Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia

Volume 1 Nomor 1 Oktober 2020
Hal. 57-68

JMMNI

PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA DINAS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR KABUPATEN PINRANG

Sugen Wahyudi[*1], Dr.Ahmad Firman[2], Didiek Handayani Gusti[3]
[*1]Program Pascasarjana Magister Manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar
[2]Program Pascasarjana Magister Manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar
[3]Program Pascasarjana Magister Manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar
email : sugengwahyudi710@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang, serta variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Pendekatan penelitian adalah pendekatan survey. Penelitian dilaksanakan pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Waktu penelitian adalah bulan Oktober sampai November 2019. Penelitian ini menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang, sebanyak 70 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (sensus) yaitu semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 orang. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda (Multiple Regression Analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang, serta variabel kompetensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

Kata kunci : Kompetensi, Lingkungan Kerja, Semangat Kerja Dan Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of competence, work environment and work morale partially and simultaneously on the service quality of employees at the Water Resources Management Office of Pinrang Regency, as well as the most dominant variables affecting the service quality of employees at the Water Resources Management Office of Pinrang Regency. The research approach is a survey approach. The research was conducted at the Water Resources Management Office of Pinrang Regency. The research time was October to November 2019. This study used a survey method. The population in this study were all employees of the Water Resources Management Office of Pinrang Regency, as many as 70 people. Sampling in this study using a saturated sampling technique (census) in which all the population in this study were sampled. The sample used in this study were 70 people. The data analysis used was Multiple Regression Analysis. The results showed that there was a positive and significant influence of competence, work environment and work morale partially and simultaneously on the service quality of employees of the Water Resources Management Office of Pinrang Regency, and the most dominant competency variables had an effect on the service quality of employees at the Water Resources Management Office of Pinrang Regency.

Keywords : *Competence, Work Environment, Morale And Service Quality*.

PENDAHULUAN

Organisasi bersifat jasa merupakan organisasi yang sangat bertumpu pada pelayanannya kepada pelanggan. Dipemerintahan sendiri telah banyak organisasi yang bergerak dibidang jasa untuk melayani masyarakat. Pelayanan merupakan kunci pokok berhasilnya organisasi jasa. Dalam hal ini pentingnya memberikan pelayanan yang aman, nyaman dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat atas kepentingannya. Pelayanan Publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang/jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi (Istianto, 2011:106).

Salah satu lembaga atau instansi pemerintahan yang memberikan jasa pelayanan yaitu Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti di Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum mampu memenuhi harapan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini dibuktikan masih adanya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang dikatakan ribet, tidak transparan, dan kurang informatif. Pegawai yang melayani juga terkesan cuek dan kurang ramah ditambah sarana dan prasarana yang kurang memadai. Keluhan bukan cuma berasal dari masyarakat tapi juga dari beberapa pihak terkait juga melayangkan keluhan yangs sama.

Menurut Lyle Spencer & Signe Spencer dalam Sudarmanto (2014:46), kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan criteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi. Standar kompetensi adalah indikator dalam mengerjakan sesuatu atau dalam menduduki jabatan yang disajikan secara umum sebagai tolak ukur dalam keberhasilannya. Standar kompetensi biasanya diterbitkan pemerintah sebagai pemangku kebijakan. Menurut Hutapea (2013:6)

Berdasarkan kompenen tersebut keterampilan dan pengetahuan sifatnya dapat dilihat dan lebih mudah dirubah demi peningkatan kualitas dan pengembangan diri, sebaliknya citra diri, watak, dan sikap yang sifatnya tidak terlihat maka sulit untuk dirubah dan dikembangkan melalui pendidikan dan pengembangan SDM.

