

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan merupakan sebuah pusat kegiatan belajar mengajar yang saat ini dijadikan tumpuan dan harapan orang tua, keluarga, masyarakat, bahkan pemerintah untuk mendidik generasi penerus bangsa. Sekolah akan senangtiasa memberikan pelayanan pendidikan, pengajaran, dan pelatihan yang bersifat ilmu pengetahuan dan teknologi, keterampilan dan pembentukan sikap mental bagi peserta didik. Dengan tingkat pendidikan yang baik dan bermutu maka berbagai program reformasi akan tercapai untuk membangun masyarakat yang sejahtera, cerdas, dan dapat hidup dalam *knowledge society* seperti yang dicita-citakan dalam Undang-Undang 1954.¹

Pada lembaga organisasi perlu adanya kemampuan atau kompetensi dari seseorang yang bekerja dalam organisasi tersebut baik itu karyawan/pegawai maupun itu stabnya. Karna dapat kita ketahui bahwa pegawai merupakan salah satu penunjang untuk tercapainya suatu tujuan dari organisasi itu sendiri.

Kompetensi pegawai merupakan kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan

¹H.A.R.Tilar, *beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional Dalam Perspektif Abad 21* ([t.c]; Magelang: Terra Indonesia, 1999), h.25.

yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain, kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim. Dari kompetensi, kinerja atau kualitas pelayanan dihasilkan, kemudian dari kinerja atau kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektivitas dan efisiensi. Sehingga jelas bahwa kompetensi yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi. Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.²

Dalam suatu lembaga organisasi juga perlu adanya pelayanan. Dimana pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara tidak langsung. Pelayanan administrasi adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama dalam lembaga pendidikan formal.³

Adapun proses kualitas pelayanan administrasi pada lembaga tersebut cukup baik dengan lengkapnya fasilitas-fasilitas yang telah tersedia sehingga para karyawan atau pegawai tidak kesulitan dalam melaksanakan tugasnya.

Kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi tentunya harus memiliki keterampilan, pengetahuan, kemampuan, dan sikap agar dalam suatu

²Wibowo, *Manajemen kinerja* (Cet.1; Jakarta: Raja Grafindo, 2007), h.1222.

³M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan* ([t.c]; Jakarta: Rineka Cipta 2001), h.11-12.

lembaga tersebut proses pelayanan terus-menerus tetap berjalan sesuai hal yang telah ditetapkan terlebih dahulu secara efektif dan efisiensi.

Berdasarkan fakta tersebut hal itulah yang mendasari penulis melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi (Studi di unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD) Pendidikan Kec Tanete Riattang Barat Kab.Bone)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi pegawai pelayanan administrasi yang ada di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pendidikan Kec.Tanete Riattang Barat Kab.Bone?
2. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang ada di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pendidikan Kec.Tanete Riattang Barat Kab.Bone?
3. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi yang ada di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pendidikan Kec. Tanete Riattang Barat Kab. Bone?

C. Defenisi Operasional

Sebelum peneliti menguraikan lebih lanjut, maka terlebih dahulu penulis akan mengemukakan beberapa pengertian tentang kata perkata yang terdapat dalam judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi (Studi di unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD) Pendidikan Kec.Tanete Riattang Barat Kab.Bone)”. agar calon peneliti dapat menghindari kekeliruan dalam memahami makna tersebut.

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang berkuasa atau yang berkekuatan.⁴

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan sesuatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan atau pengetahuan.⁵

Pegawai adalah seseorang yang bekerja pada suatu kesatuan organisasi, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. pegawai ialah tenaga kerja manusia, jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).⁶

Kualitas menurut istilah ialah mutu, yang berarti tingkat baik atau buruknya sesuatu.⁷

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara tidak langsung.⁸

Administrasi adalah suatu kegiatan/usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan dan mengatur semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan secara tertib, efisien dan efektif.⁹

⁴Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* ([t.c]; Jakarta: Balai Pustaka,2002), h. 600

⁵Dimiyati Mudjiyono, *Kompetensi Profesionalisme Guru* (Cet. III; Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 297.

