

PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PENDAMPINGAN PESERTA BINAAN SOSIAL
DI SATUAN PELAYANAN REHABILITASI TUNA SOSIAL CIBADAK
SUKABUMI

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik Pada
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik

Oleh

NABILA DEWI MUSTIKA HARYADI

1158010205



BANDUNG

2019 M/1440 H

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PENDAMPINGAN PESERTA BINAAN
SOSIAL DI SATUAN PELAYANAN REHABILITASI TUNA SOSIAL
CIBADAK SUKABUMI

Oleh:

Nabila Dewi Mustika Haryadi

NIM: 1158010205

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Mubarak, M.Si
NIP. 195704051981091001




Dr. H. Abdal, M.Si
NIP. 197005432009121001

Mengetahui,



Dr. H. Salim Anggraeni, Drs., M.Si
NIP. 196705151994031006

Ketua Jurusan



Khaerul Umam, S.Ip., M.Ag
NIP. 198611212009011002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pendampingan Peserta Binaan Sosial Di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi" ini telah dipertanggungjawabkan pada sidang munaqosah, pada tanggal 24 Juni 2019 dan telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Bandung, 24 Juni 2019

Ketua Majelis,

Sekretaris Majelis,




Dr. H. Encup Supriatna, Drs. M.Si
NIP. 196304251990031001


Drs. Moh. Anif Arifani, M.Ag
NIP. 196810281994031006

Penguji I

Penguji II


Dr. H. Abdal M.Si
NIP. 197005432009121001


Dr. Cecep Wahyu Khoerudi, S.Pd, M.Pd
Nip. 197105311997031002

ABSTRAK

Nabila Dewi Mustika Haryadi : Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pendampingan Peserta Binaan Sosial Di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya berbagai macam permasalahan permasalahan dalam kompetensi sumber daya manusia di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial Cibadak Sukabumi seperti masih adanya peserta rehabilitasi yang kembali ke pekerjaannya sebelumnya atau menjadi Wanita Tuna Sosial (WTS). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini untuk kompetensi SDM Anwas (2014:14) Kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dilandasi (keterpaduan) oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung oleh sikapnya yang dituntut dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Sedangkan dalam Kualitas Pelayanan peneliti menggunakan teori menurut Menurut dalam Hardiyansyah, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, observasi, dan kuisioner yang disebarakan kepada 11 responden dengan menggunakan sampel jenuh di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial. Pengujian korelasi dengan menggunakan Product Moment dan unstuk menentukan seberapa besar pengaruh kompetensi SDM terhadap kepuasan kerja pegawai menggunakan analisis kolerasi, analisis regresi, koefisien determinasi dan untuk menguji hipotesis yang digunakan adalah uji-t dengan program SPSS versi 22.0.

Kompetensi Sumber Daya Manusia pada Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial cukup baik dapat dilihat dari beberapa dimensi yang menunjukkan nilai skor mencapai kategori Tinggi. Responden menilai sudah berjalan dan di implementasikan dengan baik. pelayanan pendampingan instruktur satuan pelayanan rehabilitasi sosial relatif baik. Tetapi masih ada dimensi yang nilainya masih rendah yaitu dimensi Responsiviness (ketanggapan). Dan apabila responsiviness sumber daya manusia nya di tingkatkan lagi mungkin kualitas pelayanan dalam pendampingan pesertanya pun akan meningkat.

Dengan menggunakan metode korelasi dan regresi dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif sebesar (-048) terhadap Kualitas pelayanan. Secara simultan Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial sebesar 12 %, dan sisanya 88% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci : Kompetensi Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Nabila Dewi Mustika Haryadi : The Influence Of The Competence Of Human Resources Towards Service Quality Mentoring Participants Assisted Rehabilitation Services Units Of The Social Social Tuna Cibadak Sukabumi.

This event will be based on research by the presence of a wide range of problem issues in the competence of human resources in Social Rehabilitation Service units of the social Cibadak Sukabumi like Tuna still participants who return to rehab his previous job or be Social Tuna (WTS). The purpose of this research is to know us human resources Competencies influence on quality in the Social Rehabilitation Service Units Tuna Cibadak Sukabumi.

The theory used in this research for the HUMAN RESOURCE competency Anwas (2014:14) human resource Competency is the ability which is based (alignment) by knowledge, skill, and supported by his attitude required in carrying out the task her work. While in the service quality of researchers using theory according to according to Hardiyansyah, in the quality of public service is a dynamic condition related to products, services, people, processes and environment where the assessment of the quality determined at the time of occurrence of the granting of the public service.

The method used is associative research methods with quantitative approach. The technique of data collection through the study of librarianship, observation, and a questionnaire distributed to 11 respondents by using saturated samples in the Rehabilitation Services units of the social Tuna. Testing the correlation using the Product Moment and unstuk determine how big an influence HR competencies against job satisfaction employees using kolerasi analysis, regression analysis, the coefficient of determination and to test the hypothesis that t-test was used with the program SPSS version 22.0.

Human resources competencies in Social Rehabilitation Service units of Tuna well enough can dilihaat from multiple dimensions that indicate the value of the score reached a High category. The respondents rate is already running and in a well implemented. Ministry rehabilitation services unit instructor accompaniment social relatively well. But there is still a dimension that his value is still low i.e. Responsiviness dimension (ketanggapan). And when his responsiviness human resources in service quality may again increase in mentoring participants will also be increased.

By using the method of correlation and regression can be concluded that the competence of the human resources of the positive effect of (-048) on quality of service. Simultaneously influential human resource Competence positively to quality of service units of the Social Rehabilitation Services of Tuna amounting to 12%, and the remaining 88% is determined by other factors not examined by researchers.

Keyword: Human Resource Competence, Quality Of Service

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nabila Dewi Mustika Haryadi panggilan Nabila lahir di Sukabumi pada tanggal 13 Februari 1997. Penulis adalah Putri Pertama dari pasangan Bapak Yudi Haryadi dan Ibu Sri Nuryanti yang beralamat di Jl raya cisaat Gg kerajinan, Nagrak Kidul RT 07 RW 07 Desa Nagrak Kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi.

Penulis Menyelesaikan Pendidikan Formal di TK Al-Hamidiyah tahun 2002, Kemudian melanjutkan pendidikan di SD PUI Lebaksirna 2003-2009, kemudian melanjutkan pendidikan di Mts Yasti 1 Cisaat Kota Bandung 2009-2012, kemudian melanjutkan pendidikan di MAN 1 Kab Sukabumi tahun 2012-2015, dan melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik tahun 2015 dan selesai tahun 2019.

Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Bandung pada bulan Juni-Juli 2018 dan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Panundaan Kec. Ciwidey Kab. Bandung pada bulan Agustus 2018, serta melaksanakan penelitian untuk karya Ilmiah Skripsi di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi.

Dalam menyelesaikan studi terakhir, penulis melakukan penelitian skripsi dengan judul: *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pendampingan Peserta Binaan Sosial Di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi Tahun 2018*, yang dibimbing oleh Pembimbing I, Bapak Drs. Mubarok., M. Si dan Pembimbing II Bapak H. Abdal, M.Si.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto: *“Be happy. It’s all that matters”*



Skripsi ini Saya Persembahkan untuk
Kedua orang tua tercinta. Saudara-saudaraku serta
Rekan-rekan seperjuangan selama di bangku perkuliahan

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga pada kesempatan ini penulis bisa menyelesaikan tugas akhir dengan Judul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pendampingan Peserta Binaan Sosial Di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi, guna memenuhi salah satu syarat Ujian Proposal Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini tidak sedikit penulis mengalami kesulitan dan hambatan, diantaranya adalah keterbatasan kemampuan penulis dan sebagainya. Namun, hal itu akhirnya dapat diatasi sehingga penulis dapat menambah kemampuan yang dimiliki. Ilmu yang didapatkan dari dosen pembimbing dan pembimbing instansi serta dukungan dan juga bantuan, penulis dapatkan dari berbagai pihak selama pembuatan tugas akhir ini.

Dengan selesainya karya ilmiah ini, tidak sedikit sumbangan dan jasa penulis terima dari berbagai pihak. Karena selama penelitian ini, sangat banyak kendala dan kesulitan yang penulis temui. Berkat petunjuk dan arahan, bantuan moril dan materil serta kerja sama yang baik dari berbagai pihak, maka kendala dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Mahmud M. Si, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperoleh Pendidikan di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung
2. Dr. Sahya Anggara, Drs., M. Si, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Bapak Khaerul Umam, S. Ip., M. Ag, selaku Ketua Jurusan Adiministrasi Publik;

4. Bapak Drs. Mubarak, M.Si, selaku pembimbing yang selalu membimbing, memberi arahan, saran ,dan masukan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini;
5. Bapak Dr. H. Abdal, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing, memberi arahan, saran ,dan masukan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini;
6. Ibu Dewi Sulastri,S.ST, MPS.Sp, selaku Kepala/Koordinator Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial (SPRTS) Sukabumi yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
7. Pegawai Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial (SPRTS) Sukabumi yang telah memberikan dukungan baik secara moril, tenaga dan Pemikiran kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian ini;
8. Mama Sri Nuryanti, Papa Yudi Haryadi dan juga keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan baik berupa moril maupun materil kepada penulis juga yang senantiasa mendoakan untuk kesuksesan penulis dan yang telah banyak melimpahkan perhatian, dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
9. Teman-teman mahasiswa Jurusan Administrasi Publik angkatan 2015, terutama teman-teman kelas E yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat saya Mutia Intan Saputri, Nadiya Ulfa, Mustikasari, Lifia Edja Zuhrina temen dari bayi, Melia Makhda, fitri Pebrianti yang telah banyak memberikan dorongan dan motivasinya serta mendengarkan keluh kesah selama penulis menyelesaikan skripsi serta memberikan masukan bagi penulis;
11. Teman-teman yang memiliki cita-cita namanya dituliskan dalam ucapan terima kasih skripsi yaitu : Adam Bastian Permana beserta anak asuhnya di yayasan yang sudah memberi tempat singgah ketika penulis sudah jenuh berada di kosan, Resti Apriyanti dan Shella Fadhillah temen nonton

konser, Wildhan pratama dan Rizky Adirangga. Maulinac, Maya Sukmanita, teman-teman KKN 149.

12. Semua pihak yang telah mendukung dan memberikan motivasi dalam penelitian Tugas Akhir ini dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan individu ini masih terdapat banyak kekurangan sebab keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan guna memperbaiki dan melengkapi penulisa Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca serta semua pihak yang membutuhkan untuk menjadi bahan informasi dan kajian dalam bidang yang terkait dari hasil penyusunan laporan individu ini.

Bandung, Januari 2019

Penulis,



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTARi

DAFTAR ISI.....iv

DAFTAR TABEL.....vii

DAFTAR GAMBARviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Kegunaan.....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	8
G. Hipotesis.....	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Kajian Administrasi Publik.....	18
1) Pengertian Administrasi.....	18
2) Pengertian Publik.....	20

3) Pengertian Administrasi Publik.....	21
C. Kajian Kebijakan Publik	22
1) Pelayanan Publik.....	22
2) Tujuan Pelayanan	24
3) Asas-asas Pelayanan Publik	24
4) Standar Pelayanan Publik	25
D. Kajian Tentang Variabel Penelitian	27
1) Kompetensi Sumber Daya Manusia	27
1.1 Pengertian Kompetensi	27
1.2 Faktor yang mempengaruhi kompetensi	30
1.3 Sumber Daya Manusia	33
1.4 Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	33
1.5 Indikator Kompetensi Sumber Daya Manusia	34
2) Kualitas Pelayanan Publik.....	35
1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	35
1.2 Dimensi dan Indikator kualitas Pelayanan	37
E. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	40
B. Populasi dan Sampel	40
C. Variabel Penelitian	42
D. Teknik Pengumpulan Data	44
E. Teknik Pengolahan Data	45

1. Pengukuran Data	45
2. Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
2.1 Pengujian Validitas	48
2.2 Pengujian Reliabilitas.....	49
F. Teknik Analisis Data.....	50
1. Koefisien Kolerasi Determinasi	50
2. Koefisien Kolerasi Product moment	51
3. Analisis Regresi Linear Sederhana	51
4. Uji Hipotesis	52
G. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	53
1. Tempat Penelitian.....	53
2. Jadwal Penelitian.....	54

BAB IV HASIL DAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi	55
1. Sejarah SPRTS Cibadak Sukabumi	55
2. Visi, Misi dan Tujuan SPRTS Cibadak Sukabumi	57
3. Struktur Organisasi	63
4. Kepegawaian	64
B. Hasil Penelitian	65
1. Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi SDM	65
2. Tanggapan Responden Terhadap kualitas pelayanan	74
3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	83

4. Hasil Anaisis Data.....	86
5. Hasil Uji t.....	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keberhasilan akhir tahap pelayanan.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Jumlah Pegawai.....	41
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.3 Alternatif jawaban dan bobott nilai pernyataan	46
Tabel 3.5 Interpretasi koefisien Kolerasi	51
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	54
Tabel 4.1 Jumlah pegawai berdasarkan golongan.....	64
Tabel 4.2 Jumlah pegawai berdaarkan pendidikan	65
Tabel 4.3 Tanggapan responden mengenai motif	66
Tabel 4.4 Tanggapan responden mengenai sifat bawaan.....	67
Tabe 4.5 Tanggapan responden mengenai konsep diri	69
Tabe 4.6 Tanggapan responden mengenai Pengetahuan.....	71
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai Keterampilan	73
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai tangible	75
Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai reliability	76

Tabel 4.10 Tanggapan responden mengenai motif	78
Tabel 4.11 Tanggapan responden mengenai Assurance	80
Tabel 4.12 Tanggapan responden mengenai Emphatty	82
Tabel 4.13 hasil perhitungan validitas (x).....	84
Tabel 4.14 Hasil perhitungan validitas (Y).....	85
Tabel 4.15 Reliability.....	86
Tabel 4.16 Analisis koefisien determinasi	87
Tabe 4.17 Klasifikasi koefisien kolerasi	88
Tabel 4.18 Regresi linear sederhana	88
Tabel 4.19 Regresi linear sederhana	89
Tabel 4.20 Hasil Uji t	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data persentase keberhasilan	6
Gambar 1.2 Kerangka Konseptual	10
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran	12
Gambar 3.1 Garis kontinum	47



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dalam hal pelayanan di bidang penanganan rumah rehabilitasi sosial berdasarkan peraturan daerah Provinsi Jawa Barat No. 10 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial adalah upaya yang terarah, terpadu, berkelanjutan, yang bersifat pencegahan (*preventif*) dan penyembuhan (*curatif*), pemulihan (*rehabilitatif*) dan pengembangan (*promotif*) bagi PMKS yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah, pemerintah kabupaten/kota dan masyarakat, dalam bentuk pelayanan kesejahteraan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, yang meliputi rehabilitasi sosial jaminan sosial, dan perlindungan sosial.

Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi pemerintah untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang bermutu tergantung pada tujuan yang akan di lakukan oleh dinas sosial.

Kementerian sosial adalah kementerian yang mempunyai tugas menyelenggarakan dan membidangi urusan dalam negeri di dalam pemerintahan

untuk membantu presiden dalam penyelenggaraan pemerintahan negara di bidang sosial.

Dinas sosial adalah merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang sosial yang dipimpin oleh kepala dinas dan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah.

Satuan pelayanan Rehabilitasi Tuna sosial adalah sub Unit dari Panti Sosial Rehabilitasi Tuna Sosial Palimanan-cirebon yang merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat, dengan Tugas Pokok dan Fungsi adalah melaksanakan program dan Pelayanan Rehabilitasi Sosial bagi penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Khusus Wanita Tuna Sosial (WTS).

Rehabilitasi sosial adalah proses refungsionalisasi dan pengembangan untuk memungkinkan seseorang mampu melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan masyarakat

Pada umumnya rumah rehabilitasi sosial yang berada di bawah binaan dinas sosial provinsi jawa barat bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran dan pengertian masyarakat tentang keadaan, permasalahan Tuna Susila dan bergerak untuk mendukung serta mengembangkan usaha-usaha rehabilitasi sosial Tuna Susila, membina masyarakat, yang salah dalam kehidupan sosialnya, direhabilitasi, di bina dan diarahkan dengan menggunakan metode yang telah dibuat.

Pencapaian mutu pembinaan yang baik tentunya di perlukan berbagai rangkaian kegiatan yang baik dan terstruktur dan terukur yang ditentukan oleh

beberapa faktor antara lain : kompetensi, Sumber daya manusia, sarana dan prasarana, instruktur, dan pegawai itu sendiri.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset penting untuk menunjang keberhasilan suatu organisasi. Dalam pelaksana seluruh kebijakan organisasi perlu dibekali dengan kompetensi yang memadai. Pentingnya sumber daya manusia ini perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen. Setiap organisasi memiliki tujuan yang ingin dicapai, diperlukan sumber daya yang maksimal agar tercapainya tujuan organisasi tersebut. Oleh karena itu, pegawai merupakan kunci penentu keberhasilan organisasi. Untuk itu setiap selain dituntut untuk memiliki pengetahuan, dan kompetensi, juga harus mempunyai pengalaman, motivasi, komitmen yang tinggi, disiplin diri, dan semangat kerja tinggi.

Pencapaian tujuan tersebut tentunya memerlukan penyiapan sumber daya manusia yang unggul, berkualitas, mampu berprestasi dan kompeten, karena disadari bahwa keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi, sejatinya tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan suatu instansi atau organisasi termasuk pemerintahan daerah.

Pada kenyataannya kompetensi sumber daya manusia sangatlah berpengaruh dalam keberhasilan rumah rehabilitasi sosial. Dalam membina peserta binaannya. Keberhasilan rumah rehabilitasi sosial, ditentukan oleh kualitas pelayanan yaitu kemampuan sumber daya manusia dalam menangani peserta binaan.

Kompetensi erat kaitannya dengan kewenangan setiap pegawai untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Sehingga menghasilkan output yang baik dan bermutu. Dalam mobilisasinya penulis mengira masih ada pengelolaan yang belum berjalan dengan baik, hal ini di lihat masih ada peserta binaan yang kembali pada pekerjaan sebelumnya. Tetapi tidak dapat dipungkiri keberhasilan itu perlu ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai dan kompetensi sumber daya manusia yang lebih baik.

TABEL 1.1
DATA KEBERHASILAN AKHIR TAHAP PELAYANAN
RUMAH REHABILITASI SOSIAL KARYA WANITA SUKABUMI
PERIODE 2010-2017

No	Tahun Anggaran	Jumlah Klien	Kembali ke Keluarga	Bekerja di Perusahaan	Menikah	Kembali menjadi WTS	Wirasta	Tidak Jelas
1	2010	80	29	25	15	5	6	0
2	2011	110	45	30	18	7	10	0
3	2012	100	80	1	2	4	0	13
4	2013	50	30	2	4	6	2	6
5	2014	60	40	3	3	7	2	5
6	2015	60	25	2	3	20	3	7
7	2016	90	40	5	15	15	5	10
8	2017	90	50	8	5	15	2	10

(Sumber: Bagian Rehabilitasi Sosial dan Bagian Penerima dan Penyaluran di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi, 2018)

Berdasarkan tabel yang tertera di atas, bahwa masih ada peserta/klien tuna sosial yang menjalankan kegiatannya kembali yaitu menjadi WTS setelah dilakukan rehabilitasi.

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan, tersebut penulis mencoba mengangkat dalam sebuah Usulan Proposal yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Layanan Pendampingan Peserta Binaan Sosial Di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi”

B. Identifikasi Masalah

1. Kualitas sumber daya manusia yang masih belum memadai salah satu faktornya dilihat dari pendidikannya.

Tabel 1.2

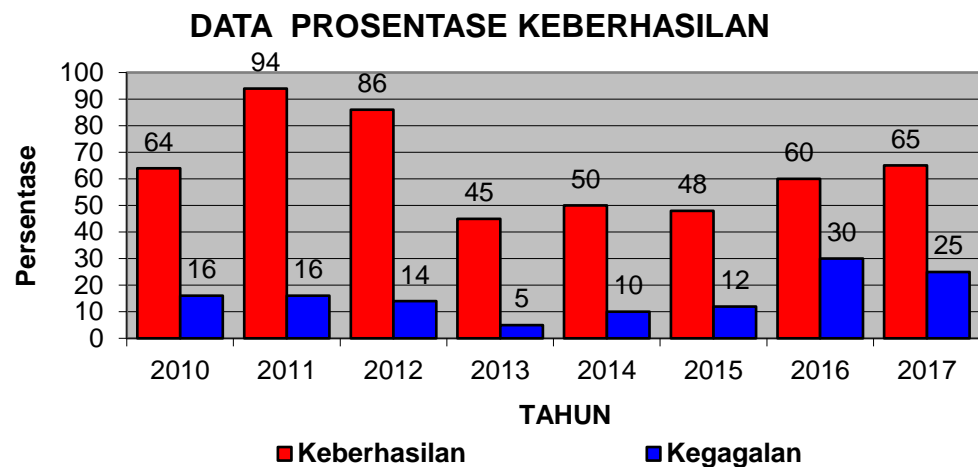
Keadaan SDM berdasarkan pendidikannya

Pendidikan	Jumlah
S2	1
S1	4
SMA	3
SMP	2
SD	1
Jumlah	11

(sumber : Bagian Rehabilitasi Sosial dan Bagian Penerimaan dan Penyaluran di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi 2018)

2. Pegawai kurang memiliki keterampilan teknis daalam menjalankan tugasnya salah satu faktornya kurang nya sumer daya manusia
3. Peserta sosial yang melakukan kegiatannya kembali setelah dilakukan Rehabilitasi

Gambar 1.1
Data persentase keberhasilan



C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kompetensi Sumber Daya Manusia pada satuan pelayanan rehabilitasi Tuna Sosial ?
2. Bagaimana Pelayanan pendampingan Instruktur Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial ?
3. Seberapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap layanan pendampingan peserta binaan sosial pada satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial?

D. Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kompetensi Sumber Daya Manusia pada satuan pelayanan rehabilitasi Tuna Sosial
2. Untuk mengetahui pelayanan pendampingan instruktur Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial
3. Untuk mengetahui pengaruh sumber daya manusia terhadap layanan pendampingan peserta tuna sosial

4. Manfaat Kegunaan

Kegunaan Penelitian baik secara teoritis maupun praktis bagi peneliti dan instansi tempat peneliti melakukan penelitian dan bagi dimensi Administrasi adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
 - 1) Untuk membuka wawasan mengenai keilmuan administrasi negara dalam hal pelayanan public.
 - 2) Sebagai perbandingan antara teori yang dipelajari dengan kenyataan yang ada dan berkembang dilapangan
 - 3) Untuk dapat dipergunakan dalam menelaah atau menambah khasanah perpustakaan
 - 4) Sebagai bahan informasi tentang data empiris yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.
2. Kegunaan Praktis
 - 1) Bagi Instansi: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang relevan bagi Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial

Cibadak Sukabumi, khususnya mengenai pengaruh kompetensi SDM terhadap pelayanan pendampingan peserta Binaan sosial di Satuan Pelayanan Tuna Sosial Cibadak Sukabumi.

- 2) Bagi Peneliti: Hasil dari penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh kompetensi SDM terhadap pelayanan pendampingan peserta Binaan sosial di Satuan Pelayanan Tuna Sosial Cibadak Sukabumi.
- 3) Bagi Peneliti selanjutnya: diharapkan dapat menjadi acuan dan menambah referensi mengenai kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap pelayanan pendampingan peserta.

5. Kerangka Pemikiran

Dalam pencapaian suatu tujuan serta tetap optimis dengan menyelesaikan masalah yang dikemukakan oleh peneliti, diperlukan adanya suatu anggapan dasar atau kerangka pemikiran yang berupa dalil, hukum, teori serta pendapat para ahli yang kebenarannya dapat di pertanggungjawabkan dan tidak diragukan lagi. Berkaitan dengan topik yang diajukan oleh peneliti, maka peneliti mengemukakan pengertian yang berpedoman kepada pendapat para ahli.

Menurut Pasolong (2013:8) Administrasi Publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

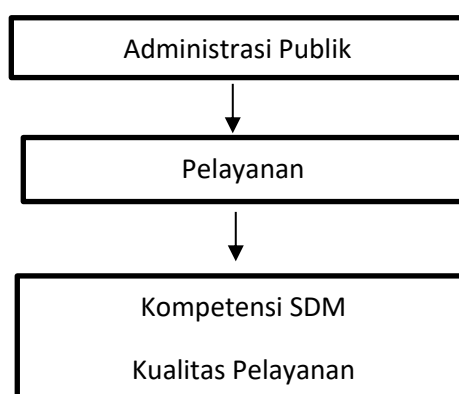
Sinambela (2016:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara di dirikan oleh publik

(masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Anwas (2014:14) Kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dilandasi (keterpaduan) oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung oleh sikapnya yang dituntut dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Menurut Ibrahim yang di kutip oleh Hardiyansyah dalam bukunya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Dalam Kerangka pemikiran ini menggunakan teori Administrasi Publik yang merupakan *Grand Theory*, teori Pelayanan yang merupakan *Middle Theory* dan teori Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan yang merupakan *Operasional Theory*.



Gambar 1.2

Kerangka Konseptual

(Sumber diolah oleh peneliti 2018)

Setelah membahas definisi dari kompetensi sumber daya manusia, peneliti akan membahas lebih lanjut mengenai indikator kompetensi sumber daya manusia. Menurut Spencer dan Spencer dalam Anwas (2014:15) menyatakan bahwa untuk mengukur kompetensi seseorang diperlukan indikator yang meliputi semua unsur, yaitu:

- 1) Motif
- 2) Sifat bawaan
- 3) Konsep diri
- 4) Pengetahuan
- 5) Keterampilan

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka dimensi Kompetensi :

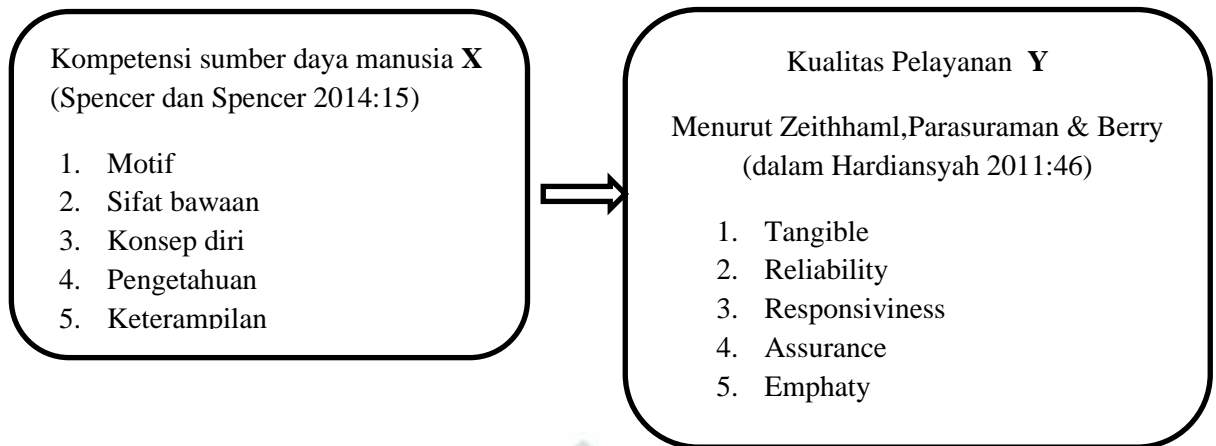
1. Motif, kompetensi yang berkaitan dengan pemikiran individu yang konsisten dan mendorongnya untuk melakukan tindakan (berperilaku)
2. Sifat bawaan (*traits*), kompetensi yang berkaitan dengan karakter atau watak mandiri yang menjadikan individu berperilaku tertentu. Sifat bawaan ini antara lain: percaya diri, daya tahan, dan lain-lain.

3. Konsep diri (*self concept*), kompetensi yang berkaitan dengan sikap dan nilai-nilai yang dimiliki individu.
4. Pengetahuan, berkaitan dengan informasi atau ilmu yang dimiliki individu dalam bidang pekerjaan tertentu.
5. Keterampilan, berkaitan dengan pekerjaan fisik atau mental individu.

Indikator pengukur kualitas pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46)

- a. *Tangible* (berwujud) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan) terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dari uraian di atas diungkapkan proposisi, bahwa bila kompetensi Sumber Daya Manusia tinggi maka kualitas Pelayanan pun akan meningkat. Dan berdasarkan pada kerangka pemikiran di atas, dapat dilihat model penelitian sebagai berikut



Gambar 1.3

Kerangka Pemikiran

(Sumber diolah oleh peneliti 2018)

6. Hipotesis

Hipotesis yang akan di uji dan dibuktikan dalam penelitian dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka pengujian yang dilakukan adalah hipotesis nol (H_0) yang diterima atau ditolak, tergantung pada hasil perhitungan. Sedangkan (H_a) hipotesis atau alternative. Jika H_0 diterima maka H_a ditolak, demikian juga sebaliknya.

