompetensi SDM Aparatur (X1) dengan Kualitas pelayanan (Y) diperoleh hasil uji korelasi Product Moment sebesar

0,378. Dengan membandingkan hasil ini dengan tabel 3.8 tentang Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi, maka nilai ini termasuk dalam kategori memiliki hubungan yang kuat, artinya terdapat hubungan yang kuat antara Kompetensi terhadap Kualitas pelayanan. Nilai korelasi yang diperoleh positif, artinya jika Kompetensi dan Loyalitas Pegawai ditingkatkan, maka Kualitas pelayanan akan meningkat.

Untuk koefisien determinasi sebesar 0,732 atau 73,2% dari X1 pada Y, maka besarnya pengaruh Kompetensi SDM Aparatur pada Kualitas pelayanan adalah 73,2%, sedangkan 26,8% sisanya, kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar Kompetensi. Dengan adanya Kompetensi yang baik, akan memiliki kontribusi terhadap Kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier yang dikemukakan berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, maka hal yang dapat dikemukakan adalah: Persamaan regresi pertama yang terbentuk untuk $Y = 82,995 + 0,325X_1$, dimana Y adalah Kualitas pelayanan dan X1 adalah Kompetensi. Konstanta sebesar 0,325 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel Kompetensi (X1), maka nilai Kualitas pelayanan adalah 0,325. Koefisien regresi sebesar 82,995 menyatakan bahwa setiap penambahan satu skor atau penambahan nilai Kualitas pelayanan akan memberikan peningkatan skor sebesar 0,325.

Dengan ini maka, pada pengaruh Kompetensi (X1) terhadap Kualitas pelayanan (X2) nilai t hitung adalah 2,412 sedangkan t tabel adalah 1,998 dengan demikian t hitung > t tabel, maka Ho ditolak dan H1 diterima, t hitung berada pada daerah penolakan Ho dan penerimaan H1 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kompetensi terhadap Kualitas pelayanan.

2) Pengaruh Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk korelasi antara variable Loyalitas Pegawai (X2) dengan Kualitas pelayanan (Y) diperoleh hasil uji korelasi Product Moment sebesar 0,633. Dengan membandingkan hasil ini dengan tabel 3.8 tentang Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi, maka nilai ini termasuk dalam kategori memiliki hubungan yang kuat, artinya terdapat hubungan yang kuat antara Kompetensi dan

Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas pelayanan. Nilai korelasi yang diperoleh positif, artinya jika Loyalitas Pegawai ditingkatkan, maka Kualitas pelayanan akan meningkat.

Untuk koefisien determinasi dari Loyalitas Pegawai pada Kualitas pelayanan besarnya adalah 0,618 atau 61,8%, artinya Loyalitas Pegawai memberikan persentase kontribusi sebesar 61,8%, sisa 38,2% Kualitas pelayanan ditentukan oleh faktor-faktor di luar Loyalitas Pegawai. Berdasarkan hasil analisis regresi linier (kedua) yang dikemukakan menggunakan SPSS, maka hal yang dapat dikemukakan adalah: Persamaan regresi kedua yang terbentuk untuk $Y = 81,422 + 0,254 X_1$, dimana Y adalah Kualitas pelayanan dan X₂ adalah Loyalitas Pegawai. Konstanta sebesar 0,254 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel Kompetensi (X₁), maka nilai Kualitas pelayanan adalah 0,254. Koefisien regresi sebesar 81,422 menyatakan bahwa setiap penambahan satu skor atau penambahan nilai Kualitas pelayanan akan memberikan peningkatan skor sebesar 0,254.

Dengan ini maka, nilai t hitung adalah 2,052 sedangkan t tabel adalah 1,998 dengan demikian t hitung > t tabel, maka H₀ ditolak dan H₂ diterima. t hitung berada pada daerah penolakan H₀ dan penerimaan H₂, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas pelayanan.

3) **Pengaruh Kompetensi dan Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil analisis regresi linier (ketiga) yang dikemukakan dengan pengolahan data menggunakan SPSS, maka hal yang dapat dikemukakan adalah: Persamaan regresi kedua yang terbentuk untuk $Y = 87,813 + 0,314 X_1 + 0,238 X_2$, dimana Y adalah Kualitas pelayanan dan X₁ adalah Kompetensi dan X₂ adalah Loyalitas Pegawai. Konstanta sebesar 17,046 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel Kompetensi (X₁) dan X₂, maka nilai Loyalitas Pegawai adalah 0,314 X₁ dan 0,238X₂. Koefisien regresi sebesar 87,813 menyatakan bahwa setiap penambahan satu skor atau penambahan nilai Kualitas pelayanan akan memberikan peningkatan skor sebesar 0,314 X₁ dan 0,238X₂.

Dengan ini maka, nilai F hitung adalah 1,998 sedangkan f tabel adalah 4,494 dengan demikian f hitung > t tabel, maka Ho ditolak dan H1 diterima, f hitung berada pada daerah penolakan Ho dan penerimaan H3 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kompetensi dan Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas pelayanan..

Kompetensi dan Loyalitas Pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan... Artinya adalah, dengan Kompetensi dan Loyalitas Pegawai yang baik akan dihasilkan Kualitas pelayanan yang baik pula. Dengan demikian, guna memperoleh Kualitas pelayanan... yang baik maka perlu Kompetensi dan Loyalitas Pegawai yang baik yang dapat ditanamkan kepada seluruh unsur manajemen di Dinas Pendidikan Kota Sukabumi.