⁶Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: monieca07@gmail.com

⁷Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa* h. 603.

⁸Tjiptono, Fandi, *Prinsip-Prinsip Total Quality Serfice* ([t.c]; Jogjakarta: Penerbit Andi,2005), h. 14.

⁹Mulyono, *Manajemen Administrasi Dan Organisasi Pendidikan* (Cet.VI; Jakarta: Arruzz Media, 2008), h. 42.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengaruh kompetensi pegawai ialah suatu daya yang ada atau timbul pada seorang karyawan yang berkemampuan melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil atau modal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi ialah proses pemenuhan kebutuhan baik atau buruknya suatu kegiatan/usaha yang dilakukan oleh karyawan untuk membantu, melayani, mengarahkan dan mengatur jalanya suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari pengertian di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi adalah suatu daya yang timbul yang berkemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu kegiatan dengan proses pemenuhan baik atau buruknya dalam membantu, melayani, mengarahkan, dan mengatur jalanya suatu kegiatan dengan menggunakan fasilitas-fasilitas yang tersedia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Untuk mengetahui data secara akurat dari pembahasan skripsi ini, maka penulis memberikan uraian dari tujuan dan kegunaan penelitian sebagai berikut.

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah ditetapkan, penulis memiliki tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kompetensi pegawai terhadap pelayanan administrasi yang ada di unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD) Pendidikan Kec.Tanete riattang barat Kab.Bone.

- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi yang ada di unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD) Pendidikan Kec.Tanete Rattang barat Kab.Bone.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi yang ada di unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD) Pendidikan Kec. Tanete Riattang Barat Kab. Bone.

2. Kegunaan Penelitian

Setiap usaha yang dilakukan secara sadar dan terencana selalu diharapkan untuk mendatangkan manfaat atau kegunaan. Berdasarkan sifatnya kegunaan penelitian ada 2 yaitu kegunaan ilmiah dan kegunaan praktis.

Adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu :

- a. Kegunaan ilmiah, yakni hasil penelitian diharapkan dapat memberi sumbangsi dan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu keislaman pada khususnya.
- b. Kegunaan praktis, yakni hasil penelitian diharapkan dapat member sumbangsi pemikiran dan masukan terhadap individu dan instansi yang terkait dalam merumuskan kebijakan pembangunan masyarakat, bangsa, Negara, dan agama.

E. Tinjauan Pustaka

Penulis menyadari bahwa secara substansi penelitian ini bukan hal yang baru, di dunia akademik ada beberapa karya-karya seperti itu. Setelah penulis mencari dan mencermati hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi, penulis tidak menemukan judul yang sama. Namun, dalam penulisan skripsi ini mempunyai relevansi dengan sejumlah tulisan yang ada dan selanjutnya dijadikan sebagai referensi, diantaranya:

Pertama Penelitian yang dilakukan oleh Syamsuriadi, S.Sos., M.Si. dalam penelitian ini menyatakan bahwa kompetensi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai, dengan melihat dimensi dari kompetensi berupa karakteristik pengetahuan, keterampilan, konsep diri, karakteristik diri dan motif, secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama pengetahuan, keterampilan, konsep diri, karakteristik diri dan motif mempengaruhi kinerja pegawai Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Watampone.¹⁰

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu penelitian tersebut mengkaji tentang pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis mengkaji tentang pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi.

Kedua Penelitian yang dilakukan oleh Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo. dalam penelitian ini menyatakan bahwa Terdapat pengaruh positif atau signifikan antara Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Di mana variabel kompetensi pegawai menghasilkan prosentase sebesar 25,1%. Dengan adanya beberapa indikator dalam kompetensi, yaitu indikator motif, karakter pribadi, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan, dimana beberapa indikator diatas merupakan faktor yang penting di dalam pembentukan kompetensi seseorang dalam suatu organisasi guna memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat.¹¹

¹⁰Syamsuriadi, “*Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Watampone*” (Laporan Akhir Penelitian, 2012), h. 104.