Berdasarkan judul yang diambil serta teori yang dikemukakan maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yaitu jawaban sementara dan masih harus diuji kebenarannya melalui penelitian yang lebih lajur. Dan berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat ditentukan hipotesis sebagai berikut :

$H_0: \rho = 0$, Tidak dapat pengaruh yang signifikan dari kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas layanan di satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial cibadak sukabumi

$H_a: \rho \neq 0$, Terdapat pengaruh yang signifikan dari kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas layanan di satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial cibadak sukabumi



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. **Sumantri Adi Pranata. 2014. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bidang Promosi Badan Koordinasi Promosi Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Barat.**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya berbagai macam permasalahan-permasalahan dalam kompetensi sumber daya manusia di bidang promosi Badan Koordinasi Promosi dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Barat seperti kurangnya pengetahuan teknologi informasi yang dapat berpengaruh terhadap hasil kinerja, pegawai yang kurang rasa ingin berprestasi serta pemahaman dalam melaksanakan suatu pekerjaan, dan kurangnya rasa kesadaran pegawai dalam hal kehadiran saat bekerja.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari motif, pengetahuan, dan keterampilan terhadap kinerja pegawai baik secara parsial (satu persatu) maupun secara simultan (bersama-sama).

Untuk kompetensi sumber daya manusia, penulis menggunakan teori dari Spencer dan Spencer (2013) yaitu motif, pengetahuan, dan keterampilan. Sedangkan untuk kinerja pegawai, penulis menggunakan teori John Miner (2009) yaitu kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, dan penggunaan waktu dalam kerja.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner

(angket), studi kepustakaan, dan observasi (pengamatan). Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh dengan 12 responden. Teknik pengolahan datanya berupa korelasi dan regresi.

Dengan menggunakan metode korelasi dan regresi dapat disimpulkan bahwa dimensi motif berpengaruh positif sebesar 40,28, pengetahuan berpengaruh positif sebesar 25,7, dan keterampilan berpengaruh positif sebesar 25,8. Secara simultan motif, pengetahuan, dan keterampilan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di bidang promosi Badan Koordinasi Promosi dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Barat sebesar 24 %, sedangkan sisanya sebesar 76% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

2. Sri Latifah. 2014. Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Bagian Sekretariat Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Sumedang

Kompetensi SDM merupakan kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang pegawai berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya. Apabila seorang pegawai memiliki tingkat kompetensi yang tinggi maka akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pula, karena dengan memiliki kompetensi secara beriringan kepuasan akan pekerjaannya akan timbul dalam diri pegawai. Dengan demikian dapat dipahami bahwa pegawai yang mempunyai kompetensi tinggi dan tercukupi kebutuhan hidupnya akan menunjukkan kepuasan kerja yang lebih baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan, keterampilan, dan sikap secara signifikan terhadap kepuasan kerjapegawai dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan,

keterampilan, dan sikap pegawai secara simultan di bagian Sekretariat Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Sumedang.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini untuk kompetensi SDM adalah teori dari Moehariono (2012) yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Sedangkan dalam kepuasan kerja pegawai peneliti menggunakan teori menurut Robbins and Judge (2008) yang terdiri dari jenis pekerjaan, jumlah bayaran/kompensasi, dan promosi/kenaikan jabatan.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, observasi, dan kuisioner yang disebarakan kepada 20 responden dengan menggunakan sampel jenuh di bagian Sekretariat Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Sumedang. Pengujian korelasi dengan menggunakan *Product Moment* dan untuk menentukan seberapa besar pengaruh kompetensi SDM terhadap kepuasan kerja pegawai menggunakan uji-t dan uji-f dengan program SPSS versi 20.0.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan terdapat pengaruh antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap terhadap kepuasan kerja pegawai, berdasarkan uji koefisien korelasi 0,884 dan pengaruhnya berdasarkan hitungan perhitungan koefisien determinasi sebesar 78,2% yang menunjukkan hubungan kedua variabel antarpengertian, keterampilan, dan sikap terhadap kepuasan kerjapegawai berada pada hubungan yang tinggi dan kuat, kemudian uji f diperoleh nilai sebesar 0,884 dan Fhitung sebesar 19,126, sedangkan Ftabel dengan taraf kesalahan 5%=2,120. Hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$

(19,126>2,120) maka koefisien korelasi yang diuji menunjukkan hubungan yang signifikan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Sumantri Adi Pranata (2014) jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sunan Gunung Djati Bandung	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bidang Promosi Badan Koordinasi Promosi Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Barat.	Meneliti mengenai Kompetensi Sumber Daya Manusia Dimensi menggunakan dimensi motif, pengetahuan, dan keterampilan.	Variabel X meneliti mengenai Kualitas Pelayanan publik
2	Sri Latifah (2014) jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung	Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Bagian Sekretariat Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Sumedang	Variabel X meneliti mengenai kompetensi sumber daya manusia	Dimensi menggunakan 1.Pengetahuan (knowladge) 2.Keterampilan (skill) 3.Sikap (attitude) (Moehariono, 2012 : 17)

B. Kajian Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi

Menurut Herbert A. Simon dalam Pasolong (2013:2) administrasi adalah sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Dimock & Dimock dalam pasolong (2013:3) mengatakan bahwa suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya.

S. P. Siagian yang dikutip oleh Pasolong (2013:3) mendefinisikan administrasi sebagian keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Faried Ali (2004:15) mengemukakan administrasi adalah bidang kajian ilmu sosial. Sementara itu, ilmu sosial adalah bidang-bidang ilmu yang melakukan pengkajian atas dunia yang “tidak pasti”. Dengan demikian, kajian substansi administrasi ditempatkan dalam tantangan yang harus dihadapi dalam perkembangannya, mulai dari konteks administrasi an sich sampai dengan administrasi sebagai ilmu.

Sedangkan menurut Pasolong (2013:3) administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional.

Prajudi Atmosudirjo dalam Afifuddin (2012:4) Administrasi merupakan fenomena sosial yaitu perwujudan tertentu dalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi, barang siapa yang hendak

mengetahui administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi.

Dari definisi diatas administrasi mempunyai 2 dimensi yaitu (1) Dimensi Karakteristik Administrasi (2) Dimensi Unsur-unsur administrasi.

1. Dimensi Karakteristik Admnistrasi

a) Efisien

Pasolong (2013:3) mengatakan berarti bahwa tujuan (*Motive*) dari pada admistrasi adalah untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien. James L. Gibson dkk. Yang dikutip oleh Pasolong (2013:3) mengatakan bahwa efisien adalah perbandingan rasio keluaran dengan masukan.

Tjokroamidjojo (dalam Afifudin (2012:4)) adalah pelaksanaan administrasi publik dilakukan dengan perbandingan yang terbaik antara hasil dan pengeluaran jelasnya yang disebut efisien adalah perbandingan yang terbaik antara input dan output atau perbandingan antara pengeluaran dan keuntungan. Misalnya hasil maksimum yang dicapai dengan penggunaan sumberdaya yang terbatas.

b) Efektifitas

Pasolong (2013:4) mengatakan bahwa efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya telah tercapai sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.sedangkan Keban dalam Afifudin (2012:4) mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai

sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai. Nilai-nilai yang telah disepakati bersama antara para *stakeholder* dari organisasi yang bersangkutan.

c) Rasional

Pasolong (2013:4) berarti bahwa tujuan yang telah dicapai bermanfaat untuk maksud yang berguna, tetapi tentu saja yang dilakukan dengan sadar atau disengaja. Ritzer dalam Pasolong (2013:4) mengatakan bahwa rasionalisasi terbaik saat ini ialah restoran cepat saji, yaitu sistem rasional formal dimana seorang pekerja dan pelanggan digiring untuk mencari cara paling rasional dalam mencapai tujuan. Mendorong makanan melalui jendela misalnya ialah cara rasional karena dengan demikian pelayanan pelanggan efektif dan efisien.

2. Dimensi Unsur-Unsur Administrasi

Pasolong (2013:5) (1) Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan. (2) Adanya kerja sama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun lembaga swasta. (3) Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai.

2. Pengertian Publik

Syafi'i dalam Pasolong (2013:6) Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang baik dan benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

H. George Frederickson dalam Pasolong (2013:6) Menjelaskan konsep “publik” dalam lima prespektif, yaitu (1) publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat, (2) publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri dari atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri, (3) publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui “suara”. (4) Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya juga dianggap sebagai publik, dan (5) Publik sebagai warga negara, yaitu warga negara dianggap sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warganegara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

3. Pengertian Administrasi Publik

Menurut Chandler & Plano dalam Pasolong (2013:7) Administrasi Publik Adalah Proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Sedangkan menurut Pasolong (2013:8) Administrasi Publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Menurut Marshall Edwaard Dimock & Gladys Ogden Dimock Yang dikutip oleh Asep Hidayat, Fajar Trisakti, Nanang Suparman (2017:22) Administrasi Publik ialah Penyelenggaraan pencapaian tujuan yang diterapkan secara politis.

Menurut Soempono (2010:44) yang dikutip oleh Thoha administrasi publik ialah bagian dari keseluruhan lembaga-lembaga dan badan-badan dalam pemerintahan negara sebagai bagian dari pemerintah eksekutif baik dipusat maupun di daerah yang tugas kegiatannya terutama melaksanakan kebijaksanaan pemerintah.

C. Kajian Kebijakan Publik

1. Pelayanan Publik

Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat UU No. 25/2009 dalam Hidsyah (2011:11), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sinambela (2016:6) Pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Sinambela (2016:5) Pelayanan Publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sinambela (2016:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Ndraha (2015:17) dalam Nurman Pelayanan Publik yaitu Pelayanan (*service*) meliputi jasa dan pelayanan, jasa adalah komoditi sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hal dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Dalam hubungan ini dikenal adanya hak bawaan (sebagai manusia) dan hak pemberian. Hak bawaan itu selalu bersifat individual dan pribadi, sedangkan hak pemberian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Lembaga yang berkepentingan memenuhi hak tersebut adalah pemerintah, kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak pemberian inilah yang disebut pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik oleh LAN dalam nurman (2015:18) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. Tujuan Pelayanan

Zeithaml dalam Nurman (2015:22) tujuan pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya
- 2) Memperlakukan penggunaan pelayanan, sebagai *customers*
- 3) Berusaha memuaskan pengguna pelayanan sesuai dengan yang diinginkan mereka
- 4) Mencari cara penyampaian pelayanan yang baik dan berkualitas
- 5) Menyediakan cara-cara/alternatif tertentu bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Sinambela (2016:6) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu diuntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun kususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

4. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan (Hidansyah 2011:28), sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan nya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakholder* lainnya termasuk

aparatur birokrasi) untuk mendapatkan saranan dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi (1) Prosedur pelayanan, (2) Waktu penyelesaian, (3) Biaya pelayanan, (4) Produk pelayanan, (5) Sarana prasarana, (6) Kompetensi petugas pelayanan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, di tambahkan materi muatan yang dikutip oleh dari rancangan Undang- Undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut (1) Dasar hukum, (2) persyaratan, (3) prosedur pelayanan (4) waktu penyelesaian, (5) biaya pelayanan, (6) produk pelayanan, (7) sarana dan prasarana, (8) kompetensi petugas pelayanan, (9) pengawasan *intern*, (10) pengawasan *extern*, (11) penanganan pengaduan, sarana dan masukan, (12) jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis dengan memasukan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan/legalitas standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan hukum/legalitas standar pelayanan publik harus di susun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek; kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi

daerah dan karakteristik sosial budaya setempat. Dengan demikian, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat/*stakeholder*.

D. Kajian Tentang Variabel Penelitian

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia

1.1 Pengertian Kompetensi

Menurut Wibowo (2017:271) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang diandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Menurut Spencer dan Spencer dalam Wibowo (2017:272) Kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik yang dan mengidikasikan cara berperilaku atau berfikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama.

Menurut Boyatzis dalam Priansa (2017:86) kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki pegawai, yang mengarah pada perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketentuan perusahaan yang akan membawa hasil seperti yang diinginkan.

Menurut Nawawi (2006:167) Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan/keahlian dan sikap (kepribadian) yang harus dikuasai oleh seorang pekerja/karyawan melalui kegiatan pembelajaran mengenai bidang kerja atau

jaatannya. Definisi ini secara tegas menjelaskan bahwa kompetensi berisi seperangkat pengetahuan, keterampilan, keahlian dan sikap (kepribadian) yang diperoleh dari kegiatan pembelajaran. Dengan demikian berarti semakin tinggi pendidikan (pembelajaran formal dilembaga pendidikan) dan pengalaman kerja seseorang (belajar non formal) dalam bekerja, maka akan semakin baik kompetensinya dalam melaksanakan pekerjaan/jabatan tersebut.

Sedangkan Menurut Priansa (2017:87) Kompetensi adalah peta kapasitas pegawai atas atribut pekerjaan yang diembannya, yang merupakan kumpulan, kemampuan, keterampilan, kematangan, pengalaman, keefektifan, keefisienan, dan kesuksesan dalam mengemban tanggung jawab pekerjaan.

Boulter, Dalziel, dan Hill dalam Sutrisno (2016:203) Mengemukakan Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinnya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu.

Finch dan Crunkilton dalam Sutrisno (2016:203) mengartikan kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang harus dimiliki oleh SDM organisasi untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pekerjaan sesuai dengan yang dibebankan oleh organisasi.

Menurut peraturan pemerintah No. 101 Tahun 2000 dalam Sutrisno Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, sikap, perilaku yang diperlukan dalam

tugas dan jabatannya (Pasal 3). Adapun McAhsan dalam Sutrisno (2016:203) mengemukakan, kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, efektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya.

Sedarmayanti (2011:125) mengemukakan kompetensi adalah:

- 1) Konsep luas, memuat kemampuan mentransfer keahlian dan kemampuan kepada situasi baru dalam wilayah kerja. Menyangkut organisasi dan perencanaan pekerjaan, inovasi, dan mengatasi aktivitas rutin, kualitas efektivitas personel yang dibutuhkan di tempat berkaitan dengan rekan kerja, manajer serta pelayan.
- 2) Kemampuan dan kemauan melakukan tugas.
- 3) Dimensi perilaku yang mempengaruhi kinerja.
- 4) Karakteristik individu apapun yang dapat dihitung dan diukur secara konsisten, dapat dibuktikan untuk membedakan secara signifikan antara kinerja efektif dengan tidak efektif.
- 5) Kemampuan dasar kualitas kinerja yang diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan dengan baik.
- 6) Bakat, sifat dan keahlian individu apapun yang dapat dibuktikan, dapat dihubungkan dengan kinerja efektif dan baik sekali.

MC. Clelland (2011:126) yang dikutip oleh sedarmayanti mengemukakan kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang

berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain, kompetensi adalah apa yang *outstanding performers* lakukan lebih sering, pada lebih banyak situasi, dengan hasil yang lebih baik, daripada apa yang dilakukan penilai kebijakan.