Organisasi harus memiliki kompetensi inti, dimana kompetensi inti merupakan kompetensi pembentuk budaya dan misi suatu organisasi. Kompetensi seharusnya dimiliki tiap individu dalam organisasi. Kompetensi inti sebaiknya didukung oleh komepetnsi lainnya sehingga terbentuk kompetsnsi yang solid, kuat sehingga organisasi mampu bersaing secara komepttitif dengan organisasi lain. Dengan solidnya kompetensi juga akan menciptakan sebuah inovasi baru dan tentunya sesuai dengan lingkungan bisnis yang dapat mendongkrak organisasi kederajat yang lebih tinggi dan dapat bersaing dengan organisasi yang besar (Hutapea, 2013:64-65).

Semangat kerja merupakan salah satu faktor untuk menjamin tercapainya tujuan organisasi sehingga pimpinan harus jeli melihat semangat kerja pegawai. Dengan semangat kerja yang tinggi akan menjadi salah satu ciri pegawai yang akan memebrikan kinerja yang baik. Pekerjaan juga akan selesai dengan cepat dan sesuai target atau bahkan melebihi target yang telah ditentukan.

Semangat kerja merupakan salah satu kekuatan yang muncul dalam diri seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang diembankan kepadanya. Dengan dukungan semangat pegawai akan memberikan kinerja yang lebih baik. Semangat para pegawai tidak hanya muncul dari dalam diri sendiri tapi juga dari lingkungan pegawai misalnya dukungan keluarga, dukungan dari pelanggan dan pimpinan yang memberikan motivasi dalam bekerja. Dengan tertanamnya semangat kerja dalam diri pegawai

diharapkan para pegawai dapat melayani pelanggan sesuai harapan pelanggan. Tanpa semangat kerja, hasil yang didapatkan juga akan berdampak yaitu menurunnya kualitas dan jumlah yanh dihasilkan.

Menurut Hasibuan (2014:94) Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mecapai kecakapan yang maksimal. Semangat kerja ini akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkreativitas dalam pekerjaannya.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian survey yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 2012). Survey merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Penelitian survey dapat digunakan untuk maksud penjajakan (*eksloratif*), menguraikan (*deskriptif*), dan penjelasan (*explanatory*) yaitu untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesa, evaluasi, prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial.

Survey dalam penelitian ini adalah suatu desain yang digunakan untuk penyelidikan mengenai pengaruh variabel kompetensi, tingkat lingkungan kerja, semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang, sehingga dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total dari masing-masing atribut, formulasi koefisien yang digunakan adalah Pearson Product Moment Test dengan program SPSS 25. seperti yang tampak pada Tabel 5.8. Menurut Sugiyono (2001 : 123), korelasi antara skor total item adalah merupakan interpretasi dengan mengkonsultasikan nilai r kritis. Jika r hitung lebih besar dari r kritis, maka instrumen dinyatakan valid. Dari tabel statistik dengan df = (N-2) = (70-2) = 68 = 0,235. Dari uji validitas yang dilakukan terhadap skor setiap item dengan skor total dari masing-masing atribut dalam penelitian ini, maka didapatkan hasil seluruh item variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan sahih atau valid, dengan nilai korelasi Pearson antar butir pertanyaan dengan totalnya positif di atas angka 0,235.

Pengujian reliabilitas dengan internal concistency dilakukan dengan cara menguji instrumen hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Konsep reliabilitas menurut pendekatan ini adalah konsistensi antara item-item dalam suatu instrumen. Tingkat keterkaitan antar item pertanyaan dalam suatu instrumen untuk mengukur variabel tertentu menunjukkan tingkat reliabilitas konsistensi internal instrumen yang bersangkutan. Dari hasil pengolahan data.

Tabel 1. Hasil Uji item

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.434	1.750		.248	.805		
	Kompetensi	.399	.097	.399	4.123	.000	.500	2.001
	Lingkungan Kerja	.362	.100	.329	3.613	.001	.564	1.773
	Semangat Kerja	.241	.099	.232	2.442	.017	.519	1.928

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Diolah, 2019

Uji Asumsi Klasik

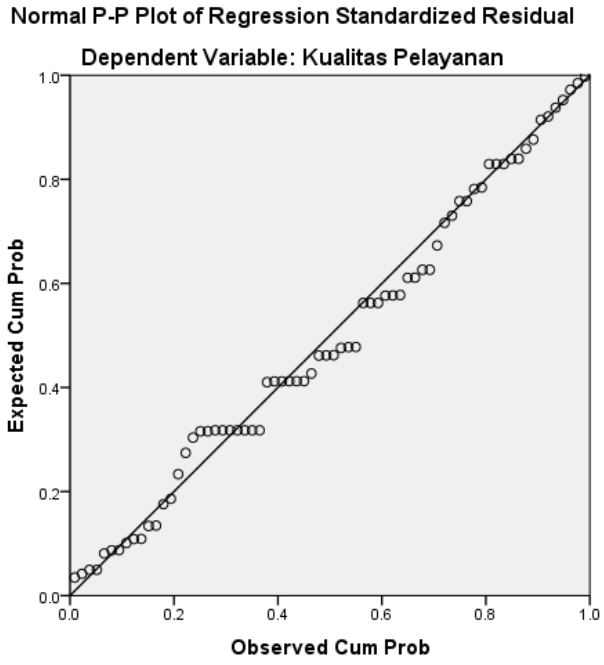
Uji Normalitas

Uji asumsi klasik dari persamaan regresi linear berganda di atas dibuktikan dengan menguji.

Normalitas

Untuk mengetahui hasil perhitungan bersifat normalitas dapat dilakukan dengan melihat gambar histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dalam penelitian ini terlihat bahwa untuk pengujian normalitas menunjukkan sifat normal dengan ditampilkannya diagram probability plot yang membentuk pola garis lurus seperti yang terlihat dalam Gambar 1 berikut ini

Gambar 1



Sumber: Data Diolah, 2019

Untuk menguji hipotesis yang berkembang saat ini maka dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa pengujian, yaitu :

a. Uji t (Pengujian secara parsial)
b. Uji F (Pengujian secara simultan)
c. Uji Beta (Pengujian secara dominan)

Dengan dibantu menggunakan program analisa pengolahan data SPSS Ver. 25

Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas berfungsi untuk mendeteksi ada atau tidak adanya gejala multikolinearitas dengan menggunakan besaran nilai VIF (*Variance Inflation Factor)* yang diolah menggunakan alat bantu program analisa data SPSS ver. 25 dimana nilai VIF dari masing-masing variabel bebas mempunyai nilai diantara 1 (satu) sampai dengan 10 (sepuluh). Berdasarkan Tabel 5.11. dapat dijabarkan nilai VIF masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.434	1.750		.248	.805		
	Kompetensi	.399	.097	.399	4.123	.000	.500	2.001
	Lingkungan Kerja	.362	.100	.329	3.613	.001	.564	1.773
	Semangat Kerja	.241	.099	.232	2.442	.017	.519	1.928

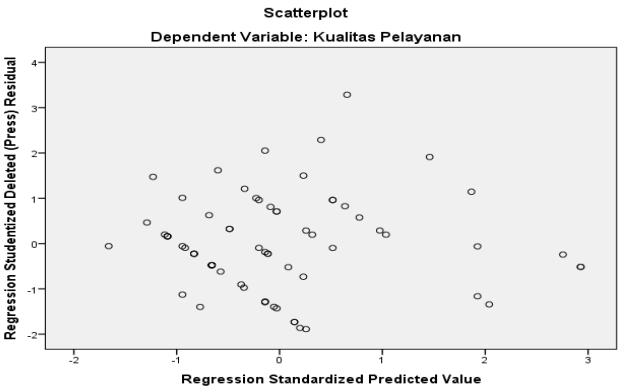
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Diolah, 2019

Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah variabel pengganggu mempunyai varians yang sama atau tidak. Suatu persamaany regresi dikatakan mempunyai heterokedastisitas apabila dalam hasil pengolahan data menggunakan SPSS ver. 25 tidak menggambarkan suatu pola yang sama dan membentuk suatu garis lurus atau bisa dikatakan bersifat homokedastik. Dalam penelitian ini gambar grafik scatter plot dapat ditampakkan dalam gambar 5.1

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Diolah, 2019

Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan suatu keadaan dimana variabel pengganggu pada periode yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dapat dilihat dengan nilai Durbin-Watson. Apabila nilai Durbin-Watson dalam penelitian ini mendekati 2 (dua) maka bisa dikatakan bahwa penelitian ini tidak mengandung autokorelasi. Hasil dari penelitian ini dapat dilihat dari analisa pengolahan data menggunakan SPSS ver. 25 menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1,494 sehingga penelitian ini bisa dikatakan tidak mengandung autokorelasi.

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.831[a]	.691	.677	.954	1.581

a. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Lingkungan Kerja, Kompetensi
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
Sumber: Data Diolah, 2019

Uji Hipotesis

Uji t

Untuk menguji hipotesis yang berkembang saat ini maka dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa pengujian, yaitu :

a. Uji t (Pengujian secara parsial)
b. Uji F (Pengujian secara simultan)
c. Uji Beta (Pengujian secara dominan)

Dengan dibantu menggunakan program analisa pengolahan data SPSS Ver. 25., yang dapat diuraikan dan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.434	1.750		.248	.805		
	Kompetensi	.399	.097	.399	4.123	.000	.500	2.001
	Lingkungan Kerja	.362	.100	.329	3.613	.001	.564	1.773
	Semangat Kerja	.241	.099	.232	2.442	.017	.519	1.928

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
Sumber: Data Diolah, 2019

1. Pengaruh kompetensi (X_1) terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang (Y)
   a) Merumuskan hipotesis
   d. $H_0 : b_1 = 0$, artinya X_1 secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Y atau tidak ada pengaruh variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.
   e. $H_a : b_1 \neq 0$, artinya X_1 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.
   b) Menghitung nilai t test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS ver. 25 diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel kompetensi sebesar 4,123 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000.

c) Kriteria penerimaan
Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan α = 0,05 dengan derajat bebas (n-k-1) = (70-4-1) = 65. yang ditentukan t_{tabel} sebesar 1,997.

d) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel}
Oleh karena t_{hitung} sebesar 4,123 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,997 yang berarti variabel kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

2. Pengaruh lingkungan kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang (Y)

a) Merumuskan hipotesis

f. $H_0 : b_2 = 0$, artinya X_2 secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Y atau tidak ada pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

g. $H_a : b_2 \neq 0$, artinya X_2 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

b) Menghitung nilai t test
Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS ver. 25 diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel lingkungan kerja sebesar 3,613 dengan tingkat signifikan sebesar 0,001.

c) Kriteria penerimaan
Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan α = 0,05 dengan derajat bebas (n-k-1) = (70-4-1) = 65. yang ditentukan t_{tabel} sebesar 1,997.

d) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel}
Oleh karena t_{hitung} sebesar 3,613 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,997 yang berarti variabel lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

3. Pengaruh semangat kerja (X_3) terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang (Y)

a) Merumuskan hipotesis

h. $H_0 : b_3 = 0$, artinya X_3 secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Y atau tidak ada pengaruh variabel semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

i. $H_a : b_3 \neq 0$, artinya X_3 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

b) Menghitung nilai t test
Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS ver. 25 diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel semangat kerja sebesar 2,442 dengan tingkat signifikan sebesar 0,017.

c) Kriteria penerimaan
Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan α = 0,05 dengan derajat bebas (n-k-1) = (70-4-1) = 65. yang ditentukan t_{tabel} sebesar 1,997.

d) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel}

Oleh karena t_{hitung} sebesar 2,442 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,997 yang berarti variabel semangat kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 25 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang dengan ringkasan sebagai berikut :

a. Variabel kompetensi (X_1) dengan nilai t_{hitung} 4,123 > t_{tabel} 1,997.
b. Variabel lingkungan kerja (X_2) dengan nilai t_{hitung} 3,613 > t_{tabel} 1,997.
c. Variabel semangat kerja (X_3) dengan nilai t_{hitung} 2,442 > t_{tabel} 1,997.

Uji F

Uji F berfungsi untuk menguji variabel kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja, apakah dari ketiga variabel yang diteliti mempengaruhi secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Analisa dilakukan dengan menggunakan alat bantu program pengolahan data SPSS ver. 25 yang dapat dijelaskan dalam Tabel 5.14. berikut :

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	134.331	3	44.777	49.245	.000[b]
	Residual	60.012	66	.909		
	Total	194.343	69			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
b. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Lingkungan Kerja, Kompetensi
Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS ver. 25 yang dituangkan dalam tabel di atas, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

a) Merumuskan Hipotesis
H_0 : $b_i = 0$, artinya variabel independen (X) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
H_a : $b_i \neq 0$, variabel independen (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

b) Menghitung nilai F_{hitung}
Berdasarkan hasil analisa data SPSS diketahui F_{hitung} sebesar 49,245 dengan signifikan 0,000.

c) Menentukan kriteria penerimaan
Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah = 0,05 atau dengan interval keyakinan sebesar 95% dengan df1 (k-1) = (4-1) = 3, df2 (n-k) = (70-4) = 66 dan diperoleh nilai F_{tabel} = 2,744.

d) Membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel}
Oleh karena nilai F_{hitung} sebesar 49,245, berarti variabel bebas/independen (X) yang meliputi kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang bisa dikatakan signifikan karena dari pengujian menunjukkan bahwa hasil F_{hitung} = 49,245 lebih besar dari F_{tabel} = 2,774 atau bisa dikatakan H_o ditolak dan H_a diterima.

Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja maka yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang adalah variabel kompetensi (X1) sebesar 0,399 atau 39,9%.

Penelitian ini juga menemukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R square) dan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.831[a]	.691	.677	.954	1.581

a. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Lingkungan Kerja, Kompetensi
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
Sumber: Data Diolah, 2019

Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,691 yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yang meliputi kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja mempunyai kontribusi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang sebesar 69,1%, sedangkan sisanya sebesar 30,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas pelayanan pegawai

Oleh karena t_{hitung} sebesar 4,123 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,997 yang berarti variabel kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

Melalui pengujian hipotesis, kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Hal ini disebabkan setiap bagian pekerjaan, pegawai sudah memiliki SOP masing-masing yang harus diterapkan dan target kerja yang harus dicapai setiap pegawai sudah jelas sehingga kompetensi pegawai akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi akan meningkatkan kualitas pelayanan pegawai sehingga hipotesis pertama diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi merupakan salah satu faktor yang signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai. Pada umumnya gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang kuat terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai. Kualitas pelayanan pegawai sangat penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi. Apabila kualitas pelayanan pegawai bagus, maka akan berpengaruh positif bagi organisasi dan mencapai tujuan yang optimal. Dalam mewujudkan tujuan yang optimal tentunya kualitas pelayanan pegawai harus tetap dilihat perkembangannya. Disinilah peran pimpinan sangat dibutuhkan. Pimpinan harus mengarahkan pegawai dengan baik dan benar. Selain itu, pimpinan juga harus dapat memberikan contoh yang baik bagi pegawai karena apabila kualitas pelayanan pegawai yang ditunjukkan pimpinan baik, maka pegawai pun akan mencontoh pimpinan (Ruyatnasih, 2013:1106).

Pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kualitas pelayanan pegawai

Oleh karena t_{hitung} sebesar 3,613 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,997 yang berarti variabel lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

Lingkungan kerja membawa pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Hal ini mengindikasikan bahwa lingkungan kerja signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai. Semakin tinggi lingkungan kerja, maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai, dan begitu pula sebaliknya.

Hasil penelitian ini menunjukkan lingkungan kerja pada Uji t berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Penelitian ini tentunya sesuai dengan teori yang ditampilkan pada bab-bab sebelumnya, hal ini diakibatkan berbagai faktor seperti: status pegawai yang sebagian besar adalah pegawai tetap dan memiliki pangkat/golongan yang tinggi tetapi tidak mendapatkan kepercayaan memegang suatu jabatan karir sehingga lingkungan kerja yang diharapkan tidak tercapai dengan baik. Padahal seorang pegawai yang memiliki pangkat/golongan yang tinggi dan cukup senior biasanya memiliki kualitas pelayanan pegawai dan pengalaman kerja yang baik. Dalam hal ini, pegawai biasanya tidak memiliki lingkungan kerja yang tinggi karena dasar penilaian jabatan karir tidak didasarkan pada kualitas pelayanan pegawai melainkan atas dasar kedekatan dengan pimpinan dan memiliki hubungan emosional yang tinggi untuk mendapatkan sebuah kepercayaan.

Pengaruh Semangat kerja Terhadap Kualitas pelayanan pegawai

Oleh karena nilai F_{hitung} sebesar 49,245, berarti variabel bebas/independen (X) yang meliputi kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang bisa dikatakan signifikan karena dari pengujian menunjukkan bahwa hasil F_{hitung} = 49,245 lebih besar dari F_{tabel} = 2,744 atau bisa dikatakan H_o ditolak dan H_a diterima.

Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,691 yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yang meliputi kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja mempunyai kontribusi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang sebesar 69,1%, sedangkan sisanya sebesar 30,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Variabel yang Paling Dominan terhadap Kualitas pelayanan pegawai

Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 25 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang dengan ringkasan sebagai berikut :

a. Variabel kompetensi (X_1) dengan nilai t_{hitung} 4,123 > t_{tabel} 1,997
b. Variabel lingkungan kerja (X_2) dengan nilai t_{hitung} 3,613 > t_{tabel} 1,997
c. Variabel semangat kerja (X_3) dengan nilai t_{hitung} 2,442 > t_{tabel} 1,997

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja maka yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang adalah variabel kompetensi (X_1).

SIMPULAN

Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 25 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang dengan ringkasan sebagai berikut :

a. Variabel kompetensi (X_1) dengan nilai t_{hitung} 4,123 > t_{tabel} 1,997
b. Variabel lingkungan kerja (X_2) dengan nilai t_{hitung} 3,613 > t_{tabel} 1,997
c. Variabel semangat kerja (X_3) dengan nilai t_{hitung} 2,442 > t_{tabel} 1,997

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja maka yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang adalah variabel kompetensi (X_1)

DAFTAR PUSTAKA

Ferdinand, Augusty. 2011. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : CV Indoprint.

Gie, The Liang. 2007. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.

Hanitha, Yunni. 2013. "Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas". Dalam *Jurnal Publika,* Vol. 1 No. 01 Tahun 1. Pontianak : Universitas Tanjungpura.

Hasibuan, H. Malayu S.P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : Bumi Aksara.

Hughes, Richard L., dkk. 2012. *Leadership : Memperkaya Pelajaran dari Pengalaman*. Jakarta : Salemba Humanika.

Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. 2013. *Kompetensi Plus*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Laksana, Fajar. 2013. *Manajemen Pemasaran.* Yogayakarta : Graha Ilmu.

Mangkunsegara, Anwar Prabu. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT Refika Aditama.

Nawar, Agus. 2002. *Psikolog Pelayanan*. Bandung : Alfabeta.

Nurmashita, Faiza, dkk. 2013. "Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan". Dalam *Jurnal Administrasi Publik,* Vol.1 No. 6, Hal. 1220-1228. Malang : Universitas Brawijaya.

Pratama, Lingga. 2013. "Pengaruh Semangat Kerja Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan". Dalam *Jurnal Mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan.* Pontianak : Universitas Tanjungpura.

Purwanto, Ngalim. 2005. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Ruky, Achmad S., *Sumber Daya Manusia Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Sudarmanto. 2014. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian.* Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Wirjana, Bernardine R. 2007. *Mencapai Manajemen Berkualitas*. Yogyakarta : Andi Offset.