¹¹Faiza Nurmasitha, Dkk., “*Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*” (Skripsi Sarjana, Program Sarjana Administrasi Public, Universitas Brawijaya, Malang, 2006), h. 1227.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu penelitian tersebut mengkaji tentang pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis mengkaji tentang pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi.

Ketiga Penelitian yang dilakukan oleh Yuriko Abdussamad. dalam penelitian ini menyatakan Bahwa sistem pelayanan administrasi pendidikan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bone Bolango masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan karena masih terdapat permasalahan yang timbul. Contoh: sistem ditinjau dari segi fisik peralatan administrasi yang masih kurang misalnya tempat penyimpanan arsip sehingga arsip-arsip tidak tertata dengan baik, fasilitas penunjang seperti komputer masih sangat minim sehingga dapat memperlambat pekerjaan kantor karena masih menunggu yang lainnya menyelesaikan pengetikan. Dilihat dari segi non fisik seperti sebagian pegawai kurang komunikatif sehingga akan memperlambat proses dengan pihak sekolah, Lambatnya sistem pelayanan administrasi pendidikan dikarenakan pemerintah belum melaksanakan pendistribusian guru secara merata disekolah-sekolah yang ada. Lebih mengutamakan sekolah-sekolah yang dekat dengan kantor dalam hal penyampaian informasi, Masih kurangnya pengetahuan teknologi oleh sebagian pegawai.¹²

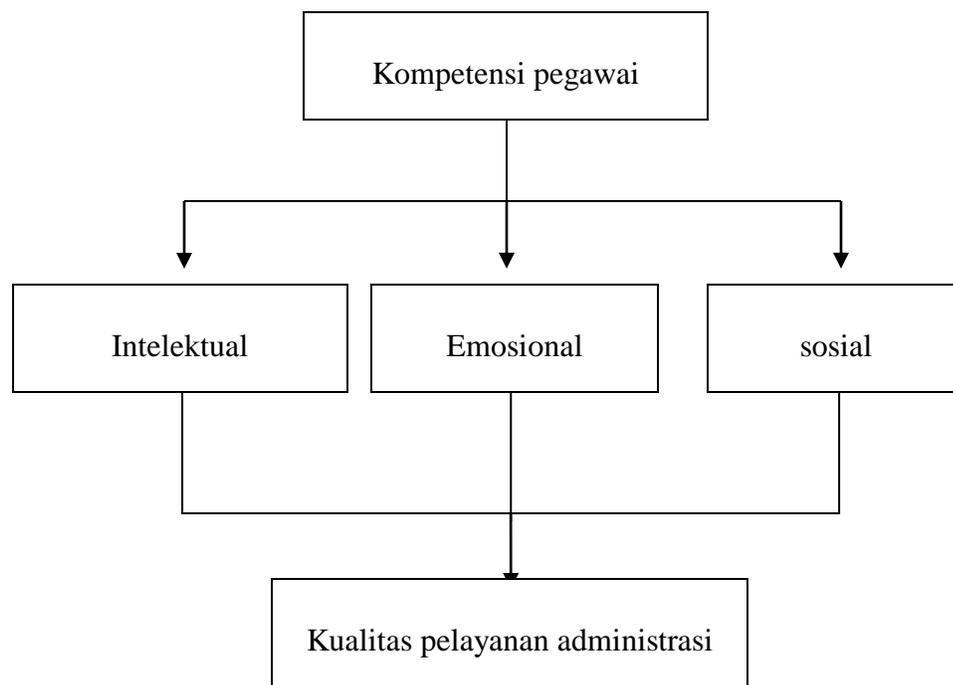
Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu penelitian tersebut mengkaji tentang sistem pelayanan administrasi, sedangkan

¹²Yuriko Abdussamad, *Sistem Pelayanan Administrasi* (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2007), h. 1067.

penelitian yang dilakukan penulis mengkaji tentang pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi.

F. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari uraian yang dikemukakan diatas, maka pada bagian ini, diuraikan kerangka berpikir yang dijadikan penulis sebagai pedoman dan landasan berpikir dalam melaksanakan penelitian ini. Hal ini perlu dikembangkan karena berfungsi mengarahkan penulis untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan guna memecahkan masalah penelitian secara ilmiah.



Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pikir

Dari skema di atas, dapat dipahami bahwa kompetensi pegawai secara garis besar meliputi intelektual, emosional, social, apabila ketiga hal tersebut diterapkan secara sempurna maka akan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi secara efektif dan efisien Studi di unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD) Pendidikan

Kec.Tanete Riattang Barat Kab.Bone.

G. Hipotesis

Dari model kerangka pikir yang telah digambarkan, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini sebagai jawaban atas permasalahan penelitian tersebut adalah :

1. Kompetensi pegawai di unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD) Pendidikan Kec. Tanete Riattang Barat Kab. Bone berjalan dengan cukup baik.
2. Kualitas pelayanan administrasi di unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD) pendidikan kec. Tanete riattang barat kab. Bone berjalan baik.
3. Terdapat pengaruh sedang/cukupan antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan administrasi di unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD) pendidikan kec. Tanete riattang barat kab. Bone.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada dasarnya penelitian adalah usaha yang sadar untuk mengetahui, menemukan, mengembangkan, mempelajari atau mengkaji suatu pengetahuan atau fakta baru.¹³ Penelitian harus didasarkan pada penyelidikan secara logis.

Maka adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang berasal dari suatu teori, gagasan para ahli yang kemudian dikembangkan menjadi permasalahan dan pemecahan-pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh kebenaran dalam bentuk dukungan data empiris lapangan dan juga

¹³M. Suparmoko, *Metode Penelitian Praktis untuk Ilmu-ilmu Sosial dan Ekonomi* (Cet I; Yogyakarta: BPFY Yogyakarta, 1991), h. 1.

memerlukan analisis statistik, yaitu dengan menggunakan angka-angka untuk mencapai kebenaran hipotesis.¹⁴

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan proses penyediaan penyelidikan, pengumpulan, pengelolaan, analisis dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk memecahkan suatu persoalan sesuai objek yang diteliti.¹⁵

Menurut Abdullah K., Dalam bukunya “*Tahap dan Langkah-langkah Penelitian* “ menjelaskan bahwa metode pendekatan disesuaikan dengan disiplin ilmu yang dialami, disorot menurut bidang ilmu yang ditekuni, sehingga mungkin digunakan pendekatan : Normatif, yuridis, psikologis, paedagogis dan edukatif, sosiologis, historis, antropologis, filosofis, humanities, naturalis dan sebagainya.¹⁶

Adapun pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Pendekatan sosiologis yaitu suatu pendekatan yang menggambarkan tentang keadaan masyarakat atau objek yang akan diteliti dilapangan lengkap dengan struktur, lapisan serta gejala sosial lainnya yang saling berkaitan.¹⁷
- 2) Pendekatan psikologis yaitu ilmu yang mempelajari jiwa seseorang melalui gejala perilaku yang dapat diamati.¹⁸

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi* (Cet. I; Bandung: Alfa Beta, 2011), h. 34.

¹⁵Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* h. 1163.

¹⁶Abdullah K., *Tahapan dan Langkah-Langkah Penelitian* (Cet. I; Watampone: Lukman al-Hakim Press, 2013), h. 27.

¹⁷Abuddin Nata, *Metodologi Studi Islam* (Cet.VIII; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h.39.

¹⁸Abuddin Nata, *Metodologi Studi Islam* h. 30.

3. Lokasi, Populasi dan Sampel

a. Lokasi

Lokasi penelitian ini bertempat di unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD) Pendidikan Kec.Tanete Riattang Barat Kab.Bone di jalan M.T.Haryono, tepatnya di depan Kantor Lurah Watang Palakka dan Kantor Camat Kecamatan Tanete Riattang Barat kabupaten bone.

b. Populasi

Untuk mengetahui populasi yang dijadikan objek dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu akan dikemukakan pengertian populasi berdasarkan rumusan dari beberapa penelitian antara lain :

Populasi adalah keseluruhan objek atau objek yang berada dalam wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.¹⁹ Hadari Nawawi berpendapat bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian.²⁰

Suharsimi Arikunto berpendapat bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan objek penelitian.²¹ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi pada penelitian ini adalah kepala unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD) dan semua

¹⁹Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Cet.1; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), h. 66.

²⁰Abdullah K, *Tahap dan Langkah-langkah Penelitian* h. 56.

²¹Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi* (Cet. 1; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h. 119.

karyawan yang bekerja dalam organisasi tersebut, dimana pegawai negeri sipil berjumlah 26 orang dan honorer yang berjumlah 2 orang, yang jumlah keseluruhan 28 orang.

c. Sampel

Sampel adalah bagian kecil dari populasi. Menurut Sugiyono, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.²²

Pada penelitian ini calon peneliti menggunakan sampel jenuh dimana sampel jenuh merupakan teknik penentuan sampel yang menjadikan semua anggota populasi sebagai sampel.²³ Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang menjadi sampel pada penelitian ini yaitu semua objek yang ada dalam kantor unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD) yang berjumlah 28 orang dimana pegawai negeri sipil berjumlah 26 orang dan honorer berjumlah 2 orang. Sehingga calon peneliti menggunakan sampel jenuh karena jumlah pegawai yang ada di lokasi tersebut masih terbilang sedikit.

4. Data dan Sumber Data

a. Data

Data adalah fenomena yang dicari atau dipelajari, fenomena yang diamat, dicatat, dan setelah diketahui menjadilah informasi sebagai dasar objektif dalam pembuktian, pengambilan keputusan dan pembuktian.²⁴ Tetapi dalam pengertian ini semua informasi atau keterangan merupakan data, data hanyalah bagian dari informasi. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini yakni:

²²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi* h.53.

²³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi* h.50.

²⁴Abdullah K, *Tahap dan Langkah-langkah Penelitian* h. 40.

- 1) Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama, atau dengan kata lain data yang pengumpulannya dilakukan sendiri oleh peneliti secara langsung. Data yang dibuat oleh peneliti dengan tujuan khusus untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data yang berdasarkan dari sumbernya merupakan yang diperoleh langsung dari sumbernya, atau tempat objek penelitian yang dilakukan.²⁵
- 2) Data sekunder yaitu berupa data yang bersifat teori yang diperoleh melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangan.²⁶

b. Sumber Data

Sumber data merupakan semua informasi baik yang berupa benda nyata, sesuatu yang abstrak, peristiwa atau gejala baik bersifat kualitatif maupun kuantitatif.²⁷ Sumber data atau informan yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.²⁸ Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu pegawai/karyawan.

²⁵Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (Cet.1; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), h. 22-23.

²⁶Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi* Ed. III ([t.c]; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 121.

²⁷Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula* (Cet. IV; Jogjakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), h. 44-45.

²⁸Lexi J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. XV; Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2001), h. 90.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data di lapangan.²⁹ Dalam hal ini penulis menggunakan instrument sebagai berikut:

Table 1:Kisi-Kisi Instrument Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1.	Kompetensi pegawai	Intelektual	a. Berprestasi b. Kepastian kerja. c. Inisiatif. d. Penguasaan informasi. e. Berpikir konseptual.
		Emosional	a. Sensitivitas atau saling membantu. b. Percaya diri. c. Kemampuan berpartisipasi. d. Komitmen pada organisasi.
		Sosial	a. Kesadaran berorganisasi. b. Membangun hubungan kerja. c. Mengembangkan orang lain. d. Mengarahkan bawahan. e. Kerja tim. f. Kepemimpinan kelompok.
2.	Kualitas pelayanan administrasi	Kualitas	a. Memjalankan tugas dengan baik. b. Produktif dan berorientasi pada target. c. Bermotivasi tinggi, sabar,

²⁹Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Cet. VIII; Jakarta: Raja Grafindo, 2011), h. 137.

			<p>dan bekerja keras.</p> <p>d. Fokus pada detail.</p> <p>e. Berpikir dan bertindak positif.</p> <p>f. Menjaga hubungan sosial.</p>
		Pelayanan	<p>a. Baik dalam melayani kebutuhan guru.</p> <p>b. Baik dalam melakukan pelayanan administrasi,</p>
		Administrasi	<p>a. Mampu mengelola, mencatat, menghimpun, dan mengirim data-data administrasi secara afektif.</p>

6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *Field Research*, yaitu suatu pengumpulan data dengan terjun langsung ke lapangan atau lokasi penelitian untuk mencatat hal-hal yang diperlukan dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Angket

Angket merupakan cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang dapat dijawab oleh responden yang menjadi objek penelitian.

7. Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengolahan secara kuantitatif (statistik) yaitu mengolah data dengan bertolak dari teori-teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat di

lapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan. Untuk analisis data yang bersifat deskripsi, penulis menggunakan rumus proporsi atau persentase sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Angka Persentase.

f = Frekuensi yang sedang dicari persentasenya.

N = *Number of Cases* (jumlah frekuensi/banyaknya individu).

Dalam menganalisis data, penulis juga memakai analisis regresi linier sederhana yang merupakan hubungan secara linear antara satu variabel independen (X): Kompetensi pegawai dengan variabel dependen (Y): kualitas pelayanan administrasi

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.³⁰

Adapun rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan).

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X = 0$)

³⁰Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar Statistical Product and Service Solution* (Cet. III; Yogyakarta: Mediakom, 2009), h. 66.

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan).³¹

Nilai a dan b dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut.³²

$$\begin{array}{l}
 a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \\
 b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \\
 R_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}
 \end{array}
 \left. \vphantom{\begin{array}{l} a \\ b \\ R_{xy} \end{array}} \right\} \text{interval untuk korelasi } x,y$$

Keterangan:

R_{xy} = Koefisien korelasi

N = Jumlah responden

\sum_{xy} = Jumlah hasil perkalian dari x dan y

\sum_x = Jumlah seluruh skor x

\sum_y = Jumlah seluruh skor y .³³

Selanjutnya kebenaran atau kepalsuan dari hipotesis yang telah diajukan, dapat dilakukan dengan jalan memperbandingkan besarnya " r_{xy} " yang telah diperoleh dalam proses perhitungan dengan besarnya " r " yang tercantum dalam table nilai " r "

³¹Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar Statistical Product and Service Solution* h. 65.

³²Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar Statistical Product and Service Solution* h.67.

³³Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Cet. XXV; Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), h. 206.

product moment (r_i), dengan terlebih dahulu mencari derajat bebasnya (db) atau *degrees of freedom*-nya (df) yang rumusnya adalah:³⁴

$$df = N - nr$$

Keterangan:

df = *Degrees of freedom*.

N = *Number of cases*.

nr = Banyaknya variable yang kita korelasikan.

Setelah diperoleh df-nya maka dapat dicari besarnya “r” yang tercantum dalam tabel nilai “r” *product moment*, baik pada taraf signifikan 5% maupun pada taraf signifikansi 1%. Jika r_{xy} sama dengan atau lebih besar dari r_{tabel} maka hipotesis alternative (H_1) disetujui atau diterima atau terbukti kebenarannya. Sebaliknya, hipotesis ini (H_0) tidak dapat disetujui atau tidak dapat diterima atau tidak terbukti kebenarannya.³⁵

³⁴Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* h. 194.

³⁵Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* h. 194.