Andersen, Martoyo (2016:20) dalam sedarmayanti Kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik dasar yang terdiri dari kemampuan, pengetahuan, serta atribut personal lain yang membedakan seseorang yang perform dan tidak perform.

1.2 Faktor yang mempengaruhi kompetensi

Moehariono (2010:17) Kompetensi seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal), antara lain sebagai berikut.

- 1) Bakat bawaan; bakat yang sudah ada dan melekat sejak mereka dilahirkan.
- 2) Motivasi kerja yang tinggi
- 3) Sikap, motif, dan cara pandang
- 4) Pengetahuan yang dimiliki, baik dari pendidikan formal maupun non formal (pelatihan, *course*, panel, dan lain-lain)
- 5) Keterampilan atau keahlian yang dimiliki
- 6) Lingkungan hidup dari kehidupan mereka sehari-hari.

Zwell dalam Wibowo (2017:283) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kecakapan kompetensi yaitu:

1) Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berfikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

2) Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan intruksi, praktik dan umpan balik.

3) Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya.

4) Karakteristik kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Kepribadian dapat memengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian

interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.

5) Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.

6) Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai, atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.

7) Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi.

8) Budaya organisasi

Budaya organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan.

1.3 Sumber Daya Manusia

Werther dan Davis dalam Sutrisno (2016:4) Sumber Daya Manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Sutrisno (2016:3) Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumberdaya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Yani (2011:3) Sumber Daya Manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer, dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Samsudin (2006:20) Sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumberdaya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi. Tanpa orang-orang yang memiliki keahlian atau kompetensi maka mustahil bagi organisasi untuk mencapai tujuannya.

1.4 Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut Spencer dan Spencer dalam Oos (2014:13) kompetensi adalah segala bentuk motif, sikap, keterampilan, perilaku atau karakteristik pribadi lain

yang penting untuk melaksanakan pekerjaan atau membedakan antara kinerja rata-rata dengan kinerja superior.

Sutrisno (2016:203) Kompetensi sumber daya manusia adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang di dukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan ditempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

Marwansyah (2016:36) kompetensi sumber daya manusia adalah perpaduan *pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi* dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan.

Anwas (2014:14) Kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dilandasi (keterpaduan) oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung oleh sikapnya yang dituntut dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Margaret Dale dalam Sudarmanto (2018:48) kompetensi sumber daya manusia adalah menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan.

1.5 Indikator Kompetensi Sumber Daya Manusia

Spencer dan Spencer dalam Oos (2014:15) menyatakan bahwa kompetensi merupakan akumulasi dari kemampuan individu dalam melaksanakan

pekerjaannya yang didalamnya terdapat unsur pengetahuan sikap, keterampilan dan unsur-unsur pribadi lainnya. Kompetensi memang sangat kompleks. Oleh karena itu untuk mengukur kompetensi seseorang diperlukan indikator yang meliputi semua unsur tersebut, yaitu:

- 6) Motif adalah kompetensi yang berkaitan dengan pemikiran individu yang konsisten dan mendorongnya untuk melakukan tindakan (berprilaku).
- 7) Sifat bawaan adalah kompetensi yang berkaitan dengan karakter atau watak mandiri yang menjadikan individu berperilaku tertentu. Sifat bawaan ini antara lain: percaya diri, daya tahan, dan lain-lain.
- 8) Konsep diri adalah kompetensi yang berkaitan dengan sikap dan nilai-nilai yang dimiliki individu.
- 9) Pengetahuan adalah Kompetensi yang berkaitan dengan informasi atau ilmu yang dimiliki individu dalam bidang pekerjaan tertentu.
- 10) Keterampilan adalah kompetensi yang berkaitan dengan pekerjaan fisik atau mental individu.

2. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela (2016:6) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Fandy Tjipto dalam Nurman (2015:24) mengemukakan beberapa pengertian kualitas yaitu:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan

- 2) Kecocokan untuk pemakaian
- 3) Perbaikan berkelanjutan
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Heizer dan Render dalam Wibowo (2017:113) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.

Menurut Achamad (2010:182) menyebutkan ada atribut-atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik yang dapat diterima sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu berAC, kebersihan dan lain-lain.

2. Dimensi dan indikator Kualitas Pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Zethaml dkk (dalam Hardiansyah 2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsivuness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (berwujud)

- a. Penampilan petugas/aparat dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparat dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penanggulaan alat bantu dalam pelayanan

2. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparat dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. Dimensi *Responsiveness*

- a. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat
- b. Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat
- c. Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat
- d. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- e. Semua keluhan pelanggan di respon oleh petugas.

4. Dimensi *Assurance* (jaminan)

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

- a. Memprioritaskan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

E. Hubungan Antar Variabel Penelitian

Pada prinsipnya, di dalam diri setiap manusia melekat peran, tugas, dan tanggung jawab yang dilandasi oleh nilai kode etik dan moral. Menurut Anwas (2014:14) kompetensi sumber daya manusia dapat diartikan sebagai kemampuan yang dilandasi (keterpaduan) oleh pengetahuan, keterampilan dan didukung oleh

sikapnya yang dituntut dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. kompetensi yang baik sangat penting untuk menjaga hubungan pelanggan bagi sumber daya manusia. Kompetensi orientasi pelayanan kepada pelanggan mencakup kemampuan individu untuk membantu dan melayani kebutuhan pelanggan, kemampuan memahami keinginan pelanggan, kemampuan berempati, dan kemampuan mencari informasi secara proaktif untuk membangun kepuasan pelanggan yaitu dengan kualitas pelayanan yang baik.

Terwujudnya kehidupan yang baik dan layak sangat dipengaruhi oleh sentuhan kualitas kompetensi yang dimiliki aparatur pemerintah yang melaksanakan tugas pemerintah itu. Buruknya kompetensi yang dimiliki oleh aparatur pemerintah tidak bisa dihindari juga bahwa hasil yang dicapai oleh aparatur pati mengalami kualitas yang rendah.

Hal ini dipertegas oleh Marwansyah (2016:36) kompetensi sumber daya manusia adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan, yang bisa di ukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan.

Dengan hal itu, dapat disimpulkan bahwa ketika kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam suatu organisasi pemerintahan tinggi maka kualitas pelayanan yang diberikan untuk organisasi pemerintahan tersebut pun akan baik.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:2) dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti, metode yang digunakan yaitu metode asosiatif. Penelitian asosiatif atau hubungan merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini penulis mencoba melakukan penelitian tentang hubungan dua variabel yaitu variabel x dan variabel y, untuk variabel x yaitu kompetensi SDM dan variabel y yaitu kualitas pelayanan, sehingga penulis akan melakukan penelitian tentang hubungan kausal atau sebab akibat yaitu pengaruh sumber daya manusia terhadap layanan pendampingan peserta binaan sosial di satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial cibadak sukabumi.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono (2015:80) dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas:obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Adapun populasi yang di ambil dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di satuan pelayanan rehabilitasi sosial cibadak sukabumi yaitu berjumlah Sebelas Orang.

Tabel 3.1

Jumlah pegawai Panti Rehabilitasi Tuna Sosial

No	Pangkat/Jabatan	Jumlah
1	III d / Koordinator	1
2	III d / Pengadministrasian keuangan	1
3	III c / Peksos Muda	1
4	Ic / Pengadministrasian Umum	1
5	Ic / Pengadministrasian Masalah Rehabilitasi Sosial	1
6	Petugas Kebersihan	3
7	Keamanan	3
Jumlah		11

(Sumber: Bagian Rehabilitasi Sosial dan Bagian Penerima dan Penyaluran di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi 2018)

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015:81) dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* mengemukakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Berdasarkan populasi penelitian, maka ditentukan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *Sampling Jenuh* artinya penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30 orang. Dalam penelitian ini sampel yang di gunakan dari populasi adalah sebanyak 11 pegawai Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial.

C. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:38) dalam bukunya yang berjudul *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Variabel penelitian pada dasar nya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Peneliti ini terdiri dari satu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel Independen yaitu variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Sedangkan variabel dependen yaitu variabel terikat, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Variabel yang dikaji dalam variabel ini meliputi kompetensi Sumber Daya Manusia (X) yang terdiri dari dimensi Motif, Sifat bawaan, Konsep diri Pengetahuan, dan keterampilan. Serta Kualitas Pelayanan (Y) yang terdiri dari dimensi *Tangibel, Reability, responsiviness, assurance, emphaty*.

Operasional dari masing-masing variabel dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.2
Operasional Variabel

variabel	Dimensi	Indikator	No Skala	Skala
Kompetensi SDM (X) Menurut Spencer dan spencer 2014:15	Motif	1. Bertanggung Jawab dalam bekerja	1	<i>Likert</i>
		2. Pegawai yang memiliki inisiatif untuk menyelesaikan masalah	2	<i>Likert</i>
	Sifat Bawaan	1. Kualitas moral	3	<i>Likert</i>
	Konsep diri	1. Penampilan	4	<i>Likert</i>
	Pengetahuan	1. Memiliki kesesuaian latar belakang pendidikan	5	<i>Likert</i>
		2. Memahami pengetahuan kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	6	<i>Likert</i>
		3. Memiliki pengalaman yang memadai dalam bidang pekerjaan yang dijalankan selama ini	7	<i>Likert</i>
	Keterampilan	1. Mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan	8	<i>Likert</i>
		2. Kemampuan dalam	9	<i>Likert</i>

		menerapkan keahlian yang dimiliki pada pekerjaannya.		
Kualitas Pelayanan (Y) Menurut Zeithml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46)	Tangible	1. Ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana	10	Likert
		2. Prosedur Persyaratan Pelayanan	11	Likert
	Reliability	1. Kehandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan	12	Likert
		2. Kehandalan petugas dalam melakukan peayanan	13	Likert
	Responsiviness	1. Perhatian terhadap masalah pelanggan	14	Likert
		2. Perhatian dalam memecahkan masalah pelanggan	15	Likert
	Assurance	1. Dampak positif pelayanan	16	Likert
		2. Profesionalisme pelayanan	17	Likert
	Emphaty	1. Merasakan kepentingan pelanggan	18	Likert
		2. Menghargai pelanggan	19	Likert

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Berikut ini adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti :

1. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2016:162) dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Administrasi* Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Ada dua jenis angket. Yang pertama yaitu jenis angket terbuka yaitu jenis angket yang jawabannya bebas atau tidak terikat. Sedangkan, yang kedua adalah jenis angket tertutup yaitu jenis angket yang menyajikan pertanyaan sekaligus jawabannya atau bersifat terikat.

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

E. Teknik Pengolahan Data

1. Pengukuran Data

Menurut Sugiono (2016:169) dalam bukunya yang berjudul *Metode penelitian administrasi* mengemukakan, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Untuk pengolahan data peneliti memberikan tingkat bobot untuk setiap jawaban dengan menggunakan Skala *Likert* sebagai skala pengukuran.

Menurut Sugiono (2016:107) Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Berikut tabel dari alternatif dari jawaban dan bobot nilai pernyataan:

TABEL 3.3

Alternatif jawaban dan bobot nilai pernyataan

Alternatif jawaban	Bobot nilai positif (+)
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat tidak setuju	1

(Sumber : Sugiyono (2016:108))

Setelah jawaban responden diberikan nilai kemudian diberikan pengkategorian jawaban responden terhadap angket sesuai dengan bobot nilai di atas:

1. Nilai indeks minimum adalah skor minimum dikali jumlah pernyataan dikali jumlah responden.
2. Nilai indeks maksimum adalah nilai skor adalah nilai tertinggi dikali jumlah responden
3. Interval adalah selisih antara nilai indeks maksimum dengan nilai indeks minimum.
4. Jarak interval adalah interval dibagi dengan jumlah jenjang yang diinginkan.

Maka dengan demikian:

1. Nilai indeks minimum = 1 x jumlah pernyataan x jumlah responden
2. Nilai indeks maksimum = 5 x jumlah pernyataan x jumlah responden
3. Interval = indeks maks – nilai indeks min
4. Jarak interval = $\frac{\text{interval}}{\text{jumlah jenjang}}$

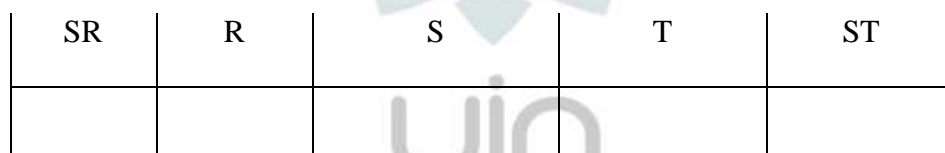
Hal ini secara kontinu dapat digambarkan seperti berikut:

Gambar 3.1

Garis Kontinum

Skor minimum

skor maksimum



SR (Sangat Rendah), R (Rendah), S (Sedang), T (Tinggi), ST (Sangat Tinggi).

Penentuan alternatif diatas dilakukan dengan mempertimbangkan bahwa pertanyaan dalam angket yang disebarakan kepada responden berbentuk positif seluruhnya. Adapun penelitian yang digunakan dalam menginterpretasikan alternatif jawaban dalam angket adalah sebagai berikut :

- a. Kategori Sangat Setuju, dapat diartikan pernyataan dalam angket sudah sangat sesuai dengan keadaan sebenarnya.
- b. Kategori Setuju, dapat diartikan pernyataan dalam angket sudah sesuai dengan keadaan sebenarnya.

- c. Kategori Ragu-ragu, dapat diartikan pernyataan dalam angket kurang sesuai dengan keadaan sebenarnya.
- d. Kategori Tidak Setuju, dapat diartikan pernyataan dalam angket tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya.
- e. Kategori Sangat Tidak Setuju, dapat diartikan pernyataan dalam angket sangat tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya.

2. Pengujian Instrumen Penelitian

2.1 Pengujian Validitas

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Uji Validitas adalah ukuran empiris yang mencerminkan arti yang sebenarnya dari konsep yang sedang dipelajari. Analisis yang digunakan untuk uji validitas ini adalah korelasi Pearson Product Moment (Soedibjo,2005:74), dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1) Penentuan korelasi r

Penentuan nilai korelasi r dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rumusnya: } r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan : r_{xy} = koefisien Validitas item yang dicari

x = skor yang diperoleh subyek dalam tiap item

y = skor total yang diperoleh subyek dari seluruh item

N = Banyaknya Responden

$\sum X$ = Jumlah Skor dalam distribusi x

Σy = Jumlah Skor dalam distribusi y

Σx^2 = Jumlah kuadrat pada masing masing skor x

Σy^2 = Jumlah kuadrat pada masing masing skor y

2.2 Pengujian Reliabilitas

Menurut Ulber Silalahi (2012:236) Reabilitas merupakan keandalan atau keterpercayaan atau ketepatan akurasi dari instrument penelitian dalam suatu ukuran. Reabilitas instrument harus diuji untuk menghasilkan data yang dapat dipercaya keakuratannya dan konsistensinya. Pengukuran reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan kestabilan dan kekonsistensi alat ukur dalam mengukur konsep sesuatu yang akan diukur. Semakin tinggi reliabilitas menunjukkan kesalahan pengukuran semakin kecil dan begitupun sebaliknya, makin besar kesalahan pengukuran, semakin menunjukkan ketidak andalan alat ukur tersebut.

Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan perangkat lunak (software) program SPSS versi 22. Pertanyaan mendasar untuk mengukur realibilitas data adalah bagaimana konsisten data yang dikumpulkan. Pengujian reliabilitas konsisten internal (internal consistency) dengan menggunakan koefisien alpha Cronbach.

Koefesien *Alpha Cronbach* merupakan koefesien yang paling umum digunakan. Koefesien *Alpha Cronbach* yaitu metode perhitungan reliabilitas yang dikembangkan oleh Cronbach (1997) Koefesien *Alpha Cronbach* dapat dihitung dengan persamaan sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1-(k-1)r}$$

Keterangan :

α : Koefisien *Alpha Cronbach*

k : Jumlah item

r : korelasi item rata-rata

Uji realibilitas ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Jika koefisien realibilitas $\geq 0,7$ maka ini menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan adalah handal dapat dijadikan alat ukuran penelitian dan begitu pula sebaliknya.

F. Teknik Analisis Data

1. Koefisien Kolerasi Determinasi

Cara untuk mengetahui besarnya Pengaruh Pengelolaan sebagai variabel X terhadap variabel Y, maka digunakan Teknik koefisien determinasi. Koefisien determinasi (Kd) merupakan angka atau indeks yang digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan sebuah variabel atau lebih (Variabel bebas, X) terhadap naik turunya variabel yang lain (Variabel terikat, Y).

Rumus yang digunakan dalam mencari persentase determinasi ini adalah:

$$\mathbf{Kd = r^2 \times 100\%}$$

Keterangan :

Kd : Koefisien Determinasi

r : Hasil Perhitungan Korelasi

Koefisien determinasi akan menghasilkan data berupa persentase, yang akan mempersentasikan seberapa kuat pengaruh variabel X (Kompetensi SDM) terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan).

2. Koefisien Kolerasi Product moment

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel X dan Y maka dipergunakan perhitungan koefisien korelasi dengan rumus ditulis sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan

r_{xy} = Koefisiensi korelasi antara variabel X dan variabel Y: dua variabel yang dikorelasikan ($x=X-M$) dan ($y= Y-M$).

$\sum xy$ = Jumlah perkalian x dengan y

x^2 = Kuadrat dari x (deviasi x)

y^2 = Kuadrat dari y (deviasi y)

Untuk menginterpretasikan kriteria nilai koefisien korelasi maka digunakan pedoman interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

Tabel 3.5

Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk menganalisis : Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas pelayanan

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif.

Rumus regresi linier sederhana yaitu sebagai berikut:

$$\hat{Y} = \beta_0 + \beta_1 X_1$$

Keterangan :

\hat{Y} = variabel dependen yang diprediksi

β_0 = harga Y ketika harga X= 0 (konstan)

β_1 = angka arah atau koefisien regresi

X_1 = subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dengan t-test digunakan untuk mengetahui apakah variable bebas signifikan atau tidak terhadap variable tidak bebas secara individual untuk setiap variable. Rumus yang digunakan untuk mengetahui nilai t-hitung adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Keterangan :

t : Hasil uji tingkat signifikansi

r^2 : Koefisien korelasi

n : Jumlah sampel

Setelah di dapatkan nilai t-hitung melalui rumus di atas, maka untuk menginterpretasikan hasil berlaku ketentuan berikut:

- Jika t-hitung. T-tabel H_0 tolak (ada hubungan yang signifikan)
- Jika t-hitung. T-tabel H_0 diterima (tidak ada hubungan yang signifikan)

Untuk mengetahui b-tabel digunakan ketentuan $n-2n$ pada level of significance (α) sebesar 5% (tingkat kesalahan 5% atau 0.05) atau taraf keyakinan 95% atau 0,95. Jadi apabila tingkat kesalahan satu variable lebih dari 5% berarti variable tersebut tidak signifikan.

G. Tempat dan Jadwal Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Satuan Pelayanan Rehabilitas Tuna Sosial Cibadak Sukabumi.

Alamat : a. Jalan : JL Raya Nagrak No 01 RT 03 RW 01
b. Desa : Cisarua
c. Kecamatan : Nagrak
d. Kabupaten : Sukabumi
e. Provinsi : Jawa Barat
f. Kode Pos : 43356
g. Telepon : (0266) 531114

2. Jadwal Penelitian

No	Tahap penelitian	Tahun 2018												Tahun 2019								
		Oktober			November			Desember			April			Mei			Juni					
1	Penentuan judul	█	█	█																		
2	Pengajuan Judul		█	█	█																	
3	Penyusunan Proposal		█	█	█	█	█	█	█	█	█											
4	Bimbingan Proposal		█	█	█	█	█	█	█	█												
5	Seminar Usulan Proposal									█												
6	Bimbingan Skripsi											█	█	█	█	█	█					
7	Sidang Munaqosah																					█

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi

1. Sejarah Satuan Pelayanan Rehabilitasi Sosial Cibadak Sukabumi

Pada tahun 1954 sepepuh dan para rengrengan Kantor Sosial Karesidenan Bogor melihat perkembangan Wanita Pelacur (WP) di Kota Bogor khususnya dan Karesidenan Bogor pada umumnya semakin banyak dan meresahkan, maka lahirlah gagasan agar para Wanita Pelacur harus ada penekanan – penekanan dan pembinaan khusus.

Pada hari Selasa tanggal 2 November 1954 dibelilah tanah dan 1 (satu) bangunan gedung *Villa Moelia* seluas 23.296 M2 seharga Rp. 55.000,- milik Tuan Barermatius Dallen Meer (Tuan Mir) yang berlokasi di Kampung Depok Desa Cisarua Kecamatan Nagrak Kabupaten Sukabumi oleh Bapak Senodi Soebarna (Kepala Kantor Sosial Keresidenan Bogor) di depan notaris Pieter Wilhelmus Mandagie, kehakiman Negara Pasundan dengan 2 (dua) orang saksi, masing – masing :

- 1) Wilhelm Stu Perting.
- 2) Tio Keng Wie.

Alasan memilih lokasi di daerah tersebut, yaitu lebih dekat dengan Kota Bogor / Keresidenan Bogor, adapun maksud dan tujuannya adalah sebagai berikut :

- 1) Membimbing Tuna Susila agar berhenti melacurkan diri dan mau kembali ke masyarakat untuk secara wajar tanpa menggantungkan diri pada orang lain.
- 2) Mengurangi dan menekan sekecil mungkin jumlah Wanita Pelacur.

Setelah dibelinya tanah dan satu buah bangunan *Villa Moelia* pada tanggal 2 Nopember 1954 dari Tuan Mir, selanjutnya pada tanggal 30 Juli 1955 dibangunlah 1 kantor dengan diberi nama “ Perawatan Sosial Marga Rahayu “ yang artinya ; *Marga* berarti *jalan*, *Rahayu* berarti *keselamatan*, untuk menuju kepada jalan keselamatan.

Pada tahun 1965 Perawatan Sosial Marga Rahayu Cibadak mengalami perubahan nama, menjadi Panti Pendidikan Wanita (PPW) “ Marga Rahayu “ sampai dengan tahun 1982.

Pada tahun 1982 berdasarkan Surat Keputusan Gubernur KDH Tk. I Jawa Barat nomor 060/ SK.1750-HUK/ 1982 tanggal 30 Nopember 1982 mengalami perubahan nama dari Panti Pendidikan Wanita (PPW) “ Marga Rahayu “ menjadi Panti Rehabilitasi Sosial “ A “ Marga Rahayu sampai dengan tahun 1998.

Pada tahun 1998 berdasarkan Surat Keputusan Gubernur KDH. Tk. I Jawa Barat nomor 38 tahun 1997 tanggal 9 Oktober 1997 dan Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Propinsi DT. I Jawa Barat tanggal 4 Februari 1998 nomor 821.24/ SK.25 / Peg. /1998 mengalami perubahan nama lagi dari Panti

Rehabilitasi Sosial “ A “ Marga Rahayu menjadi Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) “Marga Rahayu”.

Akhirnya berdasarkan keputusan Gubernur Jawa Barat no. 29 tahun 2003, Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) “Marga Rahayu”Cibadak – Sukabumi diubah menjadi Instalasi pada UPTD Balai Pemulihan Sosial Wanita Tuna Sosial (BPSWTS) Cirebon. Akhirnya berdasarkan keputusan Gubernur Jawa Barat No. 113 Tanggal 11 desember 2009 di ubah menjadi Sub Unit Rumah Rehabilitasi Sosial Karya Wanita Sukabumi dibawah Balai Pemulihan Sosial Karya Wanita Palimanan Cirebon dengan wilayah kerja meliputi ; Kabupaten Sukabumi, Kota Sukabumi, Kota Depok, Kota / Kab Bogor, Kab. / Kota Cianjur, Kab. Purwakarta, Kab. Karawang, Kab./ Kota Bekasi, Kab. / Kota Bandung dan Kota Cimahi.

2. Visi, Misi dan Tujuan Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi

a. Visi

Pemberian pelayanan kesejahteraan sosial bagi binaan sosial wanita Tuna Sosial secara profesional dalam suasana silih asah,silih asih dan silih asuh.

b. Misi

1 Meningkatkan kemampuan profesional sumber daya manusia pelaku pelayanan kesejahteraan sosial bagi wanita binaan sosial.

c. Tujuan

Tujuan Rehabilitasi Sosial yang dilaksanakan adalah :

- 1) Memulihkan rasa harga diri, percaya diri, kecintaan kerja dan kesadaran serta tanggung jawab terhadap masa depan diri, keluarga maupun masyarakat atau lingkungan sosialnya.
- 2) Memulihkan kemauan dan kemampuan untuk dapat melaksanakan fungsi sosialnya.
- 3) Mencegah tumbuh dan berkembangnya pandangan yang negatif dari masyarakat terhadap Tuna Susila.
- 4) Menumbuhkan kesadaran dan pengertian masyarakat tentang keadaan, permasalahan Tuna Susila, sehingga masyarakat menerima kehadiran para Tuna Susila dan bergerak untuk mendukung serta mengembangkan usaha-usaha Rehabilitasi Sosial Tuna Susila.
- 5) Mengembangkan potensi binaan sosial peyandang masalah sosial wanita tuna suaila dengan mempargunakan metode dan tehnik-tehnik pekerjaan social
- 6) Memberikan pelayanan dan rehabilitasi sosial kepada penyandang masalah sosial wanita tuna susila.

d. Sasaran

Kriteria :

1. Wanita Tuna Susila (WTS)
2. Usia Produktif (15 Tahun atau usia produktif s.d usia 45 Tahun)
3. Sehat Jasmani dan Rohani serta tidak mengidap penyakit menular
4. Tidak Sakit Ingatan / Tuna laras
5. Hasil Seleksi dan Motivasi tim terpadu daerah pengirim
6. Tidak sedang mengandung / hamil.
7. Wajib mengikuti pembinaan secara terus menerus sesuai batas waktu yang telah ditentukan, tinggal diasrama dan mentaati semua ketentuan yang telah ditentukan.

e. Proses Dan Tahapan



f. Anggaran / Sumber Dana

Adapun pembiayaan dibebankan kepada Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat / APBD yang menyantuni sebanyak 90 orang WTS untuk kegiatan Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial WTS Untuk 1 (Satu) tahun angkatan.

Kegiatan pembinaan dan pelayanan rehabilitasi sosial dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Tahap Seleksi dan Penerimaan

Calon klien/peserta bimlat adalah kiriman dari Dinas Sosial Kab / Kota atau pihak pengirim lainnya sebagai hasil razia seperti SATPOL PP dan POLRI diterima berdasarkan berita acara beserta lampiran – lampirannya.

Setelah diterima calon klien/ peserta bimlat berikut data – datanya, di daftar ulang kembali untuk dilakukan penelitian (diseleksi, identifikasi, tes fisik, tes psikologi dan melakukan wawancara perorangan kepada calon klien tersebut).

Penelaahan dan pengungkapan masalah, yaitu dengan melaksanakan *Case Study* terhadap permasalahan yang dihadapi oleh calon klien/ peserta bimlat, dilakukan oleh petugas/ sub seksi pengumpulan dan pengolahan data.

Penetapan calon penerima pelayanan yang dilakukan melalui *Case Study*, penetapan pada program pelayanan yaitu berupa registrasi dan penempatan pengasramaan peserta di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Sukabumi.

2. Tahap Rehabilitasi / Pelaksanaan Pelayanan Dalam Pant

a. Orientasi

Dilaksanakan dalam bentuk pengenalan lingkungan pant, program pant, pelayanan dan lingkungan sekitar pant.

b. Bimbingan Sosial

Kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka pengembangan kepribadian, kemampuan, penghidupan serta meningkatkan fungsi sosial, berupa materi pelajaran di dalam kelas, seperti usaha kesejahteraan sosial, bimbingan sosial hidup bermasyarakat, PKK, Potensi dan Peranan Wanita Dalam Pembangunan dan lain – lain.

c. Bimbingan Mental / Rohani

Kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk pembinaan keagamaan yang dilaksanakan di kelas dan di Masjid pada setiap harinya ada pelajaran

sholat dan mengaji yang selanjutnya setiap minggu melaksanakan ceramah keagamaan.

d. Bimbingan Fisik

Dilaksanakan berupa olah raga, senam setiap hari Jum'at dan setiap sore harinya sambil istirahat peserta dapat melakukan permainan Volly Ball, Tenis Meja dan Bulu Tangkis.

e. Bimbingan Keterampilan Kerja

Keterampilan ini dilaksanakan berupa keterampilan :

- Teori dan Praktek Menjahit
- Teori dan Praktek Tata Rias Penganten dan Tata rias Rambut/ Salon.
- Teori dan Praktek Tata Boga/ Masak memasak.

3. Terminasi

Tahap Terminasi adalah akhir dari seluruh kegiatan pelayanan dan rehabilitasi terhadap klien. Terminasi dapat dilakukan saat klien di dalam panti atau setelah klien keluar dari panti setelah tahap Bimbingan Lanjut.

Terminasi terhadap klien dapat dilakukan dengan pertimbangan apabila klien dianggap mampu melaksanakan kehidupan sosialnya sesuai norma – norma yang berlaku di masyarakat.

4. **Resosialisasi**

a. Pemulangan Para Peserta/ Klien oleh SPRTS Sukabumi

Para peserta/ klien binaan sosial oleh SPRTS Sukabumi yang telah selesai mengikuti Bimlat dan telah menerima paket sesuai dengan minat, keterampilan dan berdasarkan usulannya dipulangkan ke daerah asalnya melalui Dinas Sosial Kab/Kota asal pengirim yang masing – masing dilengkapi Surat Pengantar dan lampiran keterangan lainnya yang berkaitan.

b. Penyaluran Klien/ Peserta Bimlat

Maksud dan tujuan kegiatan ini adalah untuk mengembalikan para peserta hasil bimlat di SPRTS Sukabumi kedalam kehidupan keluarga dan lingkungan masyarakat agar tercipta kerjasama serta dukungan untuk mengupayakan kelancaran dan keberhasilan para peserta bimlat dalam melaksanakan aktifitas kehidupan sosial ekonominya secara layak, sesuai dengan norma – norma kehidupan yang berlaku.

5. **Bimbingan Lanjut (Binjut)**

Kegiatan Bimbingan Lanjut merupakan kegiatan dari proses rehabilitasi sosial secara menyeluruh setelah para peserta bimlat menyelesaikan Kegiatan Bimbingan sosial, Mental dan Latihan Keterampilan di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Sukabumi. Kegiatan ini dilaksanakan di luar panti dengan kegiatan kunjungan ke rumah klien (*home visit*), memberikan bantuan konsultasi dan evaluasi tingkat keberhasilan dan kegagalan klien.

g. Jumlah Klien Yang Telah Dibina

Sejak tahun 2006 sampai dengan bulan Oktober tahun 2017 ,jumlah klien/ peserta yang telah dibina Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Sukabumi, yang tercatat/ terdaftar sebanyak 1080 (seribu delapan puluh) orang WTS.

Penyaluran para peserta/ klien eks SPRTS Sukabumi disalurkan melalui Dinas Sosial Kab/Kota asal pengirim, dijemput pihak keluarga atau diantarkan ke pihak keluarga masing-masing dengan dilengkapi surat pengantar pemulangan dan lampiran lain. Para peserta juga diwajibkan melapor kepada Dinas pengirim bahwa mereka telah selesai mengikuti bimbingan.

Dari data – data yang ada, kami telah melakukan kajian dari berbagai bidang terhadap klien mulai dari angkatan tahun 2006 sampai dengan tahun 2017 Adapun bahan kajian – kajian tersebut meliputi seluruh pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan di panti dan diluar panti.

Seluruh kegiatan tersebut kami himpun dalam bentuk akurasi data baik tabel maupun grafik sehingga dengan mudah dapat dipahami oleh berbagai pihak yang memerlukan. Hasil akurasi data tersebut kami laporkan kepada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat dengan tembusan kepada Pemda dimana mereka tinggal.

3. Struktur Organisasi

1. Struktur Organisasi SPRTS Sukabumi

Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial merupakan Sub Unit Panti Sosial Rehabilitasi Tuna Sosial Palimanan Cirebon.

2. Bagan Struktur Organisasi SPRTS Sukabumi berdasarkan SK. Gubernur Jawa Barat no. 29 tahun 2003 tanggal 14 Agustus 2003, tentang Pembentukan Instalasi Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Sosial Propinsi Jawa Barat

4. Kepegawaian

Jumlah Pegawai pada Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Sukabumi 2018 sebanyak 11 orang, termasuk tenaga Honorer.

1. Berdasarkan Golongan

Tabel 4.1

Golongan	Jumlah Pegawai
Golongan IV	-
Golongan III	3
Golongan II	-
Golongan I	2
Honorer	6
Jumlah	11

(Sumber : Bagian Rehabilitasi Sosial dan Bagian Penerimaan dan Penyaluran di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Sosial Cibadak Sukabumi, 2018)

2. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.2

Pendidikan	Jumlah
S2	1
S1	4
SMA	3
SMP	2
SD	1
Jumlah	11

(Sumber : Bagian Rehabilitasi Sosial dan Bagian Penerimaan dan Penyaluran di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Sosial Cibadak Sukbumi, 2018)

B. Hasil Penelitian

1. Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi SDM

Spencer menyatakan bahwa untuk mengukur kompetensi seseorang diperlukan indikator yang meliputi semua unsur. Yaitu:

- 1) Motif
- 2) Sifat Bawaan
- 3) Konsep diri
- 4) Pengetahuan
- 5) Keterampilan

Dengan dimensi tersebut penulis menyusun kuesioner yang terdiri dari 9 pertanyaan yang kemudian disebarkan kepada responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Tanggapan responden mengenai
Motif
(n=11)

no item	Alternatif jawaban					Total
	5	4	3	2	1	
1	10	36	0	0	0	46
2	15	28	3	0	0	46
TOTAL	25	64	3	0	0	92

(Sumber: Hasil Pengolahan 2019)

Untuk menyajikan garis kontinum (interval) yang terdapat kategori Sangat Rendah (SR), Rendah (R), Sedang (S), Tinggi (T) dan Sangat Tinggi (ST), untuk sepuluh item pernyataan yang termasuk dimensi perilaku pegawai pada waktu bekerja dihitung sebagai berikut:

a. Nilai indeks minimum = Skor minimum x jumlah soal x jumlah responden
 $= 3 \times 2 \times 11$
 $= 66$

6. Nilai indeks maksimum = Skor maksimum x jumlah soal x jumlah responden

$$= 5 \times 2 \times 11$$

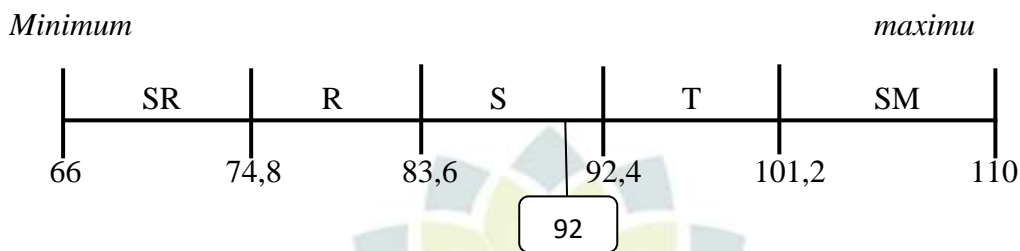
$$= 110$$

7. Nilai interval = Nilai indeks maks – nilai indeks min

$$= 110 - 66$$

$$= 44$$

$$\begin{aligned}
 8. \text{ Jarak interval} &= \frac{\text{Interval}}{\text{Jumlah Jenjang}} \\
 &= \frac{44}{5} \\
 &= 8,8
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.1 dan garis interval di atas dapat diketahui bahwa kemampuan memperoleh nilai sebesar 92 yang terletak antara rentang 83,6 dan 92,4 dengan demikian berada pada garis interval yang berkategori sedang.

Dengan demikian berdasarkan angket yang disebar oleh peneliti pada Satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial, nampak terlihat bahwa SDM nya memiliki kemampuan yang tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa, SDM pada Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial memiliki kompetensi yang sedang jika dilihat dari aspek motif.

Tabel 4.4

Tanggapan responden mengenai sifat bawaan (n=11)

no item	Alternatif jawaban					Total
	5	4	3	2	1	
1	10	36	0	0	0	46
TOTAL	10	36	0	0	0	46

(Sumber: Hasil pengelolaan 2019)

Untuk menyajikan garis kontinum (interval) yang terdapat kategori Sangat Rendah (SR), Rendah (R), Sedang (S), Tinggi (T) dan Sangat Tinggi (ST), untuk sepuluh item pernyataan yang termasuk dimensi perilaku pegawai pada waktu bekerja dihitung sebagai berikut:

a. Nilai indeks minimum = Skor minimum x jumlah soal x jumlah responden

$$= 4 \times 1 \times 11$$

$$= 44$$

b. Nilai indeks maksimum = Skor maksimum x jumlah soal x jumlah responden

$$= 5 \times 1 \times 11$$

$$= 55$$

c. Nilai interval = Nilai indeks maks – nilai indeks min

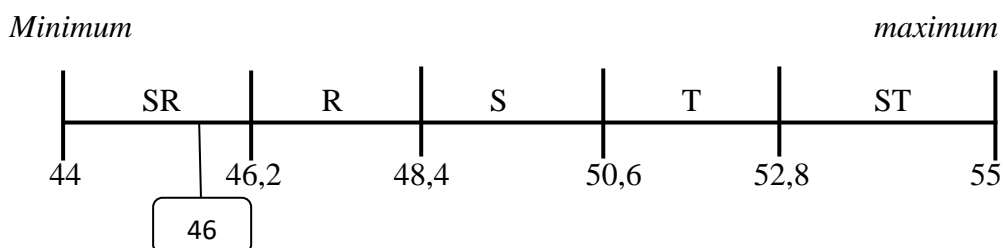
$$= 55 - 44$$

$$= 11$$

d. Jarak interval = $\frac{\text{Interval}}{\text{Jumlah Jenjang}}$

$$= \frac{11}{5}$$

$$= 2,2$$



Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas dan garis interval di atas dapat diketahui bahwa kemampuan memperoleh nilai sebesar 46 yang terletak antara rentang 44 dan 46,2 dengan demikian berada pada garis interval yang berkategori Sangat rendah.

Dengan demikian berdasarkan angket yang disebar oleh peneliti pada Satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial, nampak terlihat bahwa SDM nya memiliki nilai yang sangat rendah. Maka dapat disimpulkan bahwa, SDM pada Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial memiliki kompetensi yang sangat rendah jika dilihat dari aspek Sifat bawaan nya.

Tabel 4.5

Tanggapan responden mengenai
Konsep diri
(n=11)

no item	Alternatif jawaban					Total
	5	4	3	2	1	
1	10	28	6	0	0	44
TOTAL	10	28	6	0	0	44

(Sumber: diolah pengelola 2019)

Untuk menyajikan garis kontinum (interval) yang terdapat kategori Sangat Rendah (SR), Rendah (R), Sedang (S), Tinggi (T) dan Sangat Tinggi (ST), untuk sepuluh item pernyataan yang termasuk dimensi perilaku pegawai pada waktu bekerja dihitung sebagai berikut:

a. Nilai indeks minimum = Skor minimum x jumlah soal x jumlah responden

$$= 3 \times 1 \times 11$$

$$= 33$$

b. Nilai indeks maksimum = Skor maksimum x jumlah soal x jumlah responden

$$= 5 \times 1 \times 11$$

$$= 55$$

c. Nilai interval = Nilai indeks maks – nilai indeks min

$$= 55 - 33$$

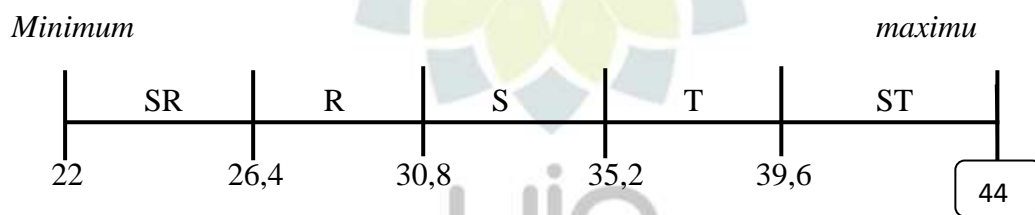
$$= 22$$

d. Jarak interval

$$= \frac{\text{Interval}}{\text{Jumlah Jenjang}}$$

$$= \frac{22}{5}$$

$$= 4,4$$



Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas dan garis interval di atas dapat diketahui bahwa kemampuan memperoleh nilai sebesar 44 yang terletak antara rentang 39,6 dan 44 dengan demikian berada pada garis interval yang berkategori Sangat Tinggi.

Dengan demikian berdasarkan angket yang disebar oleh peneliti pada Satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial, nampak terlihat bahwa SDM nya memiliki kemampuan yang sangat tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa, SDM

pada Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial memiliki kompetensi yang sangat tinggi jika dilihat dari aspek konsep diri.

Tabel 4.6

Tanggapan responden mengenai
Pengetahuan
(n=11)

No item	Alternatif jawaban					Total
	5	4	3	2	1	
1	10	20	0	8	0	38
2	10	36	0	0	0	46
3	10	36	0	0	0	46
TOTAL	30	92	0	8	0	130

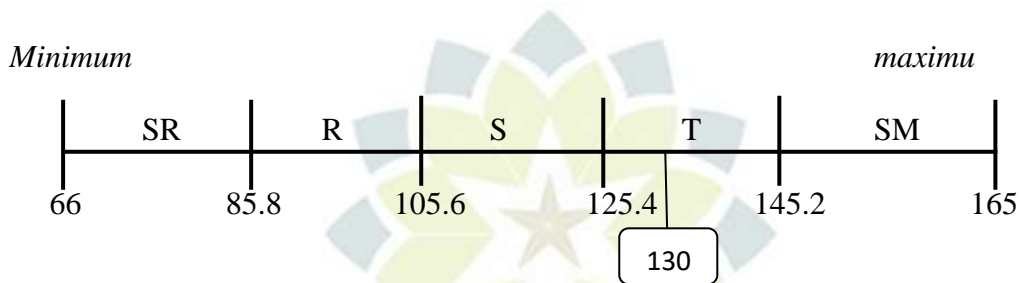
(Sumber: diolah pada tahun 2019)

Untuk menyajikan garis kontinum (interval) yang terdapat kategori Sangat Rendah (SR), Rendah (R), Sedang (S), Tinggi (T) dan Sangat Tinggi (ST), untuk sepuluh item pernyataan yang termasuk dimensi perilaku pegawai pada waktu bekerja dihitung sebagai berikut:

- a. Nilai indeks minimum = Skor minimum x jumlah soal x jumlah responden
 $= 2 \times 3 \times 11$
 $= 66$
- b. Nilai indeks maksimum = Skor maksimum x jumlah soal x jumlah responden
 $= 5 \times 3 \times 11$
 $= 165$

c. Nilai interval = Nilai indeks maks – nilai indeks min
 = 165-66
 = 99

d. Jarak interval = $\frac{\text{Interval}}{\text{Jumlah Jenjang}}$
 = $\frac{99}{5}$
 = 19,8



Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas dan garis interval di atas dapat diketahui bahwa kemampuan memperoleh nilai sebesar 130 yang terletak antara rentang 125.4 dan 145.2 dengan demikian berada pada garis interval yang berkategori tinggi.

Dengan demikian berdasarkan angket yang disebar oleh peneliti pada Satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial, nampak terlihat bahwa SDM nya memiliki kemampuan yang tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa, SDM pada Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial memiliki kompetensi yang tinggi jika dilihat dari aspek pendidikan.