Dari ketiga pengujian tersebut ditunjukkan bahwa nilai signifikannya < 0,05 sehingga dapat dikatakan Ho ditolak dan Ha diterima.

4. Kesimpulan

Berikut ini ada tiga kesimpulan yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

- 1) Ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang positif dan signifikan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Sukabumi. Pengaruh yang terjadi termasuk pengaruh yang sangat kuat.
- 2) Ada pengaruh Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan yang positif dan signifikan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Sukabumi. Pengaruh yang terjadi termasuk pengaruh yang sangat kuat.
- 3) Ada pengaruh Kompetensi dan Loyalitas Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan yang positif dan signifikan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Sukabumi, dan termasuk pengaruh yang sangat kuat.

Daftar Pustaka

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2018. *"SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality"*. Journal of Retailing. Vol 64 (1)
- A. Zeithaml and L. Berry L. 2017. *"Problems and Strategies in Services Marketing"*. Journal of Marketing Vol. 49. (Spring).
- Akdon, 2017. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung:Alfabeta

- Arikunto, Suharsimi (2017). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineke Cipta. Edisi 3.
- Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin. 2018. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Setia.
- Azwar, Azrul. 2019:2. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Prasada.
- Boone, L.E. & Kurtz, D.L. 2019. *Pengantar Bisnis*. Jilid ke-3 (Terjemahan). Jakarta: Erlangga
- Carrafio J, and J Rocco. (2017). *Ten common misunderstandings, misconceptions, persistent myths and urban legends about likert scales and likert response formats and their antidotes*. *Journal of Social Sciences* 3 (3) pp: 106-116
- Cooper, Donald R, dan Pamela S. Schindler, 2018. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Media Global Edukasi
- Cortada, James F., 2016. *Total Quality Management*, Gramedia, Jakarta.
- David Osborne dan Peter Plastrik, 2019. *Memangkas Birokrasi, Lima Srategi Menuju PemerintahanWirausaha*, Victory Jaya Abadi Jakarta,.
- Dewi Yulianti, (2018), *Kompetensi manajemen Pegawai terhadap kualitas pelayanan jasa dokumen impor di PT Sarana Publik Logistik Jakarta*, *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*
- Dwi Haryanto. 2017. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompensasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*. CV. Indyferyto Group. Yogyakarta
- Edy Sutrisno, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group, Jakarta.
- European Union Leonardo da Vinci Programme. *"Strategical Individual"* . Alih bahasa Panggabean 2017
- F. Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Frankel, Jack R dan Norman E. Wallen. (2018). *How to design and Evaluate Research in Education*. 2nd edition. New York: McGraw hill Inc.
- Garvin, D. A. 2018. *Managing Quality*. New York: The Free Press
- Ghozali,Imam. 2018. *"Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 25"*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2019. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.

- Hurriyati, Ratih. (2019). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA
- Kuzon et al. 2018. *The seven deadly sins of statistical analysis*. AnnPlastic Surg
- Lovelock, (2019). *Service Marketing People, Technology, Strategy* (6th ed.) United States of America: Pearson Prentice Hall.
- Moeheriono. 2019 *"Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi"*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nancy Yasita dan Riko Permadi (2019), *Kompetensi Sumber Daya Manusia Dengan Kualitas Pelayanan*, Jurnal Administrasi Publik Vol 3, No 61 (2019)
- Natarie Yuliane, Sutiyas Prihanto dan Frikson C. Sinambela. 2017. *"Rasa Percaya, Komitmen Organisasi, dan Rasa Berdaya Tim (Empowered Team) pada Karyawan Instansi Pemerintah Surabaya"*. Anima, Indonesian Psychological Journal, Vol. 18 No.03, Surabaya: 95A.
- Notoatmodjo. 2020. *Metodologi Penelitian Tehnik Sampling* Jakarta: Rineka Cipta
- Nugroho, Adi. (2017). *E - Commerce*. Yogyakarta : Informatika
- P. Hutapea, dan Thoha, N. 2018. *Kompetensi Plus*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Panggabean, Mutiara S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.s
- Puti widya chitami 2018. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pegawai* 2018. Universitas Widyatama
- Rahmawati Akeda, Harun Masykur, Regita Cahyani (2020), *Pengaruh Kompetensi sumber daya manusia dan loyalitas karyawan terhadap kualitas pelayanan di PT BPRS Harta Insan Karimah Tangerang*, Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik (JPAP)
- Riky Tumiwa dan Dian Puspita (2020), *Pengaruh Kompetensi Loyalitas karyawan terhadap service quality di PT Asuransi Sinar Mas*, Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas Padjadjaran
- Rivai , Veithzal & Ella Jauvani Sagala. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Seyhmun, Baloglu. 2017. *Dimension of Customer Loyalty: Separating Friends from Well Wisher*. Cornell University.
- Siswanto. 2019. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharsaputra, Uhar. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sujono (2018). *Cara dan Tehnik Kepemimpinan Era Terkini*. Bandung: Alfabeta

Sujono,Edwin (2018) *Metode Penelitian Bandung* : Alfabeta

Sukardi. 2018. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta : Bumi Aksara.

Tika H. Moh. Pabundu, 2017. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Cetakan kedua, PT. Bhumi Aksara, Jakarta.

Wibowo. (2018). *Manajemen Kinerja*. Edisi kelima. Jakarta: PT.Raja Grafindo Prasada.

Yazid. 2019. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia