

LAPORAN PENELITIAN

Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Layanan di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik (K3PG)



PENELITI

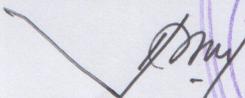
Drs. Kristyan Dwijosusilo, M.KP (NIDN. 0011026701)
Drs. Zaenal Fatah, M.Si (NIDN. 0706066401)

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS Dr. SOETOMO
SURABAYA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Layanan di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik (K3PG)
2. Peneliti
 - a. Nama lengkap dengan gelar : Drs. Kristyan Dwijosusilo, M.KP
 - b. Pangkat/Gol/NIP : Lektor /III-C/196702111993031002
 - c. NIDN : 0011026701
 - d. Jabatan Fungsional/Struktural : Dosen Biasa
 - e. Fakultas : Ilmu Administrasi
 - f. HP : 082139129979
 - g. E-mail : KRISSEVITALEN@GMAIL.COM
3. Jumlah Tim Peneliti : 1 (satu)
 - a. Nama lengkap dengan gelar : Drs. Zaenal Fatah, M.Si
 - b. Pangkat/Gol/NIDN : Lektor Kepala/IVA/0706066401
 - c. Jabatan Fungsional / Struktural : Dosen Biasa
4. Lokasi Penelitian : Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik (K3PG)
5. Jangka Waktu Penelitian : 6 bulan
6. Biaya Mandiri : Rp. 3.000.000,-

Mengetahui
Dekan Fakultas

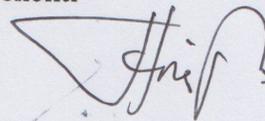


Dr. Amirul Mustofa, M.Si
NPP. 91.01.1.085



Surabaya, 06 JUL 2017

Peneliti



Drs. Kristyan Dwijosusilo, M.KP
NIP: 196702111993031002

Mengetahui
Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Dr. Soetomo



Dr. Sri Utami Ady, SE, MM.
NPP. 94.01.1.170

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Alloh SWT atas rahmat-Nya yang telah dikaruniakan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan Judul **Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik (K3PG)** .

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan kompetensi dan kualitas sumber daya manusia di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik serta menguji hipotesis tentang bagaimana pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik dengan menggunakan regresi linear dengan software SPSS.

Peneliti menyadari bahwa Laporan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar penelitian ini dapat lebih sempurna. Akhirnya peneliti mengucapkan semoga dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, Juli 2017

Peneliti

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik (K3PG), dengan pertimbangan judul atau tema penelitian tentang pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan belum pernah dilaksanakan, dan disamping itu juga dikarenakan ada pertimbangan peneliti bahwa hal tersebut penting untuk dilakukan sebagai dasar menyusun kebijakan pengembangan SDM di masa mendatang.

Dengan menggunakan sampel 30 karyawan di bagian pelayanan konsumen untuk mengukur kompetensi SDM K3PG dan 30 pelanggan unit usaha K3PG untuk mengukur kualitas pelayanan. Sampel 30 karyawan dan 30 pelanggan di unit usaha K3PG masing-masing 5 responden di Responden SPBU, Toko Olah Raga 5 responden, responden Toko Bangunan 5, responden Apotek 5, Unit Toko 1 sebanyak 5 responden, dan di Unit Toko 2 sebanyak 5 responde. Pengumpulan data primer dilakukan dengan kuisiner tertutup dengan skala Likert.

Pengolahan data kuisiner dilakukan dengan tehnik prosentase. Setiap item pertanyaan dikelompokkan menurut kategori jawaban. Dari banyaknya kelompok kategori jawaban kemudian dibuat prosentase yang disusun pada tabel tunggal. Selain prosentase untuk tiap item pertanyaan, tehnik prosentase juga dilakukan kepada seluruh item yakni dengan menyusun kategori berdasarkan total skor setiap responden. Namun demikian total skor tiap karyawan pada setiap variabel dipergunakan juga sebagai data untuk keperluan uji hipotesis dengan spss 11.5

Analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan dengan metode regresi linear menggunakan program SPSS 11.5. Hasil analisis data sebagai berikut : Persamaan regresi linear antara variabel kompetensi (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) untuk 30 responden adalah $Y = 0,228X + 44,962$. Oleh karena Nilai probabilitas 0,474 lebih besar dari 0,005 maka H_0 diterima. Ini berarti kompetensi SDM tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Demikian juga oleh karena Nilai t hitung 1,878 berarti lebih kecil dari nilai t tabel 2,045 berarti H_0 diterima. Ini berarti kompetensi SDM tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di K3PG dalam taraf kepercayaan 5%. Dari tabel model summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) = -0,017. Jadi sumbangan pengaruh variabel kompetensi terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar -1,7%. Nilai -0,017 berarti dibawah nol sehingga kompetensi SDM sebenarnya tidak memberi pengaruh / tidak memberi sumbangan sama sekali kepada kualitas pelayanan. Secara logis nilai 0 adalah nilai sumbangan pengaruh paling rendah. Dengan kata lain 101,7% (100% - (1,7%)) dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kompetensi, kualitas, pelayanan

ABSTRACT

This study, entitled influence the quality of human resources to service quality. This research was conducted by taking locations in the Cooperative Employees Big Family PKG (K3PG), with consideration of the title or theme of research on the effect of human resource competencies to service quality has never been implemented, and it is also because there is the consideration of researchers that it is important to do as the basis for formulating a policy of human resource development in the future.

Using a sample of 30 employees in the customer service section to measure the competence of human resources and 30 customers K3PG K3PG business units to measure service quality. A sample of 30 employees and 30 customers in business units K3PG each five respondents Respondents gas stations, shops Sport 5 respondents, respondents Stores Building 5, respondents Pharmacy 5, Unit Shop 1 by 5 respondents, and in Unit Shop 2 by 5 responde. Primary data were collected by questionnaire enclosed with Likert scale. Data processing is done by technical questionnaires percentage. Each item is grouped by categories answer questions. Of the many groups then created percentage response categories are arranged on a single table. In addition to the percentage for each item in question, the percentage technique is also made to all the items that by arranging categories based on the total score of each respondent. However, the total score of each employee on each variable is used as well as data for hypothesis testing with SPSS 11.5

Data analysis and hypothesis testing was conducted using linear regression using SPSS 11.5. The results of data analysis as follows: The linear regression equation between competence variable (X) to variable quality of service (Y) for the 30 responders was $0,228X + Y = 44.962$. Therefore probability value of 0.474 is greater than 0.005 then H_0 diterima. Ini mean HR competence does not affect the quality of service. Likewise therefore 1,878 t value is smaller than the mean value of 2.045 t table H_0 accepted. This means HR competencies does not affect the quality of service in K3PG the confidence level of 5%. From the summary table models can be seen the value of R^2 (Adjusted R Square) = -0.017. So donations influence competence variable to variable service quality at -1.7%. Values below zero -0.017 means that HR competencies actually had no impact / do not contribute at all to the quality of service. Logically value of 0 is the lowest value of donations influence. In other words 101.7% (100% - (1.7%)) influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Competence, quality, service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAKSI	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Pelayanan	7
2.2. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia	11
2.3. Pemahaman tentang kompetensi	15
2.4. Kualitas Pelayanan	18
2.5. Hubungan antara kualitas SDM dengan kualitas pelayanan	21
2.6. Pemahaman Koperasi	24
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	
3.1. Tujuan Penelitian	28
3.2. Manfaat Penelitian	28
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	
4.1. Jenis Penelitian	29
4.2. Lokasi Penelitian	30
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	30
4.4. Definisi Variabel	32
4.4.1. Definisi Konseptual	32
4.4.2 Definisi Operasional	33
4.5. Teknik Pengumpulan Data	35
4.6. Metode Pengolahan Data	37
BAB V DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
5.1. Sejarah Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik (K3PG)	42
5.2. Nilai Dasar	46
5.3. Unit Usaha	47
5.4. Diskripsi Variabel Kompetensi	53
5.4.1. Karakteristik Responden	53
5.4.2. Kategori Responden Berdasarkan Item Pertanyaan Kompetensi	55
5.4.3. Kategori Kompetensi Responden	61
5.5. Diskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	63

5.5.1. Kategori Responden Berdasarkan Item Pertanyaan Kualitas Pelayanan	65
5.5.2. Kategori Kualitas Pelayanan	69
5.7. Analisis Data	71
5.7.1. Persamaan Regresi Linear antara Variabel Kompetensi (X) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	74
5.7.2. Pengujian Hipotesis	75
5.7.3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	77
BAB VI PENUTUP	
6.1. Kesimpulan	78
6.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1. Perbedaan Karakteristik dan Pelayanan Barang dan Jasa	11
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang Masalah

Pembangunan dibidang sumber daya manusia yang produktif merupakan salah satu kunci untuk mencapai keberhasilan tujuan pembangunan nasional. Begitu pula dalam perusahaan yang pada dasarnya didirikan dengan tujuan untuk memperoleh laba guna mempertahankan hidup dan perkembangan usahanya. Untuk mencapai tujuan tersebut perusahaan dapat memanfaatkan segala kemampuan dan kesempatan yang ada semaksimal mungkin serta memperkecil hambatan-hambatan dan kelemahan-kelemahan yang dihadapinya.

Dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut peranan tenaga kerja tidak dapat disangkal lagi sebagai penentu keberhasilan. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam setiap penyelenggaraan kegiatan perusahaan meskipun peran dan fungsi dari tenaga kerja telah banyak digantikan dengan mesin-mesin industri. Tetapi pada kenyataannya sampai saat ini tenaga kerja masih menjadi faktor yang penting dalam menentukan jalannya proses produksi. Maka dari itu setiap perusahaan menghendaki agar setiap tenaga kerja dapat bekerja secara efektif dan efisien. Rendahnya kualitas tenaga kerja sangat berpengaruh terhadap pengembangan dan peningkatan produksi dalam berbagai bidang. Dewasa ini karyawan dipandang sebagai salah satu aset perusahaan yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup perusahaan. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat berharga

bagi perusahaan. Untuk itu perusahaan bertanggungjawab untuk memelihara kualitas kehidupan dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan kontribusinya secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perusahaan juga dihadapkan pada tantangan besar untuk memenangkan persaingan, sehingga dibutuhkan taktik dan strategi yang akurat. Dalam pemilihan taktik dan strategi, perusahaan tidak saja memerlukan analisis perubahan lingkungan eksternal seperti demografi, sosial budaya, politik, teknologi, dan persaingan, tetapi juga perlu menganalisis faktor internal perusahaan. Faktor-faktor internal yang dimaksud adalah kekuatan dan kelemahan perusahaan dalam usaha mendukung dan meraih sasaran yang ditetapkan.

Ditinjau dari pemberdayaan dan pengelolaan sumber daya manusia, secara internal perusahaan perlu menciptakan lingkungan yang kondusif, imbalan yang layak dan adil, beban kerja yang sesuai dengan keahlian karyawan, sikap dan perilaku dari manajer untuk membentuk kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan menjadi penting karena merupakan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin serta kinerja karyawan yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam upaya mewujudkan sasaran perusahaan. Perusahaan secara umum merupakan suatu sistem atau kumpulan manusia yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Jadi suatu perusahaan tidak bisa dipisahkan dengan faktor manusia dan tujuan yang hendak dicapai. Tujuan yang akan dicapai suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai yang ada dalam perusahaan tersebut.

Oleh karena itu pengelolaan Sumber Daya Manusia merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan. Setiap perusahaan menginginkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di dalamnya dapat tumbuh dan berkembang, seiring dengan kemajuan perusahaan. Namun demikian masih banyak perusahaan yang kurang memahami hal tersebut, SDM hanya dianggap mesin yang tahunya bekerja untuk mendapatkan hasil, kemudian dibuang bila tidak perform namun tidak memperhatikan kualitas SDM itu sendiri. Manajemen perusahaan yang baik memahami bahwa, SDM dalam melakukan aktivitas sehari-hari didasarkan pada motivasi atau dorongan dalam hidupnya untuk melakukan pekerjaan dengan hasil terbaik. Teori Motivasi Hirarki Maslow menyebutkan bahwa motivasi seseorang dalam melakukan pekerjaan meliputi beberapa tahapan. Motivasi yang terendah adalah untuk mencari uang, dilanjutkan dengan mendapatkan kenyamanan, memiliki hubungan sosial yang baik, mendapatkan penghargaan, dan diberikan kesempatan untuk menunjukkan eksistensi dirinya.

Semakin tumbuhnya perusahaan, kebutuhan tenaga kerja yang kompeten di bidangnya sedemikian penting. Dalam melakukan perekrutan perusahaan tidak bisa lagi asal bisa ada orang yang mengisi suatu lowongan. Perusahaan yang baik akan selalu menempatkan suatu posisi hanya kepada orang yang tepat dan memiliki keahlian di bidangnya. Jadi sekalipun perusahaan menggunakan perangkat komputer atau mesin yang canggih namun tidak ada sumber daya manusia yang mumpuni, maka tidak ada jaminan hasil kerjanya cepat dan akurat. Apabila perusahaan salah dalam menempatkan maka hasil kerjanya tidak optimal dan akibatnya menimbulkan in efisiensi.

Umumnya pimpinan perusahaan mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahaan bahkan nasional, oleh karena itu kualitas kompetensi SDM senantiasa harus dipastikan sehingga mampu untuk mencapai kinerja yang optimal yang pada gilirannya akan berpengaruh kepada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Kompetensi sumber daya manusia merupakan keharusan mutlak baik untuk menghadapi tuntutan tugas sekarang maupun untuk menjawab tantangan masa depan. Upaya mengukur kualitas kompetensi karyawan dapat dilakukan melalui perusahaan itu sendiri maupun luar perusahaan. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan pegawai dapat memujudkan kompetensi dan memiliki kinerja yang tinggi.