Tabel 4.7

Tanggapan responden mengenai
Keterampilan
(n=11)

no item	Alternatif jawaban					Total
	5	4	3	2	1	
1	10	36	0	0	0	46
2	5	40	0	0	0	45
TOTAL	15	76	0	0	0	91

(Sumber: pengolahan tahun 2019)

Untuk menyajikan garis kontinum (interval) yang terdapat kategori Sangat Rendah (SR), Rendah (R), Sedang (S), Tinggi (T) dan Sangat Tinggi (ST), untuk sepuluh item pernyataan yang termasuk dimensi perilaku pegawai pada waktu bekerja dihitung sebagai berikut:

a. Nilai indeks minimum = Skor minimum x jumlah soal x jumlah responden
= 4 x 2 x 11

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

b. Nilai indeks maksimum = Skor maksimum x jumlah soal x jumlah responden

$$= 5 \times 2 \times 11$$

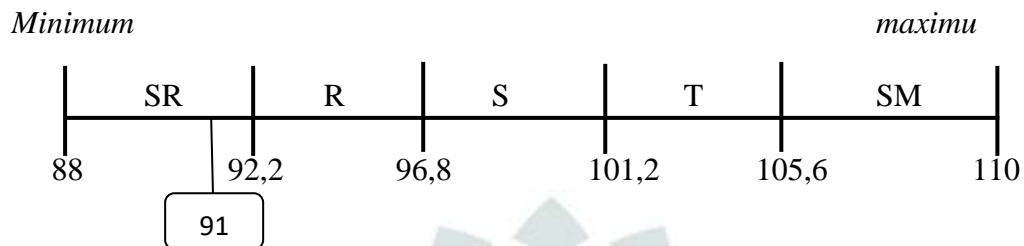
$$= 110$$

c. Nilai interval = Nilai indeks maks – nilai indeks min

$$= 110 - 88$$

$$= 22$$

$$\begin{aligned}
 \text{d. Jarak interval} &= \frac{\text{Interval}}{\text{Jumlah Jenjang}} \\
 &= \frac{22}{5} \\
 &= 4,4
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas dan garis interval di atas dapat diketahui bahwa kemampuan memperoleh nilai sebesar 91 yang terletak antara rentang 88 dan 92,2 dengan demikian berada pada garis interval yang berkategori sangat rendah.

Dengan demikian berdasarkan angket yang disebar oleh peneliti pada Satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial, nampak terlihat bahwa SDM nya memiliki kemampuan yang sangat rendah. Maka dapat disimpulkan bahwa, SDM pada Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial memiliki kompetensi yang sangat rendah jika dilihat dari aspek keterampilannya.

2. Tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi :

1. Tangible
2. Reliability
3. Responsiviness

4. Assurance

5. Empathy

Tabel 4.8

Tanggapan responden mengenai
tangible (wujud)
(n=11)

no item	Alternatif jawaban					Total
	5	4	3	2	1	
1	10	28	6	0	0	44
2	15	28	3	0	0	46
TOTAL	25	56	9	0	0	90

(Sumber: Pengolahan pada Tahun 2019)

Untuk menyajikan garis kontinum (interval) yang terdapat kategori Sangat Rendah (SR), Rendah (R), Sedang (S), Tinggi (T) dan Sangat Tinggi (ST), untuk sepuluh item pernyataan yang termasuk dimensi perilaku pegawai pada waktu bekerja dihitung sebagai berikut:

a. Nilai indeks minimum = Skor minimum x jumlah soal x jumlah responden
= $3 \times 2 \times 11$

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

b. Nilai indeks maksimum = Skor maksimum x jumlah soal x jumlah responden

$$= 5 \times 2 \times 11$$

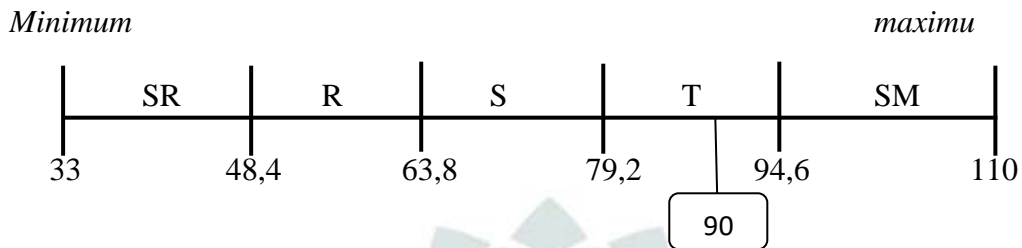
$$= 110$$

c. Nilai interval = Nilai indeks maks – nilai indeks min

$$= 110 - 33$$

$$= 77$$

$$\begin{aligned}
 \text{d. Jarak interval} &= \frac{\text{Interval}}{\text{Jumlah Jenjang}} \\
 &= \frac{77}{5} \\
 &= 15,4
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas dan garis interval di atas dapat diketahui bahwa kemampuan memperoleh nilai sebesar 90 yang terletak antara rentang 79,2 dan 94,6 dengan demikian berada pada garis interval yang berkategori Tinggi.

Dengan demikian berdasarkan angket yang disebar oleh peneliti pada Satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial, nampak terlihat bahwa SDM nya memiliki kemampuan yang tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa, SDM pada Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial memiliki kualitas layanan yang tinggi jika dilihat dari aspek wujudnya atau sarana prasarana nya cukup memadai.

Tabel 4.9

Tanggapan responden mengenai
reliability (kehandalan)
(n=11)

no item	Alternatif jawaban					Total
	5	4	3	2	1	
1	15	28	3	0	0	46
2	10	32	3	0	0	45
TOTAL	25	60	6	0	0	91

(Sumber: diolah pada tahun 2019)

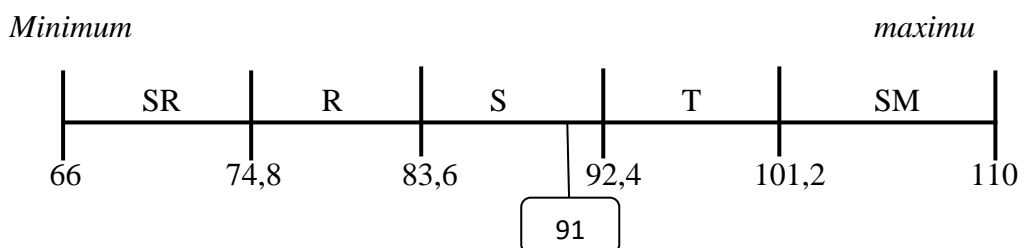
Untuk menyajikan garis kontinum (interval) yang terdapat kategori Sangat Rendah (SR), Rendah (R), Sedang (S), Tinggi (T) dan Sangat Tinggi (ST), untuk sepuluh item pernyataan yang termasuk dimensi perilaku pegawai pada waktu bekerja dihitung sebagai berikut:

a. Nilai indeks minimum = Skor minimum x jumlah soal x jumlah responden
 $= 3 \times 2 \times 11$
 $= 66$

b. Nilai indeks maksimum = Skor maksimum x jumlah soal x jumlah responden
 $= 5 \times 2 \times 11$
 $= 110$

c. Nilai interval = Nilai indeks maks – nilai indeks min
 $= 110 - 66$
 $= 44$

d. Jarak interval = $\frac{\text{Interval}}{\text{Jumlah Jenjang}}$
 $= \frac{44}{5}$
 $= 8,8$



Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel dan garis interval di atas dapat diketahui bahwa kemampuan memperoleh nilai sebesar 91 yang terletak antara rentang 83,6 dan 92,4 dengan demikian berada pada garis interval yang berkategori sedang.

Dengan demikian berdasarkan angket yang disebar oleh peneliti pada Satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial, nampak terlihat bahwa SDM nya memiliki kemampuan yang tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa, SDM pada Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial memiliki kualitas layanan yang sedang jika dilihat dari aspek reliability.

Tabel 4.10

Tanggapan responden mengenai
Responsiviness (ketanggapan)
(n=11)

no item	Alternatif jawaban					Total
	5	4	3	2	1	
1	15	32	0	0	0	47
2	10	28	6	0	0	44
TOTAL	25	60	6	0	0	91

(Sumber: diolah oleh peneliti 2019)

Untuk menyajikan garis kontinum (interval) yang terdapat kategori Sangat Rendah (SR), Rendah (R), Sedang (S), Tinggi (T) dan Sangat Tinggi (ST), untuk sepuluh item pernyataan yang termasuk dimensi perilaku pegawai pada waktu bekerja dihitung sebagai berikut:

a. Nilai indeks minimum = Skor minimum x jumlah soal x jumlah responden
 $= 4 \times 2 \times 11$
 $= 88$

b. Nilai indeks maksimum = Skor maksimum x jumlah soal x jumlah responden
 $= 5 \times 2 \times 11$
 $= 110$

c. Nilai interval = Nilai indeks maks – nilai indeks min
 $= 110 - 88$
 $= 22$

d. Jarak interval = $\frac{\text{Interval}}{\text{Jumlah Jenjang}}$
 $= \frac{22}{5}$
 $= 4.4$



Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel dan garis interval di atas dapat diketahui bahwa kemampuan memperoleh nilai sebesar 91 yang terletak antara rentang 88 dan 92,4 dengan demikian berada pada garis interval yang berkategori sangat rendah.

Dengan demikian berdasarkan angket yang disebar oleh peneliti pada Satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial, nampak terlihat bahwa SDM nya memiliki kemampuan yang tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa, SDM pada Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial memiliki kualitas layanan yang Sangat Rendah jika dilihat dari aspek Responsiviness.

Tabel 4.11

Tanggapan responden mengenai Assurance
(n=11)

no item	Alternatif jawaban					Total
	5	4	3	2	1	
1	15	20	3	4	0	42
2	10	12	18	0	0	40
TOTAL	25	32	21	4	0	82

(Sumber: diolah oleh peneliti 2019)

Untuk menyajikan garis kontinum (interval) yang terdapat kategori Sangat Rendah (SR), Rendah (R), Sedang (S), Tinggi (T) dan Sangat Tinggi (ST), untuk sepuluh item pernyataan yang termasuk dimensi perilaku pegawai pada waktu bekerja dihitung sebagai berikut:

- a. Nilai indeks minimum = Skor minimum x jumlah soal x jumlah responden

$$= 2 \times 2 \times 11$$

$$= 44$$
- b. Nilai indeks maksimum = Skor maksimum x jumlah soal x jumlah responden

$$= 5 \times 2 \times 11$$

$$= 110$$

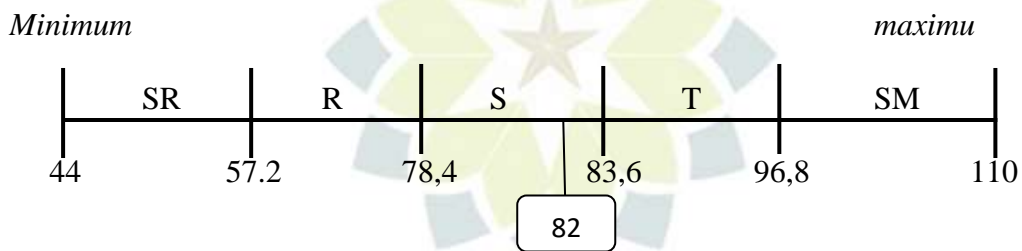
c. Nilai interval = Nilai indeks maks – nilai indeks min

$$= 110 - 44$$
$$= 66$$

d. Jarak interval = $\frac{\text{Interval}}{\text{Jumlah Jenjang}}$

$$= \frac{66}{5}$$

$$= 13,2$$



Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel dan garis interval di atas dapat diketahui bahwa kemampuan memperoleh nilai sebesar 82 yang terletak antara rentang 78.4 dan 83,6 dengan demikian berada pada garis interval yang berkategori sedang.

Dengan demikian berdasarkan angket yang disebar oleh peneliti pada Satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial, nampak terlihat bahwa SDM nya memiliki kemampuan yang tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa, SDM pada Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial memiliki kualitas layanan yang sedang jika dilihat dari aspek assurance.

Tabel 4.12

Tanggapan responden mengenai
Emphaty
(n=11)

no item	Alternatif jawaban					Total
	5	4	3	2	1	
1	5	24	12	0	0	41
2	5	28	6	2	0	41
TOTAL	10	52	18	2	0	82

(Sumber: diolah oleh peneliti 2019)

Untuk menyajikan garis kontinum (interval) yang terdapat kategori Sangat Rendah (SR), Rendah (R), Sedang (S), Tinggi (T) dan Sangat Tinggi (ST), untuk sepuluh item pernyataan yang termasuk dimensi perilaku pegawai pada waktu bekerja dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{a. Nilai indeks minimum} &= \text{Skor minimum} \times \text{jumlah soal} \times \text{jumlah responden} \\ &= 2 \times 2 \times 11 \end{aligned}$$

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

$$\begin{aligned} \text{b. Nilai indeks maksimum} &= \text{Skor maksimum} \times \text{jumlah soal} \times \text{jumlah} \\ &\text{responden} \end{aligned}$$

$$= 5 \times 2 \times 11$$

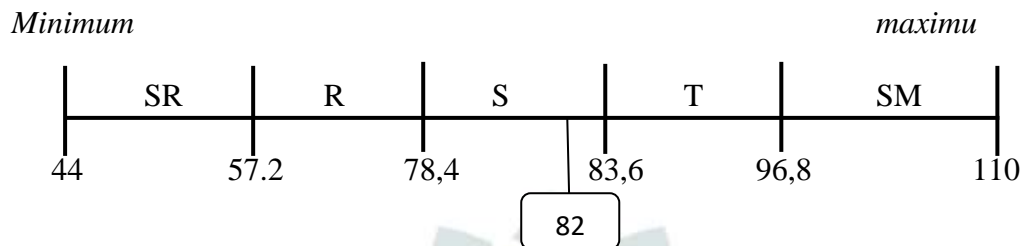
$$= 110$$

$$\text{c. Nilai interval} = \text{Nilai indeks maks} - \text{nilai indeks min}$$

$$= 110 - 44$$

$$= 66$$

$$\begin{aligned}
 \text{d. Jarak interval} &= \frac{\text{Interval}}{\text{Jumlah Jenjang}} \\
 &= \frac{66}{5} \\
 &= 13,2
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel dan garis interval di atas dapat diketahui bahwa kemampuan memperoleh nilai sebesar 82 yang terletak antara rentang 78.4 dan 83,6 dengan demikian berada pada garis interval yang berkategori sedang.

Dengan demikian berdasarkan angket yang disebar oleh peneliti pada Satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial, nampak terlihat bahwa SDM nya memiliki kemampuan yang tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa, SDM pada Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial memiliki kualitas layanan yang sedang jika dilihat dari aspek Emphaty.

3. Pengujian Validitas dan Reabilitas

1) Pengujian Validitas

Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item

tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap.

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Dari hasil analisis didapat nilai korelasi antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian kita bandingkan dengan nilai r_{tabel} , r_{tabel} dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data $n-2 = 11$, maka didapat r_{tabel} sebesar 0,602. Berikut ini dapat dilihat hasil dari perhitungan validitas untuk keseluruhan butir pernyataan.

Tabel 4.13
Hasil perhitungan validitas (X)

No.	r_{hitung}	r_{kritis}	Kesimpulan
1	0,87	0,602	Valid
2	0,61	0,602	Valid
3	0,61	0,602	Valid
4	0,62	0,602	Valid
5	0,83	0,602	Valid

6	0,82	0,602	Valid
7	0,82	0,602	Valid
8	0,82	0,602	Valid
9	0,62	0,602	Valid

(Sumber: Hasil Perhitungan validitas 2019)

Berdasarkan hasil analisis di dapat nilai korelasi item-item yang nilainya lebih dari 0,602 dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid.

Tabel 4.14

Hasil perhitungan validitas (Y)

No.	r_{hitung}	r_{kritis}	Kesimpulan
10	0,77	0,602	Valid
11	0,62	0,602	Valid
12	0,68	0,602	Valid
13	0,60	0,602	Valid
14	0,82	0,602	Valid
15	0,82	0,602	Valid
16	0,80	0,602	Valid
17	0,74	0,602	Valid
18	0,66	0,602	Valid
19	0,80	0,602	Valid

(Sumber: Hasil Perhitungan validitas 2019)

Berdasarkan hasil analisis di dapat nilai korelasi item-item yang nilainya lebih dari 0,602 dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid.

2) Pengujian reliabilitas

Tabel 4.15

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,866	,902	19

Sumber :Hasil pengolahan data menggunakan program spss 22

Dari hasil analisis di atas di dapat nilai Alpha sebesar 0,866. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) = 11, di dapat sebesar 0.866. Karena nilainya lebih dari 0.602, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel.

4. Hasil Analisis Data

1. Hasil analisis koefisien determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh kompetensi Sumber Daya Manusia (variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan (variabel Y).

Tabel 4.16

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,346 ^a	,120	,010	1,99295

a. Predictors: (Constant), x

Sumber :Hasil pengolahan data menggunakan program spss 22

Berdasarkan pada tabel di atas diperoleh angka R² (R square) sebesar 0,12 atau 12%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel independen Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 12%. Sedangkan sisanya 88% hal ini menunjukkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan program Software SPSS 25 dapat dilihat terdapat nilai R Square (r^2) yang juga dapat diartikan sebagai koefisien determinasi. Selain itu dapat dilihat terdapat nilai R sebesar 0,346, maka koefisien determinasi dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$Kd = r^2 \times 100 \%$$

$$Kd = (0,346)^2 \times 100\%$$

$$Kd = 12 \%$$

Setelah diketahui besarnya koefisien korelasi, maka untuk mengetahui bagaimana kekuatan pengaruh antara kedua variabel tersebut dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 4.17
Klasifikasi Koefisien Korelasi

No.	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

(Sumber : Sugiyono (2013:287))

Dari hasil analisis koefisien korelasi menggunakan Product Moment tersebut dapat diketahui bahwa koefisien korelasinya adalah sebesar 0,246 (berada pada interval 0,20 – 0,399). Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang Rendah antara kompetensi sumber daya manusia kualitas pelayanan pada satuan pelayanan rehabilitasi tuna social cibadak sukabumi.

2. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel X (Kompetensi Sumber Daya Manusia) terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan).

Tabel 4.18

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24,595	11,990		2,051	,070
	x	,388	,342	,353	1,133	,286

a. Dependent Variable: y

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel diatas dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,898 + 0,751 x$$

Dimana:

Y = Kualitas Pelayanan

X = Kompetensi Sumber Daya Manusia

Tabel. 4.19

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	46,256	1,977		23,396	,000
	x	-,048	,046	-,346	-1,044	,327

a. Dependent Variable: y

Dengan rumus regresi linear sederhana $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1$ jadi Kualitas Pelayanan = $46,256 + (-0,48)$ Kompetensi Sumber Daya Manusia. Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat di analisis pengaruh dari kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan yaitu konstanta sebesar 46,256 artinya jika kompetensi sumber daya manusia nilainya 0 maka kualitas pelayanan 46,256%. Koefisien regresi variabel kompetensi sumber daya manusia (-0,48) artinya jika kompetensi sumberdaya manusia mengalami kenaikan sebesar 1% kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,48%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kompetensi sumberdaya manusia dan kualitas pelayanan.

5. Hasil Uji t

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah adanya pengaruh secara signifikan atau tidak antara variabel independen kompetensi sumberdaya manusia terhadap kualitas pelayanan. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 nilai t yang di dapat kemudian dibandingkan nilai t dalam tabel dengan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis. Uji t diolah dengan menggunakan program spss 22. Sebagai berikut:

Tabel 4.20

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,685	5,886		1,476	,190
	motif	2,787	1,363	,561	2,045	,087
	konsep diri	2,991	1,019	,412	2,935	,026
	pengetahuan	2,435	,843	,750	2,889	,028
	keterampilan	-4,032	1,661	-,711	-2,427	,051

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DIATI

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,111	12,741		,872	,406
	sifat	6,778	3,034	,597	2,234	,052

a. Dependent Variable: y

1. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui besarnya pengaruh kompetensi sumberdaya manusia terhadap kualitas pelayanan Dimensi motif di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi. Dalam data tabel

diatas dapat dilihat yaitu diperoleh t hitung sebesar 2,045 dan signifikansi 0,00. Selanjutnya t tabel dapat dilihat pada tabel staistik pada signifikasni 0,05 dengan derajat kebebasan $df=n-2$ atau $df=11-2=9$ di dapat t tabel sebesar 0,602 dari hasiol tersebut 1,833 dari hasil tersebut terlihat bahwa t hitung $>$ t tabel yaitu $(2,045>1,833)$ maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan motif dengan kualitas pelayanan.

2. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui besarnya pengaruh kompetensi sumberdaya manusia terhadap kualitas pelayanan Dimensi Sifat bawaan di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi. Dalam data tabel diatas dapat dilihat yaitu diperoleh t hitung sebesar 597 dan signifikansi 0,00. Selanjutnya t tabel dapat dilihat pada tabel staistik pada signifikasni 0,05 dengan derajat kebebasan $df=n-2$ atau $df=11-2=9$ di dapat t tabel sebesar 0,602 dari hasiol tersebut 1,833 dari hasil tersebut terlihat bahwa t hitung $>$ t tabel yaitu $(597>1,833)$ maka H_0 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan sifat bawaan dengan kualitas pelayanan.
3. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui besarnya pengaruh kompetensi sumberdaya manusia terhadap kualitas pelayanan Dimensi konsep diri di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi. Dalam data tabel diatas dapat dilihat yaitu diperoleh t hitung sebesar 2,935 dan signifikansi 0,00. Selanjutnya t tabel dapat dilihat pada tabel staistik pada signifikasni 0,05 dengan derajat kebebasan $df=n-2$ atau $df=11-2=9$ di

dapat t tabel sebesar 0,602 dari hasiol tersebut 1,833 dari hasil tersebut terlihat bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ yaitu ($2,935 > 1,833$) maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan sifat konsep diri dengan kualitas pelayanan.

4. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui besarnya pengaruh kompetensi sumberdaya manusia terhadap kualitas pelayanan Dimensi pengetahuan di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi. Dalam data tabel diatas dapat dilihat yaitu diperoleh t hitung sebesar 2,889 dan signifikansi 0,00. Selanjutnya t tabel dapat dilihat pada tabel staistik pada signifikasni 0,05 dengan derajat kebebasan $df=n-2$ atau $df=11-2=9$ di dapat t tabel sebesar 0,602 dari hasiol tersebut 1,833 dari hasil tersebut terlihat bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ yaitu ($2,889 > 1,833$) maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan hubungan yang signifikan pengetahuan dengan kualitas pelayanan.
5. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui besarnya pengaruh kompetensi sumberdaya manusia terhadap kualitas pelayanan Dimensi keterampilan di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi. Dalam data tabel diatas dapat dilihat yaitu diperoleh t hitung sebesar -2,427 dan signifikansi 0,00. Selanjutnya t tabel dapat dilihat pada tabel staistik pada signifikasni 0,05 dengan derajat kebebasan $df=n-2$ atau $df=11-2=9$ di dapat t tabel sebesar 0,602 dari hasiol tersebut 1,833 dari hasil tersebut terlihat bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ yaitu ($-2,427 < 1,833$) maka H_0 diterima.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan keterampilan dengan kualitas pelayanan.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	46,256	1,977		23,396	,000
	x	-,048	,046	-,346	-1,044	,327

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui besarnya pengaruh kompetensi sumberdaya manusia terhadap kualitas pelayanan di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi. Dalam data tabel diatas dapat dilihat yaitu diperoleh t hitung sebesar 23,396 dan signifikansi 0,00. Selanjutnya t tabel dapat dilihat pada tabel staistik pada signifikasni 0,05 dengan derajat kebebasan $df=n-2$ atau $df=11-2=9$ di dapat t tabel sebesar 0,602 dari hasiol tersebut 1,833 dari hasil tersebut terlihat bahwa t hitung > t tabel yaitu $(23,396 > 1,833)$ maka H_0 ditolak dan jika signifikansi < 0,05 ($0,062 < 0,05$) maka H_0 di terima. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pendampingan peserta binaan sosial pada satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial pada bab sebelumnya penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian ini. Adapun kesimpulan yang dapat di jadikan sebagai berikut :

A. Kesimpulan

6. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui besarnya pengaruh kompetensi sumberdaya manusia terhadap kualitas pelayanan Dimensi motif di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi. Dalam data tabel diatas dapat dilihat yaitu diperoleh t hitung sebesar 2,045 dan signifikansi 0,00. Selanjutnya t tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikasni 0,05 dengan derajat kebebasan $df=n-2$ atau $df=11-2=9$ di dapat t tabel sebesar 0,602 dari hasiol tersebut 1,833 dari hasil tersebut terlihat bahwa t hitung $>$ t tabel yaitu $(2,045>1,833)$ maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan motif dengan kualitas pelayanan.
7. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui besarnya pengaruh kompetensi sumberdaya manusia terhadap kualitas pelayanan Dimensi Sifat bawaan di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi. Dalam data tabel diatas dapat dilihat yaitu diperoleh t hitung sebesar 597 dan

signifikansi 0,00. Selanjutnya t tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan $df=n-2$ atau $df=11-2=9$ di dapat t tabel sebesar 0,602 dari hasil tersebut 1,833 dari hasil tersebut terlihat bahwa t hitung > t tabel yaitu ($5,97 > 1,833$) maka H_0 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan sifat bawaan dengan kualitas pelayanan.

8. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui besarnya pengaruh kompetensi sumberdaya manusia terhadap kualitas pelayanan Dimensi konsep diri di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi. Dalam data tabel diatas dapat dilihat yaitu diperoleh t hitung sebesar 2,935 dan signifikansi 0,00. Selanjutnya t tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan $df=n-2$ atau $df=11-2=9$ di dapat t tabel sebesar 0,602 dari hasil tersebut 1,833 dari hasil tersebut terlihat bahwa t hitung > t tabel yaitu ($2,935 > 1,833$) maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan sifat konsep diri dengan kualitas pelayanan.
9. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui besarnya pengaruh kompetensi sumberdaya manusia terhadap kualitas pelayanan Dimensi pengetahuan di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi. Dalam data tabel diatas dapat dilihat yaitu diperoleh t hitung sebesar 2,889 dan signifikansi 0,00. Selanjutnya t tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan $df=n-2$ atau $df=11-2=9$ di dapat t tabel sebesar 0,602 dari hasil tersebut 1,833 dari hasil tersebut

terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($2,889 > 1,833$) maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan pengetahuan dengan kualitas pelayanan.

10. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui besarnya pengaruh kompetensi sumberdaya manusia terhadap kualitas pelayanan Dimensi keterampilan di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi. Dalam data tabel diatas dapat dilihat yaitu diperoleh t_{hitung} sebesar $-2,427$ dan signifikansi $0,00$. Selanjutnya t_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi $0,05$ dengan derajat kebebasan $df=n-2$ atau $df=11-2=9$ di dapat t_{tabel} sebesar $0,602$ dari hasil tersebut $1,833$ dari hasil tersebut terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($-2,427 < 1,833$) maka H_0 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan keterampilan dengan kualitas pelayanan.

B. Saran

Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan beberapa saran yang mungkin dapat diterima untuk bahan masukan dan perbaikan pada waktu yang akan datang.

Adapun saran-sarannya sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan tiap variabel mempunyai nilai yang baik sangat baik tetapi tidak semua indikator sampai pada nilai baik, ada beberapa indikator yang nilainya sangat rendah yaitu pada dimensi keterampilan masih

mempunyai nilai sangat rendah, nilai tersebut harus lebih ditingkatkan nilainya, sehingga sampai pada nilai baik.

2. Kompetensi sumber daya manusia harus ditingkatkan, begitu pula pada kesesuaian latar belakang pendidikan sumber daya manusia harus sesuai dengan kriteria instansi, agar kualitas pelayanan pun akan sesuai dengan yang diharapkan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afifuddin. 2012. *Pengantar Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Anwas, M Oos. 2014. *Pemberdayaan Masyarakat Di era Global*. Bandung: Alfabeta
- Ali, Faried. 2004. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Handoko, T.Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan. Malayu S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Bumi Aksara.
- Hidayat Asep, Fajar Trisakti dan Nanang Suparman. 2017. *Reformasi Administrasi*. Bandung: Fisip Unpas Press
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari. 2016. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurman. 2015. *Strategi Pembangunan Daerah*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Pasolong. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. Jakarta: CV Pustaka Setia.
- Sugiono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.\

- Sutrisno, Edy. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*.
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif : Teori dan aplikasi Pada Paenelitian Bidang Manajemen dan Ekonimi Islam*. Jakarta: Kencana
- Sudarmanto. 2018. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Thoha, Miftah. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Wahyudi, Bambang. 2002. *Manajemen Sumber Daya Mansusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Yani, Asep Tapip. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Humaniora

Peraturan Peraturan

- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 10 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Penyelenggaraan Pelayanan Kesejahteraan Sosia
- Undang Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Skripsi

Sri Latifah. 2014. *Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Bagian Sekertaris Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Sumedang*

Sumantri Adi Pranata. 2014. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap kinerja Pegawai Pada Bidang Promosi Badan Koordinasi Promosi dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Barat

Dokumen

Profil Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial (SPRTS) Cibadak Sukabumi