Pentingnya kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan pelanggan juga bisa diberlakukan pada Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik (K3PG). Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik disingkat K3PG merupakan suatu bentuk Koperasi yang berbadan hukum nomor : 5606/II/BH/1984. K3PG didirikan pada tanggal 13 Agustus 1983 berazaskan kekeluargaan dan gotong royong berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat umumnya. Sampai saat ini K3PG mempunyai anggota sebanyak +/- 5.800 rang dengan omzet Rp. 126 Milyard/tahun. Bidang Usaha : Pertokoan, Apotek, Simpan Pinjam, SPBU, Pabrik Air Mineral (K), Pabrik Petroganik, Distributor Pupuk Petrokimia Gresik

(<http://k3pg.blogspot.com/> akses 20 Oktober 2013). Kondisi koperasi yang sedemikian besar dengan fokus usaha bidang pelayanan kepada masyarakat maka pengukuran pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan memiliki posisi penting dan layak dilakukan. Hal ini karena keberadaan karyawan yang berkompentensi merupakan syarat mutlak bagi perkembangan K3PG. K3PG memerlukan orang-orang yang merasa nyaman dengan perubahan dan siap untuk menjadi bagian dari perubahan yang datang. Pada saat yang sama, tingkat keahlian mereka perlu mengalami peningkatan. Tujuannya untuk memiliki hubungan yang sangat terlibat dengan anggota sehingga terjadi komunikasi yang intens antara SDM. Setiap SDM harus peka terhadap segala kemungkinan yang ada pada setiap anggotanya. Tidak ada satu pun perusahaan yang mengesampingkan perlunya keberadaan kompetensi SDM. Krisis bahkan lebih meyakinkan mereka akan keperluan hal ini. Tidak heran jika sebagian besar mereka terus berinvestasi dalam peningkatan kompetensi SDM karena keberadaan SDM dengan kompetensi menjadi syarat mutlak untuk mencapai tujuan jangka panjang. Alasan lain, bahwa dengan mengetahui kompetensi SDM maka dapat disusun perencanaan untuk memperbaiki dan/ mengembangkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kualitas sumber daya manusia dapat dibangun melalui penyertaan karyawan dalam program pelatihan yang tidak hanya mengedepankan pada keahlian (*hard skill*) tetapi pembangunan mental (*soft skill*) agar memiliki sikap kerja yang baik (Attitude), komitmen kerja (Commitment), loyalitas dan mementingkan perusahaan (*Integrity*), semangat

kerja yang tinggi (*Passion*), yang akan menumbuhkan kepercayaan diri dalam menjalankan tugas, hubungan yang baik antar teman dan atasan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini mengambil judul Pengaruh Kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik (K3PG)

1.1.RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut diatas maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut : Bagaimana pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik (K3PG).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pelayanan

Dalam Ensiklopedia Administrasi pelayanan dimaknai sebagai tujuan dari perusahaan untuk memberikan jasa kepada publik dalam perusahaan publik, dimana tugas utama perusahaan publik adalah *service making* (Westra Paruyata, 1981, Ensiklopedia Administrasi, Gunung Agung, Jakarta, hal 17)

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Dalam Kep. MenPan No. 18/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan H.A.S Munir (dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. 2006, Jakarta: Bumi Aksara, hal 4) mendefinisikan pelayanan sebagai :

“Serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan landasan faktor materi berdasarkan sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Pelayanan merupakan suatu aktifitas yang telah ditawarkan pada kurun waktu tertentu tidak dapat disimpan atau ditawarkan pada kurun waktu berikutnya. Beberapa pandangan tentang pengertian pelayanan, diantaranya adalah menurut Kotler (dalam bukunya Sampara Lukman Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, 2000 Jakarta: Tia Lan, hal. 7) sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Ada dua pihak yang terlibat dalam proses jasa atau pelayanan, yaitu penyedia layanan (pelayan) dan konsumen (yang dilayani). Menurut Wahyuddin dan Muryati (2001:191), dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau petugas dari perusahaan pemberi layanan tersebut (Wahyuddin, M. dan Ambar Muryati .2001. "*Faktor-faktoir yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten*" dalam *Jurnal Manajemen Daya Saing, Vol. 2, No. 2, Desember, hal. 188-197*. Program Pascasarjana UMS)

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada perusahaan itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan*, Yogyakarta, hal

10). Atau dapat 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. Sehingga secara ringkas pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara.

Rumusan konseptual tentang definisi pelayanan publik juga dapat dilihat pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, yakni :

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan (orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum) maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dalam Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dinyatakan bahwa

- a. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- d. Perusahaan penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Perusahaan Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang

- untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- e. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam perusahaan penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
 - f. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
 - g. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
 - h. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Berbagai definisi dan pemahaman tentang pelayanan publik tersebut pada intinya memiliki arah pandangan atau fokus yang hampir sama yakni pada pemberian pelayanan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat, yang memiliki kepentingan terhadap institusi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Saat ini yang menjadi permasalahan utama adalah bagaimana mewujudkan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik guna memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat dan perkembangan kondisi yang ada

Lain halnya dengan produk berupa barang yang mudah dinilai kualitasnya, pelayanan publik tidak mudah dinilai karena berupa jasa. Namun, antara barang dan pelayanan jasa sering berhimpitan sehingga sulit untuk dipisahkan. Suatu produk yang berupa pelayanan barang sering disertai dengan pelayanan barang. Mengenai perbedaan antara pelayanan barang dan jasa bisa dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.1

Perbedaan Karakteristik dan Pelayanan Barang dan Jasa

PELAYANAN BARANG	PELAYANAN JASA
Sesuai yang berwujud	Sesuatu yang tidak berwujud
Homogen : suatu jenis barang yang dapat berlaku untuk banyak orang	Heterogen : suatu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan bentuk pelayanan kepada orang lain
Proses Produksi dan Distribusinya terpisah dengan proses konsumsi	Proses Produksi dan distribusi pelayanan berlangsung bersamaan pada saat dikonsumsi
Berupa barang/benda	Berupa proses atau kegiatan
Nilai utamanya yang dihasilkan di perusahaan	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara penjual dan pembeli
Pembeli pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi	Pembeli terlibat dalam proses produksi
Dapat disimpan sebagai persediaan	Tidak dapat disimpan
Dapat terjadi perpindahan kepemilikan	Tidak ada perpindahan kepemilikan

Sumber : Gronroos dikutip dari LAN, (2003 : 142)

2.2. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan variasi dari yang konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : performansi (performance), keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika dan sebagainya.

Definisi kualitas dikemukakan oleh Gervin dan Davis (dalam M.N. Nasution, 2005 : p.3 ; *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia, Jakarta) menyatakan bahwa : *Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan*

dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses, tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat”.

Winston Dictionary 8420 (dalam Azwar, Azrul, 1996, p.48. *Menjaga Mutu Peayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.) mendefinisikan “mutu adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diminati”.

Kualitas juga terdiri dari segala sesuatu bebas dari kekurangan atau kerusakan. Menurut Ahmad Batinggi (2007:217) yang menyatakan prinsip-prinsip layanan berkualitas sebagai berikut

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
3. System yang baik maka akan menciptakan kualitas yang baik.
4. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.
5. Kualitas menuntut kerja sama yang erat.
6. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif, perlu dilakukan secara periodik.

Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia (Matutina,2001:205), kualitas sumber daya manusia mengacu pada :

1. Pengetahuan (*Knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
2. Keterampilan (*Skill*), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.

3. Kemampuan (*Abilities*) yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

Flippo (1995:28) berpendapat tentang kualitas kerja sebagai berikut: “Meskipun setiap perusahaan berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja pegawai, tetapi pada intinya efektifitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum.” Bertitik tolak dari definisi yang diberikan oleh Flippo (1995:28) tersebut maka dapat dikatakan bahwa inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdayaguna.

Bitner dan Zeithaml (dalam Riorini, Sri Vandayuli, 2004, p.22 ; *Quality Performance dan Komitmen Perusahaan, Jurnal Media Riset Bisnis dan Manajemen*, PT. Erlangga, Jakarta.) menyatakan untuk dapat meningkatkan performance quality (kualitas kerja) ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan pelatihan atau training, memberikan insentive atau bonus dan mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.

Sunu (dalam Flippo, 1995:91) menyatakan bahwa penting untuk menciptakan lingkungan untuk meningkatkan kualitas kerja, yaitu:

- 1) Nilai, sikap dan perilaku yang disetujui bersama diperlukan untuk meningkatkan mutu.
- 2) Sasaran peningkatan kualitas yang diterapkan oleh perusahaan.

- 3) Komunikasi terbuka dan kerja sama tim baik.
- 4) Pengakuan dapat mendorong tindakan yang sesuai dengan nilai, sikap dan perilaku untuk meningkatkan mutu.

Kualitas sumber daya manusia menurut Ruky (2003:57) adalah “Tingkat pengetahuan, kemampuan, dan kemauan yang dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia”. Tingkat itu dibandingkan dengan tingkat yang dibutuhkan dari waktu ke waktu oleh perusahaan yang memiliki sumber daya manusia tersebut. Kemampuan pegawai sebagai sumber daya manusia dalam suatu perusahaan sangat penting arti dan keberadaannya untuk peningkatan produktivitas kerja di lingkungan perusahaan. Manusia merupakan salah satu unsur terpenting yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan mencapai tujuan dan mengembangkan misinya.

Menurut Sumardjan dalam Sedarmayanti (2000:21) bahwa manusia seutuhnya yang berkualitas adalah manusia-manusia pembangunan yang memiliki ciri:

- 1) Mempunyai kepercayaan atas dirinya sendiri, tidak boleh rendah diri yang menimbulkan sikap pasrah atau menyerah pada nasib, sehingga ia menjadi pasif atau apatis terhadap kemungkinan untuk memperbaiki nasibnya.
- 2) Mempunyai keinginan yang kuat untuk memperbaiki nasibnya.
- 3) Mempunyai watak yang dinamis antara lain: memanfaatkan setiap kesempatan yang menguntungkan, mampu memecahkan persoalan hidup yang dihadapi, dan selalu siap menghadapi perubahan social budaya yang terjadi dalam masyarakat.

- 4) Bersedia dan mampu bekerja sama dengan pihak lain atas dasar pengertian dan penghormatan hak serta kewajiban masing-masing pihak.
- 5) Mempunyai watak yang bermoral tinggi, antara lain: jujur, menepati janji, dan peka hak dan kepentingan pihak lain.

Koswara (2001:266-267) menyatakan bahwa konteks kualitas sumber daya aparatur di era otonomi adalah: *Kemampuan profesional dan keterampilan teknis para pegawai yang termasuk kepada unsure staf dan pelaksana di lingkungan Pemerintah Daerah. Hal ini sangat diperlukan agar manajemen pemerintahan dalam otonomi daerah dapat berlagsug secara efektif dan efisien. Yang diperlukan tidak hanya jumlahnya yang cukup, tetapi juga kualitas para pegawai yang harus diukur dengan melihat latar belakang pendidikan, keterampilan, pengalaman kerja, jenjang kepegawaian..*

2.3. Pemahaman tentang kompetensi

Banyak pihak sering menggunakan istilah kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk bekerja. Hal ini dikarenakan efektif tidaknya suatu pekerjaan sangat dipengaruhi oleh ketrampilan, pengetahuan, perilaku (sikap) dan kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Beberapa pakar memberikan pengertian kompetensi sebagai berikut :

Boyatzis (1982) (dalam Tjutju Yuniarsih,2009, 21) menyatakan bahwa kompetensi pegawai dalam bidang pekerjaan tertentu didasari oleh ciri-ciri pegawai tersebut (seperti motif, sifat/watak, ketrampilan, serta aspek-aspek yang berkaitan dengan peran sosial dan ilmu pengetahunannya).

Demikian juga Zemke (1982) menyatakan bahwa kompetensi berhubungan dengan kemampuan individu yang berhubungan dengan kinerja superior dalam peran dan pekerjaan. Kompetensi meliputi pengetahuan,

ketrampilan, intelektual, strategi atau kombinasi ketiganya yang mungkin diaplikasikan pada seseorang atau mungkin pada unit kerja.

Guion (1991) merumuskan kompetensi sebagai ciri dasar orang-orang yang menunjukkan cara bagaimana orang-orang tersebut berperilaku atau berpikir, menyimpulkan berbagai situasi dan bertahan untuk beberapa periode waktu.

Spencer and Spencer (1993) menyatakan bahwa kompetensi disamping menentukan perilaku dan kinerja seseorang juga menentukan apakah seseorang melakukan pekerjaan dengan baik berdasarkan standar kriteria yang telah ditentukan.

Bila dilihat secara individu, Dubois (1993) mengemukakan bahwa kompetensi pegawai dalam suatu pekerjaan merupakan kemampuan pegawai dalam mencapai (atau melebihi) tuntutan standar tingkat kualitas hasil kerja yang diinginkan dalam berbagai situasi baik didalam maupun diluar organisasi.

Harris (2001)) (dalam Tjutju Yuniarsih,2009, 23) menyatakan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan dasar yang pokok, kemampuan, pengalaman, dan persyaratan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sukses. Selanjutnya Mathis dan Jackson(2001) menyatakan bahwa kompetensi adalah karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan peningkatan kinerja individu atau tim. Pengelompokkan kompetensi terdiri atas pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan.

Menurut Spencer and Spencer (1993) ada lima karakteristik kompetensi yakni

- 1) Motiv dalam hal ini apayang secara konsisten dipikirkan atau keinginan-keinginan yang menyebabkan melakukan tindakan. Apa yang mendorong perilaku yang mengarah dan dipilih terhadap kegiatan-kegiatan tertentu.
- 2) Sifat / ciri bawaan (Traits) adalah ciri fisik dan reaksi yang bersifat konsisten terhadap situasi atau informasi.
- 3) Konsep diri yakni sikap, nilai atau self image dari orang-orang.
- 4) Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang khususnya pada bidang spesifik. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Biasanya tes pengetahuan mengukur kemampuan memilih jawaban yang benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengeahuan yang dimilikinya.
- 5) Ketrampilan, kemampuan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental.

Hasil penelitian yang mendalam Hart dalam Setyo Riyanto (dalamTjutju Yuniarsih, 2009, 29) berhasil menemukan lima belas unsur dalam kompetensi karyawan dalam bidang jasa ritel yakni orientasi pencapaian prestasi, pemikiran analistis, memiliki kemampuan berhadapan dengan kondisi yang tidak pasti, pengambilan keputusan, kepemimpinan, kerja jejaring, komunikasi lisan, dorongan pribadi dan inisiatif, kemampuan untuk membujuk, perencanaan dan pengperusahaan, kepedulian terhadap hal-hal yang bersifat politik, kesadaran terhadap diri sendiri dan pengembangan diri, kerja kelompok, tingkat pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki, dan komunikasi tertulis.

Sedangkan Byham (dalam Tjutju Yuniarsih, 2009, 28) menyatakan bahwa istilah kompetensi digunakan pada konteks, dengan maksud yang sangat berbeda. Pada dasarnya kompetensi terdiri dari 3 jenis yakni (1). Kompetensi Perusahaan adalah faktor unik yang membuat perusahaan kompetitif. (2). Kompetensi pekerjaan, sesuatu yang ditunjukkan oleh individu agar menjadi efektif dalam pekerjaan, peran, fungsi, tugas, atau kewajiban pada tingkat perusahaan atau pada seluruh perusahaan. (3). Kompetensi personal, aspek dan individu yang menunjukkan ketrampilan, prestasi, atau output.

2.4.Kualitas Pelayanan

Kualitas mengandung banyak arti dan makna, yang dijabarkan oleh beberapa pakar. Berikut ini beberapa pengertian yang disampaikan oleh Tjiptono (1992;2) dalam Sedarmayanti (200;202) antara lain kecocokan dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas pelayanan pada dasarnya mengacu kepada pengertian pokok yaitu, pertama kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk ini. Kedua, kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Gazpars, 1995 ; 5).

Dari pengertian kualitas tersebut diatas maka tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan. Dengan demikian produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Karena kualitas mengacu kepada kepuasan pelanggan maka suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar.

Selanjutnya berkaitan dengan kualitas pelayanan, maka Lovelock (1992:225) dalam Riduwan (2004:248) menyatakan perlunya lima prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan sebagai berikut :

- a. Berwujud seperti penampilan fisik, peralatan, personal, dan komunikasi material.
- b. Handal yakni kemauan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
- c. Pertanggungjawaban yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- d. Jaminan yaitu pengetahuan perilaku dan kemampuan pegawai.
- e. Empati yakni perhatian perorangan pada pelanggan.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, Fitzsimmons (1994:190) dalam Riduwan (2004:249) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari lima dimensi yaitu :

- a. Reliabel yakni kemampuan memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.

- b. Responsiveness adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c. Assurance adalah pengetahuan atau wawasan kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
- d. Empathy, kemampuan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan serta kebutuhan konsumen.
- e. Tangibles, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Tolok ukur kualitas layanan perlu dibuat agar pegawai bisa mengukur dirinya dalam menjalankan pekerjaan, hal ini didukung oleh Zethaml (1990:21-22) dalam Riduwan (2004:249) menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan dapat diukur dari sepuluh dimensi yakni :

- a. Tangibles, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- b. Reliability terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. Responsiveness kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- d. Competence, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparat dalam menjalankan pelayanan.
- e. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

- f. Credibility sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. Acces, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. Communications, kemauan memberi layanan untuk mendengarkan suara , keinginan, aspirasi sekaligus kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. Understanding Customers, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dengan demikian perusahaan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selalu berfokus kepada pencapaian tujuan pelanggan sehingga pelayanan yang diharapkan dapat memenuhi keinginan pelanggan. Menerapkan prinsip kualitas pelayanan sebaik mungkin, perlu dilakukan untuk menghasilkan kinerja secara optimal, sehingga kualitas layanan dapat meningkat.

2.5.Hubungan antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan

Keberhasilan suatu perusahaan mencapai tujuannya dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sangat tergantung dari kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki. Kualitas sumber daya manusia dapat dilihat dari tingkat kompetensi yang dimiliki oleh pegawai yang bersangkutan. Disisi lain, salah satu tujuan perusahaan adalah memperoleh laba atas usahanya jika perusahaan itu bergerak

dalam penjualan jasa dan atau barang-barang produksi. Laba dapat diperoleh apabila konsumen merasakan puas atas kualitas barang atau jasa yang dibelinya, namun demikian semua harus melalui kepuasan pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan sangat penting sebagai upaya untuk menjaga hubungan yang harmonis antara perusahaan (perusahaan) dengan pelanggan. Dengan kualitas pelayanan pelanggan yang baik maka pelanggan akan menjadi setia untuk selalu bertransaksi dengan perusahaan (perusahaan). Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia perusahaan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan pelanggan yang pada akhirnya akan menentukan besarnya pendapatan perusahaan melalui transaksi dengan pelanggan.

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi perusahaan dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain, kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim. Dari Kompetensi akan menghasilkan kinerja atau kualitas pelayanan, kemudian dari kinerja atau kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektivitas dan efisiensi. Sehingga jelas bahwa kompetensi yang merupakan variabel bebas. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh kualitas pelayanan. (*Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 6, Hal. 1222*).

Kualitas pelayanan berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Dengan demikian kualitas pelayanan tergantung kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Untuk dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas maka seorang pegawai harus memiliki kompetensi. Kompetensi yang dibutuhkan adalah kemampuan menjelaskan produk/jasa yang ditawarkan. Dibutuhkan juga kemampuan pengendalian diri yang baik ketika menghadapi pelanggan. Demikian juga kemampuan untuk bisa memenuhi selera dan kebutuhan pelanggan, dan sebagainya. Oleh karena pelayanan pelanggan seringkali dilakukan bersama pegawai lain dalam satu sistem pelayanan maka dibutuhkan juga kemampuan kerjasama tim untuk dapat menghasilkan kualitas pelayanan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat ditentukan dari kualitas kompetensi pegawai baik secara individual maupun secara tim. Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan perusahaan diantara mencapai kualitas pelayanan, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Sebagaimana hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yunita Hanitha dan Sri Bardiyati yang membuktikan bahwa kualitas kompetensi

berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian mereka menyatakan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh atau berhubungan dengan kualitas pelayanan dapat diterima setelah dilakukan pengujian dengan Product Moment dan/ Regresi Linear Sederhana dengan menggunakan program *Solution Problem of Social Statistic 17.00* (SPSS 17.00).

2.6.Pemahaman Koperasi

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2012 tentang Perkoperasian diuraikan beberapa karakteristik koperasi di Indonesia, diantaranya sebagai berikut :

Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum Koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi (pasal 1 ayat 1). Koperasi berlandaskan Pancasila dan UUD 1945 (pasal 2). Koperasi berazas Kekeluargaan (pasal 3). Koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan Anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan (pasal 4).

Nilai yang mendasari kegiatan Koperasi yaitu: kekeluargaan; menolong diri sendiri; bertanggung jawab; demokrasi; persamaan; berkeadilan; dan

kemandirian (pasal 5 ayat 1). Nilai yang diyakini Anggota Koperasi yaitu: kejujuran; keterbukaan; tanggung jawab; dan kepedulian terhadap orang lain.

Koperasi melaksanakan Prinsip Koperasi yang meliputi: keanggotaan Koperasi bersifat sukarela dan terbuka; pengawasan oleh Anggota diselenggarakan secara demokratis; Anggota berpartisipasi aktif dalam kegiatan ekonomi Koperasi; Koperasi merupakan badan usaha swadaya yang otonom, dan independen; Koperasi menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi Anggota, Pengawas, Pengurus, dan karyawannya, serta memberikan informasi kepada masyarakat tentang jati diri, kegiatan, dan kemanfaatan Koperasi; Koperasi melayani anggotanya secara prima dan memperkuat Gerakan Koperasi, dengan bekerja sama melalui jaringan kegiatan pada tingkat lokal, nasional, regional, dan internasional; dan Koperasi bekerja untuk pembangunan berkelanjutan bagi lingkungan dan masyarakatnya melalui kebijakan yang disepakati oleh Anggota (pasal 6 ayat 1)

Pendirian Koperasi dilakukan dengan Akta Pendirian Koperasi yang dibuat oleh Notaris dalam bahasa Indonesia (pasal 9 ayat 1). Akta Pendirian Koperasi memuat Anggaran Dasar dan keterangan yang berkaitan dengan pendirian Koperasi (pasal 10 ayat 1). Koperasi memperoleh pengesahan sebagai badan hukum setelah Akta Pendirian Koperasi disahkan oleh Menteri (pasal 13 ayat 1)..

Anggota Koperasi merupakan pemilik dan sekaligus pengguna jasa Koperasi. Keanggotaan Koperasi dicatat dalam buku daftar Anggota. Keanggotaan Koperasi bersifat terbuka bagi semua yang bisa dan mampu menggunakan jasa

Koperasi dan bersedia menerima tanggung jawab keanggotaan (pasal 26). Pada pasal 29 ayat 1 dinyatakan bahwa anggota Koperasi mempunyai kewajiban: a. mematuhi Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga, dan keputusan Rapat Anggota; b. berpartisipasi aktif dalam kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh Koperasi; dan c. mengembangkan dan memelihara nilai koperasi. Sedangkan pada pasal 29 ayat 2 dinyatakan bahwa anggota koperasi mempunyai hak: a. menghadiri, menyatakan pendapat, dan memberikan suara dalam Rapat Anggota; b. mengemukakan pendapat atau saran kepada Pengurus di luar Rapat Anggota baik diminta atau tidak; c. memilih dan/atau dipilih menjadi Pengawas atau Pengurus; d. meminta diadakan Rapat Anggota menurut ketentuan dalam Anggaran Dasar; e. memanfaatkan jasa yang disediakan oleh Koperasi; f. mendapat keterangan mengenai perkembangan Koperasi sesuai dengan ketentuan dalam Anggaran Dasar; dan g. mendapatkan Selisih Hasil Usaha Koperasi dan kekayaan sisa hasil penyelesaian Koperasi.

Pada pasal 32 dan 33 dinyatakan tentang Rapat Anggota Koperasi dimana Rapat Anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam Koperasi. Rapat Anggota berwenang: menetapkan kebijakan umum Koperasi; mengubah Anggaran Dasar; memilih, mengangkat, dan memberhentikan Pengawas dan Pengurus; menetapkan rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja Koperasi; menetapkan batas maksimum Pinjaman yang dapat dilakukan oleh Pengurus untuk dan atas nama Koperasi; meminta keterangan dan mengesahkan pertanggungjawaban Pengawas dan Pengurus dalam pelaksanaan tugas masing-masing; menetapkan pembagian Selisih Hasil Usaha; memutuskan

penggabungan, peleburan, kepailitan, dan pembubaran Koperasi; dan menetapkan keputusan lain dalam batas yang ditentukan oleh Undang-Undang ini.

Pengawas Koperasi dipilih dari dan oleh Anggota pada Rapat Anggota. Persyaratan untuk dipilih menjadi Pengawas meliputi: a. tidak pernah menjadi Pengawas atau Pengurus suatu Koperasi atau komisaris atau direksi suatu perusahaan yang dinyatakan bersalah karena menyebabkan Koperasi atau perusahaan itu dinyatakan pailit; dan b. tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana yang merugikan korporasi, keuangan negara, dan/atau yang berkaitan dengan sektor keuangan, dalam waktu 5 (lima) tahun sebelum pengangkatan (pasal 48 ayat 1 dan 2). Pada pasal 50 ayat 1 dan 2 dinyatakan tugas dan wewenang pengawas koperasi. Pengawas bertugas: a. mengusulkan calon Pengurus; b. memberi nasihat dan pengawasan kepada Pengurus; c. melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan dan pengelolaan Koperasi yang dilakukan oleh Pengurus; dan d. melaporkan hasil pengawasan kepada Rapat Anggota. Pengawas berwenang: a. menetapkan penerimaan dan penolakan Anggota baru serta pemberhentian Anggota sesuai dengan ketentuan dalam Anggaran Dasar; b. meminta dan mendapatkan segala keterangan yang diperlukan dari Pengurus dan pihak lain yang terkait; c. mendapatkan laporan berkala tentang perkembangan usaha dan kinerja Koperasi dari Pengurus; d. memberikan persetujuan atau bantuan kepada Pengurus dalam melakukan perbuatan hukum tertentu yang ditetapkan dalam Anggaran Dasar; dan e. dapat memberhentikan Pengurus untuk sementara waktu dengan menyebutkan alasannya.

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1. Tujuan Penelitian

- 1) Mendiskripsikan kompetensi sumber daya manusia di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik
- 2) Mendiskripsikan kualitas pelayanan di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik
- 3) Menguji hipotesis tentang bagaimana pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik

2.3. MANFAAT PENELITIAN

- 1) Penelitian ini diharapkan turut memberikan kontribusi bagi pengembangan dan penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia yang berfokus pada pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada perusahaan dalam hal ini adalah Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik, khususnya yang berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan kontribusi kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan.

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini diambil peneliti adalah jenis penelitian deskripsi kuantitatif, dan pengujian hipotesis. Penelitian deskripsi menurut H.Hadari Nawawi adalah “sebagai prosedur pemecahan yang diselesaikan dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan obyek penelitian pada saat ini berdasarkan faktor-faktor yang tampak atau sebagai adanya (H.Hadari Nawawi, 1994 ; 73)”.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berfokus dengan analisis dalam rangkain data angka. Angka dalam penelitian ini adalah prosentase responden menurut kategori jawaban dalam kuisisioner. Selain itu, angka dalam penelitian ini merupakan nilai total responden pada pada variabel kompetensi dan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel Y yang digunakan sebagai data dalam pengujian hipotesis dengan uji Regresi Linear Sederhana.

Analisa prosentatif yaitu menganalisa dan menghitung prosentase variabel X (kompetensi) dan variabel Y (kualitas pelayanan) pada setiap item parameter. Selanjutnya peneliti menyusun kategori kompetensi dan kageori kualita pelayanan yang juga dianalisis secara prosentatif.

4.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik, dengan pertimbangan judul atau tema penelitian tentang pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan belum pernah dilaksanakan, dan disamping itu juga dikarenakan ada pertimbangan peneliti bahwa hal tersebut penting untuk dilakukan sebagai dasar menyusun kebijakan pengembangan SDM di masa mendatang.

Alasan pemilihan lokasi Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik dari sisi akademis adalah tersedianya data yang cukup banyak, peneliti memiliki akses data penelitian dengan mudah, peneliti adalah salah satu bagian dari K3PG yang sudah cukup lama sehingga telah terjalin interaksi dan pengalaman yang cukup memadai. Tempat tinggal peneliti tidak jauh dari lokasi penelitian sehingga bisa menghemat waktu, tenaga, dan biaya yang memungkinkan proses penelitian bisa lebih cepat

4.3. Populasi Dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian sosial, populasi penelitian menurut Sugiyono yaitu : “Wilayah generasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 1999; 57)”. Selain itu juga, populasi menurut Ida Bagoes mantra adalah ” jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya yang akan diduga (Ida Bagoes Mantra, 1992 ; 108)”. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan sebagai data penelitian.

Penentuan sampel menurut pendapat Gay yang dikutip Umar (1998;108) dalam bukunya riset sumber daya manusia dalam perusahaan, dia menyatakan bahwa ukuran minimal sampel dapat diterima berdasarkan pada desain penelitian yang digunakan, yaitu : Metode deskriptif minimal 10 % dari populasi, untuk populasi yang relatif kecil adalah minimal 20% dari populasi.

Menurut Sutrisno Hadi adalah “ Metode penarikan sampel dengan pemilihan sekelompok subyek berdasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat populasi yang tidak diketahui sebelumnya (Sutrisno Hadi, 1987; 82)”.

Teknik penarikan sampel secara purposive memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

Populasi dalam variabel kompetensi karyawan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di level operasional yang langsung bersentuhan dengan pelayanan kepada masyarakat yang memanfaatkan bidang usaha Koperasi Karyawan Keluarga Besar Semen Gresik, sedangkan sampel yang dipakai sebesar 10% dari populasi yang masing-masing tersebar pada seluruh bidang usaha di koperasi keluarga besar semen Gresik. maksudnya adalah penarikan dari sekelompok subyek didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Sedangkan tehnik pengambilan sampel dilakukan secara random sampling atau pengambilan sampel secara acak.

Populasi dalam variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang memanfaatkan jasa pelayanan di unit usaha K3PG.

Untuk mendapatkan data kuantitatif tentang kompetensi SDM di K3PG dilakukan dengan menggunakan kuisisioner tertutup kepada 30 karyawan yang tersebar di semua bidang usaha K3PG. Sedangkan untuk mendapatkan data kuantitatif tentang kualitas pelayanan dilakukan dengan memberi kuisisioner tertutup kepada 30 anggota masyarakat yang memanfaatkan pelayanan di K3PG. Dengan demikian, penelitian ini mengolah dua sampel yang saling lepas satu sama lain secara berpasangan (atau jumlahnya sama satu dengan yang lain) yaitu 30 karyawan di K3PG dengan 30 pelanggan.

4.4. Definisi Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel. Variabel dalam penelitian ini adalah kompetensi sumber daya manusia sebagai variabel bebas (atau variabel X) sedangkan sebagai variabel Y (variabel kualitas pelayanan). Peneliti ingin mendiskripsikan masing-masing variabel dan kemudian melakukan uji hipotesis tentang pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Dalam penulisan penelitian ini devinisi variabel dapat dibagi dalam dua (2) hal yaitu definisi konsepsional dan definisi operasional

4.4.1. Definisi Konsepsional

- a. Kompetensi sumber daya manusia adalah tingkat pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada bidang usaha Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik.

- b. Kualitas pelayanan adalah kegiatan karyawan yang melayani anggota masyarakat yang memanfaatkan produk atau jasa yang ditawarkan oleh semua unit usaha K3BPG. Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang berfokus kepada pelanggan atau konsumen.

4.4.2 Definisi Operasional

Untuk memperoleh data kuantitatif tentang kompetensi sumber daya manusia dalam pelayanan maka penelitian ini merumuskan parameter kompetensi sumber daya manusia sebagai berikut :

- 1) Kompetensi berprestasi dalam hal ini
 - apakah bekerja untuk melampau standar.
 - Apakah bertindak untuk mencapai tujuan yang menantang.
 - Apakah mencari informasi dalam hubungannya dengan pekerjaan.
 - Apakah mempunyai inisiatif (melakukan sesuatu dimana tidak seorangpun memintanya).
- 2) Kompetensi melayani (Helping Human Service).
 - Kemampuan memahami kebutuhan pelanggan.
 - Kemampuan untuk melaksanakan perintah pelanggan
 - Kemampuan menjelaskan produk yang dijual.
- 3) Kompetensi memimpin.
 - Kemampuan membuat pelanggan terkesan dengan pelayanannya.
 - Kemampuan untuk mengambil keputusan
 - Kemampuan menjalin perkawanan dengan teman sekerja.
 - Kemampuan menciptakan kemudahan

4) Kompetensi mengelola (manajerial)

- Kemampuan untuk belajar dari orang lain.
- Kemampuan untuk bekerjasama
- Kemampuan untuk menjadi mengarahkan orang lain.

5) Kompetensi kepribadian yang efektif.

- Kemampuan menjaga emosi.
- Kemampuan untuk percaya pada diri sendiri.
- Kemampuan untuk mampu menyelesaikan pekerjaan
- Kemampuan menyesuaikan diri dengan teman dalam lingkungan kerja.
- Kemampuan menyesuaikan diri dengan tujuan perusahaan.

Sedangkan untuk memperoleh data kuantitatif tentang kualitas pelayanan maka secara operasional kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan parameter sebagai berikut :

- 1) *Tangibles* adalah ukuran kualitas pelayanan dari sisi peralatan dan perlengkapan yang ada.
- 2) *Reliability* dalam kualitas pelayanan diukur dengan parameter kecepatan proses pelayanan dan adil dalam pelayanan.
- 3) *Responsiveness* diukur dengan parameter kesadaran memberikan pelayanan dan menguasai tugas.
- 4) *Competence* diukur dengan parameter mampu menjalankan tugas dan terampil dalam bekerja.

- 5) *Courtesy* diukur dengan parameter ramah dan bersahabat, serta tanggap pada keinginan pelanggan.
- 6) *Credibility* : jujur dalam setiap bertindak dan amanah dalam menjalankan tugas.
- 7) *Security* : jaminan pelayanan dan kepastian hukum.
- 8) *Acess* : mudah untuk mengadakan kontak dan melakukan pendekatan kepada pelanggan.
- 9) *Communications* adalah mampu berkomunikasi dan memberikan informasi baru.
- 10) *Understanding the Customers* adalah tahu apa yang dibutuhkan pelanggan dan memberikan layanan sesuai dengan selera pelanggan.

4.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan Data merupakan tahap yang paling penting dalam suatu penelitian. Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang berasal dari responden penelitian. Data ini merupakan data langsung dari nara sumber. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang berupa dokumen baik dari instansi yang bersangkutan, seperti surat-surat dokumen, peraturan-peraturan maupun jasa data lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Sehubungan dengan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu : Library Study, Field Reserch (penelitingan lapangan) yang dilakukan dengan cara wawancara, teknik observasi dan Quisioner.

1) *Library Study*

Teknik pengumpulan data ini adalah metode pengumpulan data yang mempelajari tentang berbagai referensi ilmiah untuk mendapatkan teori-teori yang relevan dengan permasalahan. Teori yang relevan adalah teori pelayanan publik, teori kualitas, dan teori kompetensi

2) *Field Research* atau **penelitian lapangan**

Teknik pengumpulan data ini adalah metode pengumpulan data dengan mengadakan penelitian secara langsung dilapangan pada obyek penelitian sehingga diharapkan dapat memperoleh data-data yang obyektif dan lengkap.

Field research atau penelitian lapangan dilakukan dengan cara

a. Wawancara

Yaitu dilakukan dengan cara interview langsung dengan responden untuk mendapatkan suatu data yang obyektif dan benar-benar nyata yang ada dilokasi penelitian, dengan wawancara ini juga penelitian mendapatkan suatu data yang baru yang belum diketahui dari peneliti.

b. Teknik Observasi

Yaitu metode pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung terhadap gejala dan masalah yang terjadi pada obyek penelitian.

c. Quisioner

Yaitu metode pengumpulan suatu data melalui penyebaran kuisisioner yang berhubungan variabel penelitian. Kuisisioner kepada karyawan untuk memperoleh data kompetensi SDM, sedangkan kuisisioner kepada

masyarakat yang memanfaatkan pelayanan K3BPG untuk mendapatkan data kualitas pelayanan. Jenis kuisioner yang digunakan adalah kuisioner tertutup sehingga dapat memudahkan bagi penulis untuk melakukan pengolahan data.

Alternatif jawaban atau skala pengukuran responden dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan menggunakan skala Likert maka variabel yang dikur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub-variabel, sub-variabel dijabarkan indikator-indikator. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut Sangat Setuju (SS)=5, Setuju (S)=4, Netral (N)=3, Tidak Setuju (TS)=2, dan Sangat Tidak Setuju (STS)=1 (Riduwan, 2006; 86)

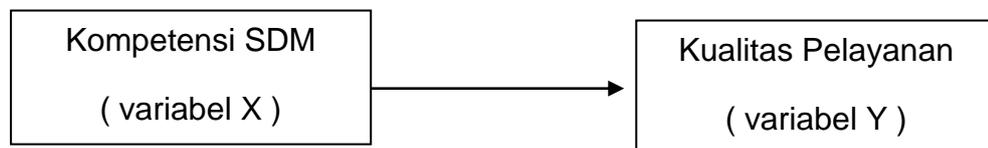
4.6. Metode pengolahan data.

Pengolahan data dalam penelitian ini ada dua jenis yakni dengan pendekatan deskriptif dan pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif melalui analisa prosentatif. Pendekatan deskriptif artinya data tersebut menggambarkan atau melukiskan keadaan yang ada serta memusatkan perhatian pada temuan-temuan atau fakta-fakta yang ada.

Analisa prosentatif artinya data yang didapatkan dapat dihitung frekuensinya kemudian dibuat prosentase setiap kategori kemudian dibandingkan antara kategori satu dengan kategori lainnya. Analisa prosentase dilakukan dengan menggunakan tabel tunggal. Tabel Tunggal adalah tabel yang terdiri dari satu item atau variabel yang menjadi pokok bahasan. Selanjutnya dari analisa prosentase setiap item, selanjutnya dilakukan penyusunan kategori atas dasar skor total setiap responden.

Pengolahan data selanjutnya dilakukan dengan melakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi sumber daya (variabel X) manusia terhadap kualitas pelayanan (variabel Y).

Secara geometrik penelitian dapat disusun kerangka sebagai berikut :



Dari kerangka penelitian tersebut maka Kompetensi SDM merupakan variabel bebas sedangkan Kualitas Pelayanan merupakan variabel terikat. Melalui grafis tersebut maka variabel X Kompetensi SDM mempengaruhi variabel Y Kualitas Pelayanan.

Oleh karena variabel X mempengaruhi variabel Y, maka alat uji hipotesis yang sesuai adalah Regresi Linear (Regresi Sederhana). Analisis regresi adalah prosedur dimana dengan melalui formulasi persamaan matematik, hendak diramalkan nilai variabel random kontinyu berdasar nilai variabel kuantitatif

lainnya yang diketahui. Variabel yang nilainya hendak diketahui berdasarkan persamaan regresi disebut variabel dependen (terikat), dan variabel yang digunakan sebagai dasar pendugaan disebut variabel independen (bebas). Jika nilai variabel dependen diduga berdasarkan satu variabel independen saja maka analisisnya disebut regresi linear atau regresi sederhana. Sedangkan apabila nilai variabel dependen yang diduga berdasarkan lebih dari satu variabel independen disebut regresi berganda (Djarwanto, 1996:158-159). Dengan demikian, penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana karena variabel dependen Kualitas Pelayanan diduga dengan menggunakan satu variabel independen Kompetensi SDM.

Dalam regresi linear atau regresi sederhana maka hubungan antar variabel dapat dirumuskan kedalam bentuk persamaan matematis yakni

$$Y' = bX + c$$

Dimana Y' adalah variabel dependen yang nilainya hendak diramalkan, X adalah variabel independen, b adalah koefisien regresi, dan c adalah konstanta.

Dalam analisis regresi, data yang digunakan untuk variabel dependen adalah data kuantitatif (tipe interval atau rasio), jika menggunakan variabel kategori (tipe nominal atau ordinal) maka perlu diubah kedalam bentuk numerik dengan memberi nilai value, misalnya pria = 1, wanita = 2. Atau sangat setuju = 3, setuju = 2, tidak setuju = 1. Asumsi yang mendasari pada analisis regresi linear adalah bahwa distribusi data adalah normal dan hubungan antara variabel

dependen dengan variabel independen adalah linear atau lurus (Priyatno, 2009;40). Analisis regresi sederhana dalam penelitian ini menggunakan data ordinal yang diubah ke dalam bentuk numerik yakni lima alternatif jawaban dalam kuisioner diubah menjadi nilai 1, 2, 3, 4, dan 5. Data yang digunakan untuk analisis regresi sederhana adalah nilai total setiap responden.

Prosedure pengujian hipotesis dengan menggunakan regresi linear dilakukan dengan menggunakan program Solution Problem of Social Statistic (SPSS) 11.00, melalui langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Merumuskan hipotesis yakni hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1)
 Hipotesis nol (H_0) adalah hipotesis yang menyatakan tidak ada pengaruh ($\rho = 0$). Hipotesis alternatif (H_1) adalah hipotesis yang menyatakan ada pengaruh ($\rho \neq 0$). H_0 umumnya diformulasikan untuk ditolak. Apabila H_0 ditolak maka H_1 diterima. Dalam penelitian ini, H_0 dirumuskan Kompetensi SDM tidak mempengaruhi Kualitas Pelayanan, sedangkan H_1 dirumuskan Kompetensi SDM berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.
- b. Menentukan taraf signifikansi (α) dan besarnya sampel. Taraf Signifikansi adalah kemungkinan kita menolak H_0 apabila kenyataannya H_0 benar. Dalam penelitian ini α ditentukan sebesar 5% atau 0,05. Pemilihan nilai α didasarkan atas perkiraan tentang pentingnya atau makna praktisnya yang mungkin terkandung dalam temuan-temuan penelitian.
- c. Mengambil kesimpulan dengan memperhatikan nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil pengolahan SPSS. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka

Ho diterima. Sedangkan jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka Ho ditolak. (Djarwanto, 1996:21 ; Priyatno, 2009:55). Pengambilan keputusan bisa juga dengan membandingkan nilai t uji dengan nilai t tabel. Jika nilai t uji $>$ nilai t tabel maka Ho ditolak, dan apabila nilai t uji \leq nilai t tabel maka Ho diterima.

BAB V

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

5.1. Sejarah Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik (K3PG)

Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik (K3PG) disingkat K3PG yang berada di jalan Ahmad Yani Gresik, Jawa Timur Indonesia merupakan suatu bentuk koperasi berbadan hukum nomor : 5606/II/BH/1984. K3PG didirikan pada tanggal 31 Agustus 1983 berazaskan kekeluargaan dan gotong royong, dan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Sesuai dengan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga (AD ART) K3PG sesuai keputusan Rapat Anggota Koperasi tanggal 2 Mei 2102 maka K3PG melaksanakan prinsip koperasi sebagai berikut :

- a. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
- b. Pengelolaan dilakukan secara demokratis.
- c. Swadaya, otonom, dan independen.
- d. Meningkatkan kompetensi anggota melalui pendidikan dan pelatihan perkoperasian.
- e. Pembagian sisa hasil usaha dilakukan dengan adil sebanding dengan besarnya aktivitas masing-masing anggota.
- f. Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal.
- g. Kerjasama antar koperasi
- h. Peduli terhadap lingkungan.

K3PG bertujuan (1). Meningkatkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota dalam rangka peningkatan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya. (2). Membuka kesempatan kerja baru bagi masyarakat dan lingkungan sekitar. Untuk mencapai tujuan tersebut maka K3PG menyelenggarakan usaha termasuk tetapi tidak terbatas yakni simpan pinjam, perdagangan dan transportasi, produksi barang dan jasa, serta penyertaan modal.

Yang dapat menjadi anggota K3PG adalah karyawan keluarga besar Petrokimia Gresik, pensiunan, janda/duda anggota. Pasal 11 AD ART K3PG menyatakan bahwa setiap anggota K3PG mempunyai kewajiban untuk membayar simpanan pokok dan simpanan wajib, mentaati ketentuan dalam AD ART K3PG, berpartisipasi aktif dalam kegiatan usaha K3PG, dan menjaga nama baik K3PG, ikut memupuk dan memelihara kebersamaan dalam berkoperasi. Sedangkan pasal 12 AD ART K3PG menyatakan bahwa setiap anggota mempunyai hak yang sama untuk (1). Mendapatkan pelayanan dari K3PG, (2). Mengetahui segala perkembangan K3PG. (3). Menghadiri, menyatakan pendapat dan memberikan hak suara dalam rapat anggota melalui mediator. (4). Memilih dan dipilih menjadi pengurus dan/ sebagai pengawas. (5). Memberikan pendapat, saran, dan usulan untuk perbaikan dan kemajuan K3PG. (6). Melakukan pengawasan atas jalannya perusahaan dan usaha K3PG melalui mediator atau deewan pengawas menurut undang-undang yang berlaku. (7). Memperoleh sisa hasil usaha (8). Menjadi mitra usaha K3PG, kecuali anggota yang menjadi pengurus, pengawas, dan penasehat K3PG.

Dengan dukungan anggota dan segenap jajaran manajemen Pterokimia Gresik, K3PG melakukan upaya inovatif dalam rangka mengembangkan unit usaha. Seiring dengan perkembangannya, unit usaha yang dimiliki meliputi swalayan, toko olah raga, toko bangunan, apotek, SPBU, Pabrik Petroganik, pabrik AMD, bengkel kendaraan bermotor, trading dan jasa, pupuk dan angkutan, dan simpan pinjam. Unit-unit usaha tersebut dimaksudkan agar dapat menciptakan lapangan kerja dan kesempatan usaha baru bagi masyarakat dan pengusaha kecil.

Sebagaimana diatur dalam anggaran dasar K3PG Bab IV pasal 16 ayat (1), telah ditetapkan bahwa Forum Komunikasi antara pengurus dengan anggota mediator dilaksanakan setiap tiga bulan sekali. Mengingat forum komunikasi ini bertujuan untuk memberikan masukan kepada pengurus atas pelaksanaan kebijakan umum dibidang perusahaan, manajemen, usaha dan kinerja K3PG, maka sudah selayaknya pengurus memberikan input kepada para anggota mediator mengenai gambaran umum kondisi K3PG yang secara rutin sudah dibahas dengan pengawas.

Selain itu, keberhasilan suatu badan usaha dapat dilihat antara lain dengan kecenderungan naiknya aset yang dimiliki serta omzet penjualan yang dicapai. Keberhasilan usaha inilah yang nantinya akan menjadi prospek usaha kedepan dalam rangka mencapai visi dan misi K3PG. K3PG sebagai usaha yang berbentuk koperasi memiliki prospek ke depan yang berkembang. Sebagai usaha yang berkembang, K3PG memiliki prospek kedepan sebagai berikut :

- 1) Memiliki pelayanan pada unit usaha jasa dengan sistem one day service.
- 2) Menjadi produsen air minum dalam kemasan terbesar di Jawa Timur.

- 3) Menjadi koperasi yang lebih berkembang dengan mendirikan usaha-usaha yang lainnya.
- 4) Menjadi pengusaha ritel terbesar di Jawa Timur.

Selanjutnya, laporan singkat mengenai kondisi K3PG yang disampaikan pengurus kepada anggota mediator pada bulan Juli 2013 memberikan gambaran kondisi K3PG. Sampai bilan Juni 2013 realisasi omzet penjualan menapai Rp. 302,176 milyar atau 54% dari RKAP tahun 2013 sebesar Rp. 552,063 milyar. Sedangkan realisasi SHU sebelum pajak mencapai Rp. 4,934 milyar atay 49,25% dari RKAP tahun 2013 sebesar Rp. 10,018 milyar.

Dalam berkiprah dalam dunia perkoperasian, K3PG telah meraih beberapa prestasi diantaranya :

- 1) Koperasi Fungsional terbaik tingkat I Tingkat Nasional tahun 1989.
- 2) Koperasi Fungsional Teladan Tingkat Nasional tahun 1990
- 3) Koperasi Andalan tahun 1991.
- 4) Koperasi Mandiri tahun 1992.
- 5) Koperasi Perkotaan Teladan Utama Tingkat Nasional tahun 1995.
- 6) Koperasi Perkotaan Teladan Utama Tingkat Nasional tahun 1997.
- 7) Koperasi Berprestasi tahun 2000.
- 8) Peringkat I jenis Koperasi Konsumen tingkat Jawa Timur tahun 2010.
- 9) Koperasi Award Tingkat Nasional tahun 2010.

5.2. Nilai Dasar

Visi K3PG

Menjadi koperasi serba usaha yang bertumbuh kembang dan unggul dengan bertumpu pada potensi anggota.

Misi K3PG

- 1) Terus menerus meningkatkan pemenuhan kebutuhan anggota dan masyarakat dengan menyediakan kebutuhan produk/jasa yang berkualitas, layanan terbaik, cepat, dan harga yang kompetitif.
- 2) Meningkatkan peran serta anggota dalam menunjang kegiatan operasionalnya.
- 3) Memberikan manfaat yang sepadan bagi anggota
- 4) Peduli pada masyarakat dan lingkungan.

Motto K3PG

Sejahtera bersama anggota dan masyarakat.

Manajemen sumber daya manusia di K3PG dilakukan untuk meningkatkan efektifitas SDM di seluruh unit usaha K3PH. Hal ini menjadi prioritas utama mengingat SDM merupakan asset penting yang memiliki fungsi operasional. Sistem Manajemen SDM dilakukan dengan progres terarah dan terstruktur melalui proses evaluasi terhadap kinerja karyawan. Upaya manajemen SDM di K3PG didukung melalui pendidikan dan latihan serta peningkatan kesejahteraan karyawan. Peningkatan kesejahteraan karyawan dilakukan dengan

melalui bentuk penghargaan berdasarkan prestasi, dedikasi, dan kinerja. Manajemen SDM di K3PG dilakukan dalam upaya untuk mencapai visi dan misi K3PG yang telah ditetapkan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota dan mengembangkan usaha menuju pendapatan yang terus meningkat.

Melalui pengelolaan SDM yang terpadu, K3PG berkomitmen untuk mengembangkan, memotivasi, dan mengoptimalkan kinerja dan produktivitas serta meningkatkan kemampuan teknis karyawan. Secara tajam, K3PG berkomitmen untuk mengembangkan sebuah budaya kerja yang didasarkan nilai-nilai profesional dan keterbukaan yang beintegritas tinggi.

5.3. Unit Usaha

1) Toko (Swalayan).

K3PG mempunyai suatu bentuk pertokoan berupa swalayan yang merupakan salah satu bentuk pasar modern, yang berperan sebagai penggerak utama perkembangan ritel modern di Indonesia. Toko swalayan K3PG merupakan unit usaha yang didirikan sebagai penunjang pemenuhan kebutuhan anggota dan masyarakat pada umumnya. Swalayan K3PG berkomitmen untuk selalu menyediakan kebutuhan konsumen secara lengkap dengan harga dan kualitas bersaing. Sebagai langkah inovasi, swalayan K3PG senantiasa melakukan perbaikan pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Berbagai produk yang disediakan antara lain : pangan, palen, sandang, stationary (alat tulis), barang elektronik, dan optik. Lokasi usaha toko swalayan adalah Jl. Achmad Yani Gresik dan Jl. Pembangunan PPI Gresik

2) Apotek

Apotek merupakan komitmen K3PG dalam rangka membantu mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi anggota dan masyarakat melalui sarana pelayanan farmasi sesuai dengan standar kefarmasian yang berlaku dan berperan sebagai sarana penyalur perbekalan farmasi yang harus mampu menyebarkan obat yang diperlukan masyarakat. Sebagai upaya untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada konsumen. Apotek K3PG senantiasa berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan secara optimal dengan berprinsip : tanggap, handal, terjamin, empati, dan nyaman. Lokasi apotek K3PG di Jl. Achmad Yani Gresik dan di Jl. Kalimantan 14a GKB. Produk yang dijual diantaranya antibiotik, non antibiotik, sirup/drop, obat luar, obat suntik, dan bahan baku obat.

3) Toko Olahraga

Toko olah raga yang lebih dikenal dengan K-Sport merupakan salah satu unit usaha yang bergerak dibidang perdagangan peralatan olahraga. Toko K-sport ini menyediakan berbagai jenis peralatan olahraga, antara lain pakaian dan sepatu olahraga, peralatan pancing, sepeda, alat musik dan trophy serta melayani perbaikan peralatan olahraga, sebagai upaya untuk mendukung kebutuhan anggota dan masyarakat dalam rangka menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh. Lokasi toko olahraga di jl. Achmad Yani Gresik.

4) Toko Bahan Bangunan

Toko bangunan merupakan salah satu unit usaha K3PG yang menyediakan berbagai macam bahan bangunan dan peralatan listrik untuk anggota dan masyarakat umum. Sebagai usaha untuk memperluas usaha, toko bangunan ini telah melakukan kerjasama dengan beberapa perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan bahan bangunan dan barang consumable pabrik. Untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan, toko bangunan K3PG selalu menjamin ketersediaan produk yang berkualitas dengan harga yang kompetitif dan melakukan inovasi untuk mengikuti perkembangan pasar sehingga toko bangunan dapat memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan. Lokasi usaha toko bangunan di Jl. Tri Dharma Gresik.

5) Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU).

SPBU K3PG merupakan unit usaha yang menyediakan bahan bakar berupa premium, solar, pertamax dan pelumas (oil) untuk anggota dan masyarakat umum. Secara teknis SPBU K3PG telah menerapkan standarisasi PT. Pertamina melalui sertifikasi "Pasti Pas" dengan menerapkan standar prima yaitu SDM terlatih dan termotivasi, jaminan kualitas dan kuantitas, peralatan yang terawat, memiliki fasilitas yang memadai serta pelayanan yang selalu menerapkan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa). Lokasi SPBU di Jl. Wahidin SH Gresik dan di Jl Abir-Abir, Bungah Gresik.

6) Bengkel

Bengkel hampir selalu dibutuhkan pada setiap satuan aktivitas mengingat sifat alami barang-barang perlengkapan kehidupan yang selalu membutuhkan perawatan serta mengalami kerusakan dari waktu ke waktu. Dapat dikatakan bahwa pekerjaan perbengkelan hampir selalu menyertai setiap kepemilikan kendaraan bermotor. Bengkel K3PG adalah unit usaha yang bergerak dibidang perbaikan kendaraan bermotor untuk memenuhi anggota dan masyarakat umum. Bengkel K3PG melayani service dengan ditunjang mekanik yang berpengalaman dan bersertifikat dan menyediakan seluruh suku cadang kendaraan bermotor. Dalam upaya mengembangkan pemasaran, bengkel K3PG juga menjalin kerjasama dengan beberapa perusahaan untuk menyediakan service, pengadaan suku cadang kendaraan bermotor dan menyediakan jasa sewa kendaraan bermotor jangka panjang. Lokasi bengkel K3PG di Jl. Tri Darma Gresik.

7) Pabrik Air Minum Dalam Kemasan (AMDK).

Kebutuhan masyarakat akan air minum terus meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk. Sedangkan ketersediaan air yang layak minum dan berkualitas dan terjamin kesehatannya makin sulit diperoleh. Atas kondisi tersebut, K3PG memanfaatkan peluang untuk memproduksi AMDK untuk memenuhi kebutuhan anggota dan masyarakat umum serta kebutuhan PT. Petrokimia Gresik dan anak perusahaannya. Secara teknis, produk AMDK K3PG telah memenuhi persyaratan baku mutu produk dengan SNI 01-3553-1996,

dengan memiliki keunggulan lebih higienis (bebas mikrobiologi), lebih segar (berasal dari sumber air pegunungan, dan lebih sehat (tanpa bahan pengawet dan Ozon). Lokasi pabrik AMDK di Jl. Kayu Raya, PPI Gresik.

8) Pabrik Pupuk Petroganik.

Kondisi obyektif menunjukkan bahwa lebih dari 70% perkembangan sektor ekonomi di Indonesia dipacu oleh sektor pertanian. Bahkan sektor pertanian menjadi salah satu prioritas pada pembangua nasional. Upaya pengembangan sektor pertanian ini dilakukan untuk meningkatkan produktivitas pertanian guna mewujudkan ketahanan pangan. Untuk itu, K3PG turut serta berperan menyediakan pupuk Petroganik dibawah lisensi PT. Petrokimia Gresik selaku pemilik merk dagang dan desain industri. Pupuk Organik merupakan salah satu bentuk produk yang digunakan untuk memperkaya zat hara makro dan mikro tanaman, memperbaiki sifat fisik, kimia, dan biologi tanah melalui substitusi C-organik. Pupuk organik diproduksi sesuai standar yang telah ditetapkan dengan tehnologi canggih dan dikerjakan oleh tenaga yang terlatih.

9 Pupuk dan Angkutan

Dalam rangka mendukung program swasembada pangan, K3PG telah mendapat kepercayaan dari PT. Petrokimia Gresik untuk menyalurkan pupuk bersubsidi. Selain itu, K3PG juga menangani perdagangan pupuk non-subsidi dan produk nonpupuk, seperti asam sulfat dan amoniak serta penyaluran obat-obatan dibidang pertanian seperti pestisida. Untuk menunjang kegiatan distribusi pupuk,

unit usaha ini mengembangkan usaha bidang transportasi guna memperlancar penyaluran pupuk dan produk lainnya. Berbekal komitmen yang tinggi, unit usaha ini selalu mengutamakan kualitas pelayanan dengan berprinsip cepat, tepat, dan tanggap. Lokasi usaha pupuk dan angkutan di Jl. Achmad Yani Gresik

10) Trading dan Jasa

Trading dan Jasa merupakan salah satu unit usaha K3PG yang bergerak dibidang perdagangan umum, jasa dan fabrikasi. Unit perdagangan umum dapat melayani pengadaan perlengkapan dinas, perlengkapan kantor, peralatan komunikasi, peralatan medis, peralatan fabrikasi dan bahan baku. Sedangkan, untuk bidang jasa yang ditangani meliputi jasa perbaikan / service mesin, air conditioner (AC), kantin, jasa, penyewaan bangunan dan jasa kebersihan. Untuk mengembangkan usaha ini, K3PG memperluas di bidang fabrikasi dan konstruksi yang didirikan berdasarkan Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) dengan nomor : 1-022585-3525-2-0037 tertanggal 02 November 2009. Untuk tetap menjamin kepuasan konsumen, unit usaha trading dan jasa selalu mengutamakan kualitas dengan harga yang kompetitif. Lokasi usaha trading dan jasa di Jl. Achmad Yani Gresik.

11) Unit Simpan Pinjam.

Simpan pinjam sebagai salah satu unit usaha K3PG bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota. Unit simpan pinjam ini menjalankan prinsip-prinsip sebagai badan koperasi yang berlandaskan kekeluargaan dan

gotong royong. Pelayanan melalui unit simpan pinjam ini diwujudkan melalui pelayanan dan simpanan sukarela dengan bunga yang menarik. Melalui unit usaha ini diharapkan kesejahteraan anggota meningkat karena usaha ini merupakan fokus utama aktivitas anggota. Lokasi usaha simpan pinjam di Jl. Achmad Yani Gresik.

5.4. Diskripsi variabel kompetensi

Responden kompetensi terdiri dari SPBU 5 karyawan bagian penjualan, dari Toko Olah Raga 5 karyawan bagian penjualan, dari Toko Bangunan 5 karyawan bagian penjualan, dari Apotek 5 karyawan bagian penjualan, dari Unit Toko 1 sebanyak 5 karyawan bagian penjualan, dan dari Unit Toko 2 sebanyak 5 karyawan bagian penjualan.

5.4.1. Karakteristik Responden

Karakteristik karyawan sebagai responden variabel kompetensi sebagaimana tersusun dalam tabulasi skor kuisioner kompetensi karyawan (terlampir), sebagai berikut :

- (1) Berdasarkan jenis kelamin maka dari 30 responden, sebanyak 16 (53%) responden adalah pria, sedangkan sisanya ada 14 (47%) responden adalah wanita.
- (2) Berdasarkan tingkat pendidikan (pendidikan akhir) maka dari 30 responden sebagian besar yakni 28 (93%) berpendidikan tertinggi SLTA, sedangkan responden yang berpendidikan D1 dan S1 sama banyak yakni masing-masing 1 (3%).

- (3) Berdasarkan status pernikahan mereka, dari 30 responden ternyata sebagian besar yakni 22 (73%) responden sudah menikah, sedangkan 8 (27%) responden belum menikah.
- (4) Berdasarkan usia maka dari 30 responden dapat dikelompokkan kedalam kategori usia sebagai berikut

Interval Usia	Banyak Responden	Prosentasi
19 – 28 tahun	9	30%
29 – 38 tahun	10	33%
39 – 48 tahun	8	27%
49 – 58 tahun	3	10%
Jumlah	30	100%

Dari tabel usia responden dapat diketahui karakteristik usia dari 30 responden. Sebagian besar yakni 10 (33%) responden berusia antara 29 – 38 tahun. Sedangkan 9 (30%) responden berusia antara 19 – 28 tahun. Sebanyak 8 (27%) responden berusia antara 39 – 48 tahun. Terakhir ada 3 (10%) responden berusia antara 49 – 58 tahun.

- (5) Berdasarkan lama kerja di unit yang sekarang ini, maka dari 30 responden dapat disusun kedalam kategori lama kerja sebagai berikut :

Interval Lama Kerja	Banyak Responden	Prosentasi
1 – 5 tahun	11	37%
6 – 10 tahun	8	27%
11 – 15 tahun	3	10%
16 – 20 tahun	2	7%
21 – 25 tahun	5	17%
26 – 30 tahun	1	3%

Dari tabel lama kerja responden di unit yang sekarang ini, maka dari 30 responden ternyata sebagian besar yakni 11(37%) lama kerjanya 1 – 5 tahun, ada 8 (27%) lama kerja 6 – 10 tahun, ada 5 (17%) lama kerja 21 – 25 tahun, selanjutnya ada 3 (10%) memiliki lama kerja 11- 15 tahun, ada 2(7%) memiliki lama kerja 16 – 20 tahun, dan terkecil sebanyak 1 (3%) responden memiliki lama kerja 26 – 30 tahun.

5.4.2. Kategori Responden Berdasarkan Item Pertanyaan Kompetensi.

Berdasarkan tabulasi jawaban responden dari kuisioner yang dibagikan kepada mereka sebagaimana terlampir maka dapat disusun tabel kategori jawaban responden berdasarkan tiap item pertanyaan sebagai berikut :

Item Pertanyaan	Frekuensi skor berdasar kategori jawaban				
	1	2	3	4	5
1. Bekerja dalam kaitannya dengan standard	0 0%	2 7%	1 3%	25 83%	2 7%
2. Bertindak dalam kaitannya dengan tujuan	2 7%	0 0%	2 7%	26 86%	0 0%
3. Pencarian informasi berkaitan dengan tugas pekerjaan	0	0	6 20%	14 47%	10 33%
4. Inisiatif dalam bekerja	0	0	7 23%	20 67%	3 10%
5. Memahami kebutuhan pelanggan	0	0	4 13%	23 77%	3 10%
6. Melaksanakan perintah pelanggan	0	0	4 13%	18 60%	8 27%
7. Menjelaskan barang dan jasa yang ditawarkan	0	0	5 17%	19 63%	6 20%
8. Kemampuan membuat pelanggan terkesan	0	0	7 23%	21 70%	2 7%
9. Keberanian mengambil keputusan	0	0	6 20%	21 70%	3 10%
10. Menjalin pertemanan dengan teman sekerja	0	0	0	25 83%	5 17%
11. Menciptakan kemudahan bagi diri sendiri dan orang lain	0	0	5 17%	21 70%	4 13%

12. Belajar dari orang lain	0	0	11 37%	15 30%	4 13%
13. Kerjasama untuk menyelesaikan tugas	0	0	1 3%	14 47%	15 50%
14. Mengarahkan orang lain	0	0	5 17%	22 73%	3 10%
15. Menahan kemarahan (emosi) di tempat kerja	0	0	3 10%	23 77%	4 13%
16. Kepercayaan terhadap kemampuan diri sendiri	0	0	1 3%	23 77%	6 20%
17. Kemampuan dalam menyelesaikan tugas	0	0	2 7%	22 73%	6 20%
18. Kemampuan menyesuaikan diri dengan teman atau lingkungan	0	0	0	29 97%	1 3%
19. Penyesuaian kepentingan diri sendiri dengan kepentingan perusahaan	0	1 3%	5 17%	23 77%	1 3%
Rata-Rata	0,35%	0,53%	13,16%	70,88%	15,09%

Berdasarkan tabel tersebut diatas maka dapat dinyatakan bahwa :

- (1) Dalam hal bekerja, dari 30 responden sebagian besar yakni 25(83%) menyatakan bahwa mereka bekerja sesuai standar, yang bekerja melampaui standar dan tanpa memperhatikan standar sama banyak 7%, dan yang bekerja dibawah standar 1 (3%).
- (2) Dalam hal bertindak ditengah lingkungan kerja, dari 30 responden ternyata sebagian besar 26 (86%) responden bertindak sesuai tujuan, sedangkan mereka yang bertindak menurut pikiran dan kemauannya sendiri sama banyak dengan mereka yang bertindak apabila tujuannya menantang.
- (3) Dalam hal pencarian informasi berkaitan dengan tugas pekerjaan, dari 30 responden ternyata sebagian besar yakni 14 (47%) responden menyatakan bahwa mereka mencari informasi yang berkaitan dengan pekerjaan, sedangkan responden yang menyatakan bahwa mereka selalu mencari

informasi yang berkaitan dengan pekerjaan sebanyak 10 (33%), dan mereka yang bila perlu saja mencari informasi yang berkaitan dengan pekerjaan sebanyak 6 (20%).

- (4) Dalam hal inisiatif berkaitan dengan pekerjaan, dari 30 responden maka sebagian besar yakni 20(67%) responden menyatakan bahwa mereka berinisiatif, selanjutnya 7 (23%) responden berinisiatif bila perlu, dan terakhir 3(10%) responden menyatakan selalu berinisiatif.
- (5) Dalam hal memahami kebutuhan pelanggan, dari 30 responden menyatakan bahwa sebagian besar yakni 23(77%) menyatakan bahwa mereka mampu memahami kebutuhan pelanggan, selanjutnya ada 4(13%) menyatakan mereka kadangkala bisa memahami kebutuhan pelanggan, dan ada 3(10%) menyatakan bahwa mereka sangat mampu memahami kebutuhan pelanggan.
- (6) Dalam hal melaksanakan perintah pelanggan, dari 30 responnden menyatakan bahwa sebagian besar yakni 18(60%) menyatakan bahwa setiap perintah dari pelanggan, mereka mampu melaksanakan. Sedangkan yang menyatakan bahwa setiap perintah dari pelanggan, mereka sangat mampu melaksanakan sebanyak 8(27%), dan sisanya 4(13%) menyatakan bahwa setiap perintah dari pelanggan, mereka kadangkala mampu melaksanakan.
- (7) Dalam menjelaskan barang atau jasa yang akan ditawarkan kepada pelanggan, maka dari 30 responden sebagian besar yakni 19 (63%) menyatakan bahwa mereka mampu menjelaskan produk barang atau jasa yang ditawarkan, sedangkan sebanyak 6 (20%) menyatakan bahwa mereka sangat mampu menjelaskan produk barang atau jasa yang ditawarkan, dan

sisanya yakni 5 (17%) kadangkala mereka mampu menjelaskan barang atau jasa yang ditawarkan.

- (8) Dalam hal kemampuan dalam membuat para pelanggan terkesan, dari 30 responden menyatakan bahwa sebagian besar yakni 21 (70%) menyatakan bahwa mereka mampu membuat pelanggan terkesan atas pelayanannya, 7 (23%) responden menyatakan bahwa mereka kadangkala bisa membuat pelanggan terkesan atas pelayanannya, dan terakhir ada 2 (7%) menyatakan bahwa mereka sangat mampu membuat pelanggan terkesan atas pelayanannya.
- (9) Dalam hal pengambilan keputusan, dari 30 responden ternyata sebagian besar yakni 21(70%) responden menyatakan bahwa mereka berani mengambil keputusan, apapun resikonya. Sedangkan yang kurang berani mengambil keputusan sebanyak 6 (20%) responden, sisanya sebanyak 3 (10%) responden menyatakan bahwa mereka sangat berani mengambil keputusan apapun resikonya.
- (10) Dalam hal menjalin pertemanan dengan teman sekerja, dari 30 respondnen ternyata sebagian besar yakni 25 (83%) menyatakan bahwa mereka mampu menjalin pertemanan dengan teman sekerja. Sedangkan sisanya sebanyak 5 (17%) menyatakan bahwa mereka sangat mampu menjalin pertemanan dengan teman sekerja.
- (11) Dalam hal menciptakan kemudahan bagi diri sendiri maupun orang lain untuk memperlancar tugas dan pekerjaan, dari 30 responden sebagian besar yakni 21 (70%) menyatakan bahwa mereka mampu menciptakan

kemudahan untuk maksud tersebut, Selanjutnya ada 5 (17%) menyatakan bahwa mereka kadangkala mau dan mampu menciptakan kemudahan untuk maksud tersebut. Terakhir adalah mereka yang menyatakan bahwa mereka sangat mampu menciptakan kemudahan untuk maksud tersebut sebanyak 4 (13%).

- (12) Dalam hal belajar dari orang lain, maka dari 30 responden ternyata sebagian besar yakni 15 (30%) menyatakan bahwa mereka bisa untuk belajar dari orang lain. Selanjutnya yang menyatakan bahwa mereka cukup bisa belajar dari orang lain sebanyak 11 (37%), sedangkan sisanya sebanyak 4 (13%) menyatakan bahwa mereka sangat bisa belajar dari orang lain.
- (13) Dalam hal kerjasama untuk menyelesaikan pekerjaan, dari 30 responden ternyata sebagian besar yakni 15 (50%) menyatakan bahwa mereka selalu bekerjasama untuk menyelesaikan tugas. Sedangkan yang menyatakan bahwa mereka bekerjasama sebanyak 14 (47%), dan sisanya ada 1 (3%) responden yang menyatakan bahwa mereka kadangkala bekerjasama untuk menyelesaikan tugas.
- (14) Dalam hal kemampuan mengarahkan orang lain, dari 30 responden ternyata sebagian besar yakni 22 (73%) menyatakan mereka mampu mengarahkan orang lain. Sedangkan yang menyatakan bahwa mereka cukup mampu mengarahkan orang lain ada 5 (17%) responden. Sedangkan sisanya adalah 3 (10%) responden menyatakan bahwa mereka sangat mampu mengarahkan orang lain.

- (15) Dalam hal menahan kemarahan (emosi) dalam lingkungan kerja, dari 30 responden menyatakan bahwa sebagian besar yakni 23 (77%) menyatakan bahwa mereka mampu menjaga emosi dalam lingkungan kerja. Sedangkan 4 (13%) responden menyatakan bahwa mereka sangat mampu menjaga emosi di dalam lingkungan kerja, dan sisanya 3(10%) responden menyatakan bahwa mereka cukup mampu mengendalikan emosi dalam lingkungan kerja.
- (16) Dalam hal kepercayaan terhadap kemampuan diri sendiri, dari 30 responden menyatakan bahwa sebagian besar yakni 23 (77%) menyatakan bahwa mereka percaya pada kemampuan diri sendiri, sedangkan 6 (20%) responden menyatakan bahwa mereka sangat percaya pada kemampuan diri sendiri. Sedangkan sisanya adalah responden yang menyatakan bahwa mereka cukup percaya kepada kemampuannya diri sendiri sebanyak 1 (3%).
- (17) Dalam kemampuan menyelesaikan pekerjaan setiap harinya, dari 30 responden ternyata sebagian besar yakni 22 (73%) menyatakan bahwa mereka mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaan setiap harinya. Sedangkan yang menyatakan bahwa mereka sangat mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaan setiap harinya ada 6 (20%) responden. Sisanya ada 2 (7%) menyatakan cukup mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaan setiap harinya.
- (18) Dalam hal menyesuaikan diri dengan teman sekerja dalam lingkungan kerja, dari 30 responden ternyata sebagian besar yakni 29 (97%) menyatakan bahwa mereka dapat menyesuaikan diri dengan teman sekerja, sedangkan

sisanya 1 (3%) responden menyatakan bahwa mereka sangat sering menyesuaikan diri dengan teman sekerja.

- (19) Antara kepentingan pribadi dengan tujuan perusahaan, dari 30 responden maka sebagian besar yakni 23 (77%) menyatakan bahwa mereka dapat menyesuaikan kepentingan pribadi dengan tujuan perusahaan. Sedangkan 5 (17%) responden menyatakan bahwa mereka terkadang dapat menyesuaikan kepentingan pribadi dengan tujuan perusahaan. Sedangkan mereka yang selalu dapat menyesuaikan kepentingan pribadi dengan tujuan perusahaan dan mereka tidak dapat menyesuaikan kepentingan pribadi dengan tujuan perusahaan adalah sama besar masing-masing 1 (3%) responden.

Secara keseluruhan dapat disusun rata-rata responden yang memilih alternatif jawaban. Rata-rata setiap alternatif diperoleh dengan cara : Jumlah total setiap alternatif dibagi 19 (= jumlah pertanyaan) kemudian hasilnya dibagi 30 (=banyaknya responden) lalu dibuat prosen (atau dikalikan 100). Dari 30 responden dengan 19 pertanyaan dan 5 alternatif jawaban maka dari 30 responden sebagian besar memilih alternatif jawaban 4 yakni 70,88%, kemudian 15,09% memilih alternatif jawaban 5, dibawahnya ada 13,16% memilih alternatif jawaban 3, kemudian 0,53% memilih alternatif jawaban 2, dan yang terkecil 0,35% memilih alternatif jawaban 1.

5.4.3. Kategori Kompetensi Responden.

Berdasarkan jawaban responden melalui kuisisioner yang dibagikan kepada mereka sebagaimana terlampir maka dapat disusun kategori kompetensi

mereka. Dari total jawaban tiap kuisioner pada tiap responden maka tiap reponden dapat dikelompokkan kedalam kategori kompetensi yang sesuai dengan banyaknya alternatif jawaban. Secara operasional disusun langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Jumlah pertanyaan = 19 pertanyaan.
- b. Skor terendah = 1
- c. Skor tertinggi = 5
- d. Total skor terendah = $1 \times 19 = 19$
- e. Total skor tertinggi = $5 \times 19 = 95$
- f. Range = total skor tertinggi dikurangi total skor terendah = $95 - 19 = 76$
- g. Disusun menjadi 5 kategori (sesuai banyaknya alternatif jawaban)
- h. Interval = $76 / 5$ kategori = 15

KATEGORI	RANGE
Sangat kompeten	80 – 95
Kompeten	65 – 79
Cukup Kompeten	50 – 64
Tidak kompeten	35 – 49
Sama sekali tidak kompeten	19 - 34

- i. Berdasarkan total skor untuk setiap responden maka dapat disusun total skor setiap responden kedalam interval kategori yang ada. Hasil tabulasi dari pengelompokkan total skor setiap responden dalam tiap kategori sebagai berikut :

KATEGORI	RANGE	Tabulasi
Sangat kompeten	80 – 95	III I = 6
Kompeten	65 – 79	III III III III III III = 24
Cukup Kompeten	50 – 64	
Tidak kompeten	35 – 49	
Sama sekali tidak kompeten	19 – 34	

Dengan demikian distribusi kategori kompetensi dari 30 responden dapat dinyatakan sebagai berikut :

KATEGORI	Frekuensi
Sangat kompeten	6 (13%)
Kompeten	24 (87%)
Cukup Kompeten	0
Tidak kompeten	0
Sama sekali tidak kompeten	0

Berdasarkan tabel tersebut diatas maka kategori kompetensi SDM dari 30 karyawan K3PG yang berposisi sebagai pelayan pelanggan secara langsung sebagian besar 87% kompeten dalam bidangnya, sedangkan 6% sangat kompeten, dan tidak ada responden (0%) yang cukup kompeten, tidak kompeten, dan sama tidak kompeten.

5.5. Diskripsi variabel Kualitas Pelayanan

Untuk mengukur kualitas pelayanan peneliti menggunakan pelanggan dari unit usaha K3PG. Supaya sebanding dengan variabel kompetensi maka unit usaha yang menjadi objek penelitian sama. Selain itu, ada alasan lain mengapa unit usaha sebagai objek penelitian sama karena unit-unit usaha tersebut adalah unit yang ramai melakukan transaksi, pelayanan, dan kunjungan dari para pelanggan. Responden SPBU 5 orang pelanggan,

responden Toko Olah Raga 5 pelanggan, responden Toko Bangunan 5 pelanggan, responden Apotek 5 pelanggan, responden Unit Toko 1 sebanyak 5 pelanggan, dan dari Unit Toko 2 sebanyak 5 pelanggan

No.	Daftar pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Kondisi ruang tunggu	11 37%	9 30%	8 27%	2 7%	0
2	Jumlah karyawan supaya pelayanan berjalan lancar	1 3%	3 10%	10 33%	14 47%	2 7%
3	Penampilan fisik karyawan (kerapian baju dan dandanan) dalam menjalankan tugas.	0	1 3%	10 33%	10 33%	9 30%
4	Peralatan yang digunakan dalam pelayanan kepada anda selaku pelanggan	0	1 3%	10 33%	14 47%	5 17%
5.	Kecepatan karyawan dalam melayani anda selaku pelanggan	0	2 7%	9 30%	16 53%	3 10%
6.	Ketepatan karyawan dalam melayani anda selaku pelanggan	0	1 3%	10 33%	17 57%	2 7%
7.	Pelayanan yang sama dan adil kepada para pelanggan termasuk kepada anda.	0	0	9 30%	12 40%	9 30%
8.	Daya tanggap karyawan terhadap keluhan / pengaduan yang anda sampaikan selaku pelanggan	0	2 7%	10 33%	12 40%	6 20%
9.	Penguasaan tugas karyawan ketika melayani anda selaku pelanggan	0	0	9 30%	16 53%	5 17%
10.	Kesesuaian prosedur pelayanan yang diberikan karyawan kepada anda selaku pelanggan	0	0	10 33%	15 50%	5 17%
11.	Keramahan dan kesopanan karyawan kepada anda selaku pelanggan.	0	1 3%	5 17%	14 47%	10 33%
12.	Tingkat persahabatan karyawan kepada anda selaku pelanggan	0	1 3%	13 43%	11 37%	5 17%
13.	Kejujuran karyawan ketika melayani anda selaku pelanggan	0	0	10 33%	12 40%	8 27%
14.	Kemampuan karyawan dalam menyampaikan penjelasan kepada anda selaku pelanggan.	0	0	9 30%	20 67%	1 3%
15.	Kemudahan karyawan untuk dihubungi oleh anda selaku pelanggan pada situasi tertentu.	0	3 10%	8 27%	14 47%	5 17%
16.	Tingkat pengetahuan karyawan terhadap kebutuhan anda selaku pelanggan.	0	1 3%	9 30%	18 60%	2 7%
17.	Pelayanan karyawan sesuai dengan selera anda selaku pelanggan	0	1 3%	9 30%	14 47%	6 20%
Rata-rata		2%	5%	31%	45%	16%

5.5.1. Kategori Responden Berdasarkan Item Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat dilakukan interpretasi sebagai berikut :

- (1) Dari 30 pelanggan sebagai responden maka sebagian besar yakni 11 (37%) responden menyatakan bahwa kondisi ruang tunggu sama sekali tidak memuaskan, ada 10 (30%) responden menyatakan bahwa kondisi ruang tunggu tidak memuaskan, ada 8 (22%) menyatakan kondisi ruang tunggu cukup memuaskan, ada 2 (7%) responden menyatakan bahwa ruang tunggu memuaskan, tetapi tidak ada satupun responden yang merasakan bahwa ruang tunggu sangat memuaskan.
- (2) Berkaitan dengan banyaknya karyawan dalam pelayanan setiap harinya, dari 30 responden ternyata sebagian besar yakni 14 (47%) menyatakan memadai, ada 10 (30%) menyatakan cukup memadai, 3 (10%) menyatakan tidak memadai, ada 2 (7%) menyatakan sangat memadai, dan ada 1 (3%) menyatakan sama sekali tidak memadai.
- (3) Penampilan fisik karyawan (kerapian baju dan dandanan) dalam menjalankan tugas, dari 30 responden ternyata sebagian besar yakni 10 (33%) masing-masing menyatakan cukup menarik dan menarik, sedangkan ada 9 (30%) menyatakan sangat menarik, tetapi ada 1 (3%) yang menyatakan penampilan fisik karyawan tidak menarik.
- (4) Peralatan yang digunakan dalam pelayanan, menurut 30 responden maka sebagian besar yakni 14 (47%) menyatakan bermanfaat, yang menyatakan cukup bermanfaat ada 10 (33%), yang menyatakan sangat bermanfaat ada 5

- (17%), sedangkan 1 (3%) menyatakan bahwa peralatan yang digunakan dalam pelayanan tidak bermanfaat.
- (5) Kecepatan karyawan dalam melayani, dari 30 responden menyatakan bahwa sebagian besar yakni 16 (53%) menyatakan cepat, 9 (30%) menyatakan cukup cepat, yang menyatakan sangat cepat ada 3 (10%), dan sisanya 2 (7%) responden menyatakan bahwa karyawan tidak cepat dalam melayani.
 - (6) Ketepatan karyawan dalam melayani, dari 30 responden maka sebagian besar yaitu 17 (57%) menyatakan karyawan tepat dalam melayani, selanjutnya ada 10 (33%) responden menyatakan bahwa karyawan cukup tepat dalam melayani, sedangkan sisanya yakni 1 (3%) menyatakan tidak tepat.
 - (7) Dalam hal pelayanan yang sama dan adil kepada para pelanggan, dari 30 responden sebagian besar yakni 12 (40%) merasakan persamaan dan merasakan keadilan dalam pelayanan, sedangkan yang cukup merasakan dan sangat merasakan sama besar yakni masing-masing 9 (30%).
 - (8) Daya tanggap karyawan terhadap keluhan / pengaduan menurut 30 responden, maka sebagian besara yakni 12 (40%) menyatakan bahwa karyawan tanggap, ada 10 (33%) responden menyatakan bahwa karyawan cukup tanggap terhadap keluhan, sedangkan 6 (20%) menyatakan sangat tanggap, dan sisanya ada 2 (7%) menyatakan bahwa karyawan tidak tanggap terhadap keluhan pelanggan.
 - (9) Dalam hal penguasaan tugas karyawan ketika melayani menurut 30 responden, maka sebagian besar yakni 16 (53%) menyatakan bahwa karyawan menguasai, sedangkan yang menyatakan bahwa karyawan cukup

menguasai tugas ketika melayani ada 9 (30%), dan sisanya ada 5 (17%) menyatakan bahwa karyawan sangat menguasai tugas.

- (10) Kesesuaian prosedur pelayanan yang diberikan karyawan, menurut 30 responden maka sebagian besar yakni 15 (50%) menyatakan bahwa karyawan dalam melayani sesuai prosedur, sedangkan 10 (33%) menyatakan bahwa pelayanan cukup sesuai dengan prosedur, dan 5 (17%) responden menyatakan bahwa karyawan dalam melayani sangat sesuai dengan prosedur.
- (11) Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani menurut 30 responden maka sebagian besar yakni 14 (47%) menyatakan bahwa karyawan ramah dan sopan dalam melayani, selanjutnya ada 10 (33%) responden menyatakan bahwa karyawan sangat ramah dan sopan dalam melayani, sedangkan yang merasakan bahwa karyawan cukup ramah dan sopan ada 5 (17%), dan sisanya 1 (3%) responden menyatakan karyawan tidak ramah dan tidak sopan dalam melayani.
- (12) Tingkat persahabatan karyawan kepada pelanggan, dari 30 responden ternyata sebagian besar yakni 13 (43%) responden menyatakan bahwa karyawan cukup bersahabat, 11 (37%) menyatakan bahwa karyawan bersahabat dengan pelanggan, 5 (17%) responden menyatakan karyawan sangat bersahabat, tetapi ada 1 (3%) menyatakan bahwa karyawan tidak bersahabat dengan pelanggan.
- (13) Kejujuran karyawan ketika melayani menurut 30 responden sebagai berikut : sebagian besar yakni 12 (40%) responden menyatakan karyawan jujur

ketika melayani, ada 10 (33%) menyatakan bahwa karyawan cukup jujur dalam melayani, dan ada 8 (27%) responden yang menyatakan bahwa karyawan sangat jujur ketika melayani.

- (14) Kemampuan karyawan dalam menyampaikan penjelasan kepada pelanggan, menurut 30 responden sebagai berikut : sebagian besar yakni 20 (67%) responden menyatakan bahwa karyawan mampu memberi penjelasan kepada pelanggan, selanjutnya ada 9 (30%) responden menyatakan bahwa karyawan cukup mampu menjelaskan kepada pelanggan, dan ada 1 (3%) responden menyatakan bahwa karyawan sangat mampu menjelaskan kepada pelanggan.
- (15) Kemudahan karyawan untuk dihubungi oleh pelanggan pada situasi tertentu, menurut 30 responden maka sebagian besar yakni 14 (47%) responden menyatakan bahwa karyawan mudah dihubungi, selanjutnya ada 8 (27%) responden menyatakan bahwa karyawan cukup mudah dihubungi, selanjutnya yang sangat mudah dihubungi ada 5 (17%), tetapi ada 3 (10%) responden menyatakan bahwa karyawan tidak mudah dihubungi.
- (16) Tingkat pengetahuan karyawan terhadap kebutuhan pelanggan, dari 30 responden ternyata sebagian besar yakni 18 (60%) menyatakan bahwa karyawan mengetahui kebutuhan pelanggan, selanjutnya 9 (30%) responden menyatakan bahwa karyawan cukup mengetahui kebutuhan pelanggan, 2 (7%) responden menyatakan bahwa karyawan sangat mengetahui kebutuhan pelanggan, tetapi ada 1 (3%) responden menyatakan bahwa karyawan tidak mengetahui kebutuhan pelanggan.

(17) Kesesuaian pelayanan karyawan dengan selera pelanggan, dari 30 responden ternyata sebagian besar yakni 14 (47%) responden menyatakan bahwa karyawan dalam melayani dapat memenuhi selera pelanggan, 9 (30%) responden menyatakan bahwa karyawan ketika melayani cukup memenuhi selera pelanggan, 6 (20%) responden menyatakan bahwa karyawan sangat memenuhi selera pelanggan ketika melayani, tetapi ada 1 (3%) responden menyatakan bahwa karyawan tidak bisa memenuhi selera pelanggan ketika melayani.

Secara keseluruhan dapat disusun rata-rata responden yang memilih alternatif jawaban. Rata-rata setiap alternatif diperoleh dengan cara : Jumlah total setiap alternatif dibagi 17 (= jumlah pertanyaan) kemudian hasilnya dibagi 30 (=banyaknya responden) lalu dibuat persen (atau dikalikan 100). Dari 30 responden dengan 17 pertanyaan dan 5 alternatif jawaban maka dari 30 responden sebagian besar memilih alternatif jawaban 4 yakni 45%, kemudian 31% memilih alternatif jawaban 3, dibawahnya ada 16% memilih alternatif jawaban 5, kemudian 5% memilih alternatif jawaban 2, dan yang terkecil 02% memilih alternatif jawaban 1.

5.6.Kategori Kualitas Pelayanan

Berdasarkan jawaban responden melalui kuisioner yang dibagikan kepada mereka sebagaimana terlampir maka dapat disusun kategori kualitas pelayanan. Dari total jawaban tiap kuisioner pada tiap responden maka tiap reponden dapat dikelompokkan kedalam kategori kualitas yang sesuai dengan banyaknya alternatif jawaban. Secara operasional disusun langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Jumlah pertanyaan = 17 pertanyaan.
- b. Skor terendah = 1
- c. Skor tertinggi = 5
- d. Total skor terendah = $1 \times 17 = 17$
- e. Total skor tertinggi = $5 \times 17 = 85$
- f. Range = $85 - 17 = 68$
- g. Disusun menjadi 5 kategori
- h. Interval = $68/5 = 13,6$ dibulatkan 14

KATEGORI	RANGE
Sangat Berkualitas	73 – 86
Berkualitas	59 – 72
Cukup berkualitas	45 – 58
Tidak berkualitas	31 – 44
Sama sekali tidak berkualitas	17 – 30

Berdasarkan total skor untuk setiap responden maka dapat disusun total skor setiap responden kedalam interval kategori yang ada. Hasil tabulasi dari pengelompokan total skor setiap responden dalam tiap kategori sebagai berikut :

KATEGORI	RANGE	Tabulasi
Sangat Berkualitas	73 – 86	II = 2
Berkualitas	59 – 72	HHH HHH HHH III = 18
Cukup berkualitas	45 – 58	HHH HH = 10
Tidak berkualitas	31 – 44	
Sama sekali tidak berkualitas	17 – 30	

Dengan demikian distribusi kategori kualitas pelayanan dari 30 responden dapat dinyatakan sebagai berikut :

KATEGORI	Frekuensi
Sangat Berkualitas	2 (7%)
Berkualitas	18 (60%)
Cukup berkualitas	10 (33%)
Tidak berkualitas	0
Sama sekali tidak berkualitas	0

Berdasarkan tabel tersebut diatas maka menurut 30 pelanggan selaku responden ternyata sebagian besar yakni 18 (60%) responden menyatakan bahwa pelayanan pelanggan oleh K3PG berkualitas, ada 10 (33%) responden menyatakan bahwa pelayanan pelanggan oleh K3PG cukup berkualitas, dan terendah ada 2 (7%) responden menyatakan bahwa pelayanan pelanggan oleh K3PG sangat berkualitas.

5.6. Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data variabel yang digunakan adalah data variabel ordinal. Kompetensi SDM sebagai variabel bebas (X) dan kualitas pelayanan sebagai variabel terikat (Y) masing-masing menggunakan data berskala ordinal. Data skala ordinal adalah data yang memiliki perbedaan tingkat tetapi tidak diketahui seberapa besar tingkatan dan perbedaan antara data satu dengan data lainnya. Skala dalam penelitian ini terbagi kedalam lima alternatif. Untuk variabel kompetensi terdiri dari sangat kompeten (nilai 5), kompeten (nilai 4), cukup kompeten (nilai 3), tidak kompeten (nilai 2), dan sangat tidak kompeten (nilai 1). Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan terdiri dari sangat berkualitas (nilai 5), berkualitas (nilai 4), cukup berkualitas (nilai 3), tidak berkualitas (nilai 2), dan sangat tidak berkualitas (nilai 1).

Oleh karena variabel X dan variabel Y adalah sama-sama merupakan data ordinal dan variabel X mempunyai hubungan dalam hal ini diduga variabel

X mempengaruhi variabel Y maka analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear. Disebut regresi linear karena variabel Y diduga dengan menggunakan 1 variabel X. Jika variabel X lebih dari satu maka disebut regresi berganda.

Dalam analisis regresi, data yang digunakan untuk variabel dependen adalah data kuantitatif (tipe interval atau rasio), jika menggunakan variabel kategori (tipe nominal atau ordinal) maka perlu diubah kedalam bentuk numerik dengan memberi nilai value, misalnya pria = 1, wanita = 2. Atau sangat setuju = 3, setuju = 2, tidak setuju = 1. Asumsi yang mendasari pada analisis regresi linear adalah bahwa distribusi data adalah normal dan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen adalah linear atau lurus (Priyatno, 2009;40).

Untuk mendapatkan hasil regresi linear digunakan program SPSS 11.00. Sedangkan data yang digunakan adalah skor total dari setiap responden baik variabel X maupun variabel Y, sebagaimana tersaji dibawah ini.

No.	X	Y
1	70	50
2	76	66
3	75	61
4	76	76
5	73	65
6	88	64
7	78	73
8	80	53
9	78	66
10	84	66
11	78	68
12	80	70
13	80	67
14	75	53

No.	X	Y
16	76	64
17	79	65
18	73	69
19	77	45
20	79	55
21	67	58
22	73	65
23	72	68
24	76	57
25	65	72
26	73	53
27	80	67
28	70	50
29	74	64

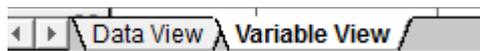
15	77	51
----	----	----

30	78	68
----	----	----

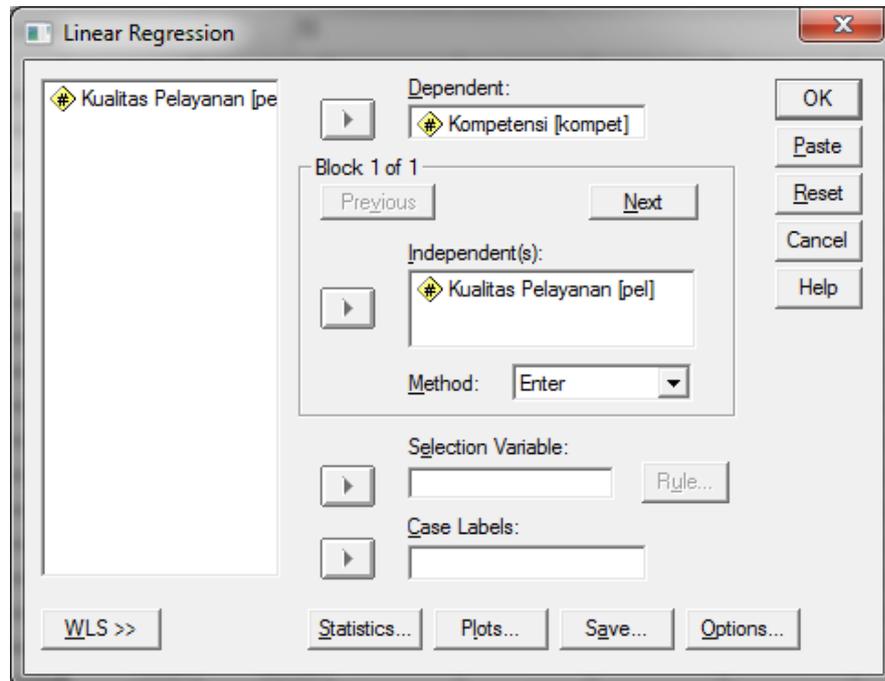
Adapun langkah penggunaan SPSS 11.00 untuk memperoleh hasil uji regresi linear sebagai berikut :

- a. Aktifkan SPS11.00
- b. Pada halaman SPSS Data Editor, klik **variabel view** (bawah) seperti dibawah ini

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure
1	kompet	Numeric	8	2	Kompetensi	None	None	8	Right	Scale
2	pel	Numeric	8	2	Kualitas Pelayanan	None	None	8	Right	Scale



- c. Setelah itu, klik **data view**, kemudian masukkan datanya. Lalu simpan.
- d. Kemudian klik **Analyse, Regresi, Linear**. Setelah itu kotak dialog Regresi Linear akan terbuka. Pindahkan variabel Kompetensi (Y) ke kotak Independent Variabel, kemudian pindahkan Kualitas Pelayanan ke kotak Variabel Dependent. Lalu klik OK. Akan muncul hasilnya.



Dari hasil yang tampil, maka dapat dilakukan beberapa pemahaman sebagai berikut :

5.7.1. Persamaan Regresi Linear Antara Variabel Kompetensi (X) Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Significance
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	44,962	23,936		1,878	,071
	Kompetensi	,228	,314	,136	,726	,474

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel coefficients tersebut diatas maka persamaan regresi linear antara variabel kompetensi (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) untuk 30 responden adalah

$$Y = 0,228X + 44,962$$

- a. Konstanta = 44,962 ini berarti apabila kompetensi SDM tidak ada ($= 0$) atau tidak diperhatikan maka kualitas pelayanan = 44,962. Nilai 44,962 (dibulatkan 45) apabila dikaitkan dengan interval kualitas pelayanan (lihat point 6.2) berada dalam kategori cukup berkualitas (45 – 58). Supaya nilai kualitas pelayanan dalam meningkat menjadi berkualitas atau kedalam interval berkualitas (59 – 72) minimal menjadi 59 maka X (nilai kompetensi SDM) harus = 61,403, karena $(0,228 \times 61,403) + 44,962 = 59$. Dengan kata lain harus naik menjadi 61,403 kali.
- b. Koefisien 0,228 berarti setiap kenaikan 1 pada variabel X (kompetensi SDM) maka nilai variabel X akan naik sebesar 0,228. Jika X naik 2 maka nilai variabel X naik $2 \times 0,228 = 0,456$. Jika X naik 3 maka nilai variabel X naik $3 \times 0,228 = 0,684$, dan seterusnya.
- c. Oleh karena nilai koefisien (0,228) dan nilai konstanta (44,962) adalah positif berarti pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

5.7.2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menentukan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1).

$H_0 = 0$ artinya Kompetensi SDM tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

$H_1 \neq 0$ artinya Kompetensi SDM berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

2. Menentukan taraf signifikansi (taraf kepercayaan). Taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau 5%.

3. Pengambilan Keputusan

- a. Jika probabilitas (signifikansi t) $>$ dari 0,05 maka H_0 diterima. Jika probabilitas (signifikansi t) \leq dari 0,05 maka H_0 ditolak. Berdasarkan tabel coefficients maka signifikansi kompetensi = 0,071. Nilai probabilitas 0,071 lebih besar dari 0,05 jadi H_0 diterima.
- b. Jika t hitung \leq nilai t tabel maka H_0 diterima. Jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak. Mencari t tabel menggunakan MS Excel dengan mengetik `=TINV(0,05;29)` lalu enter hasilnya 2,045. Angka 29 adalah derajat bebas yang nilainya = banyaknya responden – banyaknya variabel X. Berdasarkan tabel coefficients maka $t = 1,878$. Nilai t hitung 1,878 berarti lebih kecil dari nilai t tabel 2,045 berarti H_0 diterima.

4. Kesimpulan

- a. Oleh karena Nilai probabilitas 0,474 lebih besar dari 0,005 maka H_0 diterima. Ini berarti kompetensi SDM tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

- b. Oleh karena Nilai t hitung 1,878 berarti lebih kecil dari nilai t tabel 2,045 berarti H_0 diterima. Ini berarti kompetensi SDM tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

5.7.3. Analisis koefisien determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,136(a)	,018	-,017	7,95297

a Predictors: (constant) Kompetensi...

Dari tabel model summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) = -0,017. Jadi sumbangan pengaruh variabel kompetensi terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar -1,7%. Nilai -0,017 berarti dibawah nol sehingga kompetensi SDM sebenarnya tidak memberi pengaruh / tidak memberi sumbangan sama sekali kepada kualitas pelayanan. Secara logis nilai 0 adalah nilai sumbangan pengaruh paling rendah. Dengan kata lain 101,7% (100% - (1,7%)) dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Jadi perlu variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di K3PG.

BAB VI

PENUTUP

6.1.Kesimpulan

- 1) Penelitian tentang pengaruh kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Karyawan Keluarga Petrokimia Gresik (K3PG) dilakukan dengan menggunakan sampel 30 karyawan di bagian pelayanan konsumen untuk mengukur kompetensi SDM K3PG dan 30 pelanggan unit usaha K3PG untuk mengukur kualitas pelayanan. Sampel 30 karyawan dan 30 pelanggan di unit usaha K3PG masing-masing 5 responden di Responden SPBU, Toko Olah Raga 5 responden, responden Toko Bangunan 5, responden Apotek 5, Unit Toko 1 sebanyak 5 responden, dan di Unit Toko 2 sebanyak 5 responde. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :
- 2) Dari 30 karyawan di bagian pelayanan konsumen untuk mengukur kompetensi SDM K3PG, melalui kusioner tertutup dengan 19 pertanyaan dan 5 alternatif jawaban maka rata-rata alternatif jawaban mereka adalah sebagian besar memilih alternatif jawaban 4 yakni 70,88%, kemudian 15,09% memilih alternatif jawaban 5, dibawahnya ada 13,16% memilih alternatif jawaban 3, kemudian 0,53% memilih alternatif jawaban 2, dan yang terkecil 0,35% memilih alternatif jawaban 1.
- 3) Berdasarkan total skor tiap-tiap responden maka kategori kompetensi SDM dari 30 karyawan K3PG yang berposisi sebagai pelayan pelanggan secara

langsung sebagian besar 87% kompeten dalam bidangnya, sedangkan 6% sangat kompeten, dan tidak ada responden (0%) yang cukup kompeten, tidak kompeten, dan sama tidak kompeten.

- 4) Dari 30 pelanggan di unit usaha K3PG untuk mengukur kualitas pelayanan, melalui kuisioner tertutup dengan 17 pertanyaan dan 5 alternatif jawaban maka rata-rata alternatif jawaban mereka adalah sebagian besar memilih alternatif jawaban 4 yakni 45%, kemudian 31% memilih alternatif jawaban 3, dibawahnya ada 16% memilih alternatif jawaban 5, kemudian 5% memilih alternatif jawaban 2, dan yang terkecil 02% memilih alternatif jawaban 1.
- 5) Berdasarkan total skor tiap-tiap responden maka menurut 30 pelanggan selaku responden ternyata sebagian besar yakni 18 (60%) responden menyatakan bahwa pelayanan pelanggan oleh K3PG berkualitas, ada 10 (33%) responden menyatakan bahwa pelayanan pelanggan oleh K3PG cukup berkualitas, dan terendah ada 2 (7%) responden menyatakan bahwa pelayanan pelanggan oleh K3PG sangat berkualitas.
- 6) Analisis data dilakukan dengan metode regresi linear menggunakan program SPSS 11.5. Hasil analisis data sebagai berikut :
- 7) Persamaan regresi linear antara variabel kompetensi (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) untuk 30 responden adalah $Y = 0,228X + 44,962$.
- 8) Oleh karena Nilai probabilitas 0,474 lebih besar dari 0,005 maka H_0 diterima. Ini berarti kompetensi SDM tidak berpengaruh terhadap kualitas

pelayanan. Demikian juga oleh karena Nilai t hitung 1,878 berarti lebih kecil dari nilai t tabel 2,045 berarti H_0 diterima. Ini berarti kompetensi SDM tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di K3PG dalam taraf kepercayaan 5%.

- 9) Dari tabel model summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) = -0,017. Jadi sumbangan pengaruh variabel kompetensi terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar -1,7%. Nilai -0,017 berarti dibawah nol sehingga kompetensi SDM sebenarnya tidak memberi pengaruh / tidak memberi sumbangan sama sekali kepada kualitas pelayanan. Secara logis nilai 0 adalah nilai sumbangan pengaruh paling rendah. Dengan kata lain 101,7% ($100\% - (1,7\%)$) dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Jadi perlu variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di K3PG.

6.2.Saran

- 1) Saran Kelembagaan
 - a. Oleh karena sebagian besar yakni 11 (37%) responden menyatakan bahwa kondisi ruang tunggu sama sekali tidak memuaskan, ada 10 (30%) responden menyatakan bahwa kondisi ruang tunggu tidak memuaskan, maka peneliti menyarankan agar ruang tunggu di benahi menjadi lebih baik lagi.
 - b. Meskipun hanya 1 (3%) responden menyatakan karyawan tidak ramah dan tidak sopan dalam melayani, namun hal ini perlu mendapat perhatian

pengurus K3PG untuk dilakukan pembinaan supaya tidak ada satu karyawanpun yang tidak ramah dan tidak sopan.

- c. Meskipun hanya 3 (10%) responden menyatakan bahwa karyawan tidak mudah dihubungi pelanggan dalam situasi tertentu, namun hal ini perlu mendapat perhatian pengurus K3PG supaya dilakukan pembinaan agar semua karyawan minimal mudah dihubungi pelanggan dalam situasi tertentu.
- d. Untuk lebih meningkatkan kompetensi SDM maka pengurus K3PG perlu melakukan upaya peningkatan kompetensi dari kompeten menjadi sangat kompeten. Ini bisa dilakukan, misalnya dengan training ESQ atau pelatihan/seminar motivator kepada karyawan di bagian pelayanan pelanggan.
- e. Untuk mengetahui kompetensi SDM di K3PG tidak bisa hanya dengan kuisioner tertutup seperti dalam penelitian ini. Perlu dilengkapi dengan instrumen lain berupa alat uji yang dilakukan oleh psikolog. Dengan kata lain perlu test psikologi untuk mengetahui tingkat kompetensi SDM.

2) Saran Akademis

- a. Perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan variabel lain (bukan kompetensi SDM) untuk memperoleh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.
- b. Perlu juga dilakukan penelitian yang sama namun dengan strategi berbeda. Dalam hal ini data kompetensi maupun data kualitas pelayanan berasal dari pelanggan.

- c. Jika K3PG ingin menindaklanjuti hasil penelitian khususnya supaya menghasilkan tingkat kualitas pelayanan yang optimal maka responden pelanggan perlu di tambah dan semua unit usaha di jadikan objek penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Westra Paruyata, 1981, *Ensiklopedia Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta
- H.A.S Munir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. 2006, Jakarta: Bumi Aksara
- Sampara Lukman Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, 2000 Jakarta: STIA LAN
- Wahyuddin, M. dan Ambar Muryati .2001. “*Faktor-faktoir yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten*” dalam *Jurnal Manajemen Daya Saing*, Vol. 2, No. 2, Desember, 2001
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan
- Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Nasution, MN, 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Azwar, Azrul, 1996. *Menjaga Mutu Peayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Batinggi, Achmad,2007. *Manajemen Pelayanan Umum*, Universitas Terbuka, Jakata.
- Matutina, 2001. *Manajemen Sumber daya Manusia*, cetakan kedua, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Flippo, Edwin B, 1995, *Manajemen Personalia*, Edisi VI, PT. Erlangga, Jakarta.
- Riorini, Sri vandayuli, 2004. *Quality Performance dan Komitmen Organisasi*, *Jurnal Media Riset Bisnis dan Manajemen*, PT. Erlangga, Jakarta.
- Rucky, Ahmad S, 2003. *Sumber Daya Manusia Berkualitas (Mengubah Visi Menjadi Realitas)*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2003. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Penerbit Mandar Maju, Bandung.
- Koswara, 2001. *Dinamika Informasi Dalam Era Global*, CV. Rajawali. Jakarta.
- Tjutju Yuniarsih, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung.

H. Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*, Gama Univ.Press, Yogyakarta, 1998.

Ida Bagoes Mantra, *Demografi Umum*, Pustaka Pelajar, Jakarta, 2000

Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 1999

Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Jilid Empat, Andi Offset, Yogyakarta, 1990.

Riduwan, Drs, MBA, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta, Bandung, 2006.

Djarwanto, P.SE, *Mengenal Beberapa Uji Statistik dalam Penelitian*, Liberty, Jogyaarta, 1996.

Priyatno, Duwi, *SPSS untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*, Gava Media, Jogyaarta, 2009.

Biodata Anggota Peneliti.

A. IDENTITAS

Nama : Drs. Zainal Fatah, M.Si
Tempat / Tgl. Lahir : Sampang, 06 Juni 1964
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Status Perkawinan : Kawin
Agama : Islam
Golongan / Pangkat : IV-A/ Lektor Kepala
Perguruan Tinggi : Universitas Dr. Soetomo
Alamat Rumah : Jl. Janti Barat C Dalam 3 no. 9 Malang
Telp./Faks./HP : 08123267126 /087851347019
Alamat Email : zfatah64@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI

Tahun Lulus	Jenjang	Perguruan Tinggi	Program Studi
1987	S1 = Sarjana	Univ.Brawijaya	Administrasi Negara
1993	S2 = Pasca Sarjana	Univ. Gajah Mada	Ilmu Politik

C. PENGALAMAN PENELITIAN

Tahun	Judul Penelitian	Ketua / Anggota	Sumber Dana
2016	Evaluasi Pelaksanaan Penataan Lingkungan Pemukiman Berbasis Komunitas (PLPBK) di Kelurahan Nginden Jangkungan Surabaya	Ketua	Dana mandiri
2015	Evaluasi Pelaksanaan Program Raskin di Kelurahan Gading kecamatan Tambaksari Surabaya	Ketua	Dana mandiri
2014	Orientasi Politik Masyarakat pada Pemilu 2014 (Kajian tentang pilihan masyarakat terhadap caleg dan presiden 2014)	Ketua	Dana mandiri
2010	Kajian terhadap keberadaan pasar semi modern dan modern terhadap pedagang tradisional di kota Balikpapan	Ketua	Dana mandiri
2009	Evaluasi pelaksanaan Program Dana Pembangunan Desa di Kabupaten Sidoarjo	Ketua	Dana mandiri

D. PENGALAMAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Tahun	Judul Pengabdian	Tempat/Instansi
2016	Pendampingan peningkatan kapasitas pengawasan bagi SDM Koperasi Wanita.	Koperasi wanita roro Jonggrang, Mekarsari dan sinar Mulya Kepanjen Malang
2015	Nara sumber pelatihan tentang Pelayanan Berbasis kepuasan Masyarakat.	Kelurahan Bandungrejosari Kecamatan sukun Malang
2014	Nara Sumber tentang Sosialisasi UU N0.6 Tahun 2014 kepada Kepala Desa se Jawa Timur	Villa Duta Kasih Trawas
2014	Nara Sumber tentang Sosialisasi UU N0.6 Tahun 2014 kepada Kepala Desa se Jawa Timur	Watukosek Mojokerto
2014	Menjadi Instruktur pada Diklat Prajabatan Golongan III	Pusdiklat Minyak Gas dan Bumi Cepu
2014	Pemateri dalam kegiatan sosialisasi Jaminan Sosial nasional (JSN)	Lingkungan RW 11 kelurahan Bandungrejosari kecamatan Sukun Malang