

LOYALITAS, KOMPETENSI PEGAWAI, DAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Fajri Adha dan Mariaty Ibrahim

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Loyalty, Competence, and The Performance of A Public Service. The aim of this research is to analyze the influence of loyalty and competence of employees on the performance of public services at the office of head of the mine district kampar. Collecting data primary and secondary uses the method research survey data as one kind of scientific research, especially used to describe and explain about the condition of a variable variable research good who is influential and variable being impressionable. On the basis of the results obtained that the influence exerted by variable X (loyalty employees) against variable Y (the performance of public services). Whereby a level of the influence exerted by variable x (loyalty employees) against variable Y (the performance of public services) located on 0,200 -0,399 which means of the influence exerted by variable X (loyalty employees) against variable Y (the performance of public service) is small or low.

Abstrak: Loyalitas, Kompetensi, dan Kinerja Pelayanan Publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh loyalitas dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar. Pengumpulan data primer maupun data sekunder menggunakan metode penelitian survei sebagai salah satu jenis penelitian ilmiah, terutama digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan tentang kondisi variabel penelitian baik variabel yang berpengaruh maupun variabel yang dipengaruhi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel X (loyalitas pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik). Dimana tingkat pengaruh yang diberikan oleh variabel X (loyalitas pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik) terletak pada 0,200 – 0,399 yang artinya pengaruh yang diberikan oleh variabel X (loyalitas pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik) adalah kecil atau rendah.

Kata Kunci: kompetensi, kinerja, loyalitas, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Refleksi perbaikan yang perlu ditempuh oleh organisasi penyedia pelayanan publik salah satunya adalah dengan meningkatkan loyalitas kerja pegawai an kompetensi pegawai. Perbaikan loyalitas kerja pegawai mengarah kepada tingkat kesetiaan pegawai dalam melaksanakan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Kerena dengan loyalitas yang tinggi, pegawai akan bekerja dengan segenap kemampuan dan *skill* yang dimilikinya untuk bisa menghasilkan kinerja dan produktivitas yang memuaskan. Fakta inilah yang dituntut oleh para penerima pelayanan supaya aparatur negara memiliki loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan berikutnya yang perlu segera dilakukan adalah kompetensi pegawai, dimana kompetensi yang dimiliki akan membantu aparatur negara

dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan. Sebab kompetensi pegawai merupakan kapasitas dan kredibilitas yang dimiliki pegawai dalam upaya menyelesaikan setiap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Sehingga dengan memiliki kompetensi yang baik, diharapkan setiap pegawai bisa menghasilkan kinerja yang baik.

Salah satu organisasi pemerintahan kecamatan yang paling banyak menangani masalah pelayanan publik adalah Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Dimana pembentukan Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar berdasarkan Peraturan Bupati No. 37 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Kabupaten Kampar. Kecamatan Tambang merupakan salah satu kecamatan yang terletak di wilayah perbatasan dengan Kota Pekanbaru yang memiliki kemajemukan masyarakat. Kemajemukan masyarakat ini

menuntut lembaga pelayanan publik ini bisa menghasilkan kinerja pelayanan publik yang memuaskan. Oleh sebab itu, pemenuhan kompetensi pegawai yang dimiliki dalam upaya menciptakan kinerja pelayanan publik di kecamatan sebenarnya cukup berat dalam merealisasikan harapan-harapan yang diinginkan oleh masyarakat, baik terhadap penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik ataupun pembangunan wilayahnya.

Sebab dalam realitanya, organisasi kecamatan memiliki tugas pelayanan yang cukup banyak, diantaranya pelayanan KTP, KK, Surat Keterangan Miskin, SKGR, SKRPT, Surat Keterangan Kematian dan Surat Keterangan Kelahiran. Walaupun mulai tahun 2011 pelayanan KTP dan KK sudah diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, tetapi proses pelayanannya tetap berjalan di Kantor Camat melalui UPTD yang ada. Dengan kompleksnya pelayanan yang diberikan oleh organisasi kecamatan ini, diharapkan pegawai kecamatan mampu menunjukkan kinerja pelayanan publiknya yang baik, sehingga pelayanan memuaskan yang diinginkan oleh publik dapat terwujud sesuai dengan harapan.

Perbincangan tentang pembenahan pelayanan publik, tidak lepas dari keinginan dari manajemen pemerintahan daerah untuk melayani masyarakatnya dengan lebih baik. Pembenahan berarti memperbaiki sesuatu yang sudah ada, menjadi lebih baik dengan memperhatikan purna layanan yang diberikan. Dalam mewujudkan sistem pelayanan publik yang lebih melayani, harus dilakukan perubahan peraturan yang ada, termasuk persoalan pelayanan publik, penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Secara umum loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha, pelayanan dan perilaku terbaik (Rasimin, 1998). Menurut Drever (2006), loyalitas adalah sikap/perasaan kesetiaan pada seseorang atau grup yang dirasakan sebagai kewajiban dan rasa cinta. Salancik dalam Steers dan Porter (2003) lebih

melihat loyalitas sebagai keadaan yang membuat individu menjadi terikat oleh aktivitas-aktivitasnya. Akibat keterikatan itu menimbulkan keyakinan untuk mempertahankan aktivitas dan keterlibatannya.

Dari pendapat-pendapat tersebut di atas, Staw dalam Steers dan Porter (2003) membagi loyalitas menjadi dua pendekatan. *Pertama*, loyalitas sebagai tingkah laku, yaitu tindakan loyal karena keterikatan pada tingkatan-tingkatan di masa lalu, atau karena telah mempertaruhkan pengorbanan dalam organisasi yang tidak mungkin dapat kembali. Misalnya, karena telah bekerja selama 20 tahun atau lebih, atau karena akan kehilangan banyak keuntungan-keuntungan dari organisasi jika bekerja ditempat lain. *Kedua*, loyalitas sebagai sikap, antara lain berupa kesediaan mengorbankan diri, kesediaan melakukan pengawasan diri dan kemauan untuk tidak menonjolkan diri merupakan salah satu pengertian loyalitas itu sendiri, karena hal tersebut akan menunjukkan rasa kesetiaan.

Kompetensi menurut Boyatzis dalam Armstrong dan Murlis (1999) adalah kapasitas yang dimiliki pegawai untuk memenuhi persyaratan kerja baik untuk saat ini maupun untuk masa yang akan datang. Dharma (2005) mengatakan, kompetensi adalah apa yang dibawa oleh seseorang kedalam pekerjaannya dalam bentuk jenis dan tingkatan perilaku yang berbeda. Dimana harus dibedakan dari atribut tertentu yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai tugas yang berhubungan dengan suatu pekerjaan. Dapat disimpulkan kompetensi adalah apa yang orang bawa pada suatu pekerjaan dalam bentuk tipe dan tingkat perilaku yang berbeda-beda. Dimana kompetensi harus dibedakan oleh atribut-atribut khusus seperti pengetahuan, keterampilan dan keahlian yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai tugas yang dihubungkan dengan pekerjaan.

Kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Setiap organisasi penting untuk selalu melakukan penilaian terhadap kinerjanya. Kinerja dipahami sebagai tingkat keberhasilan atau merupakan *the degree of*

accomplishment atau dengan kata lain kinerja merupakan suatu tingkat pencapaian tujuan organisasi. Menurut Rue dan Byars dalam Nasucha (2004), kinerja dapat diartikan sebagai prestasi kerja, prestasi penyelenggaraan suatu kegiatan, kinerja dapat menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Selain itu kinerja juga menyangkut efektivitas yaitu sejauh mana tujuan yang dinyatakan dalam petunjuk hasil dapat dicapai oleh suatu organisasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh loyalitas dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar.

METODE

Pengumpulan data primer maupun data sekunder menggunakan metode penelitian survei sebagai salah satu jenis (penelitian ilmiah), terutama digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan tentang kondisi variabel penelitian baik variabel yang berpengaruh maupun variabel yang dipengaruhi. Populasi dan sampel penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar dan masyarakat penerima pelayanan publik. Dimana untuk sampel pegawai dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan tujuan penelitian. Sedangkan untuk sampel masyarakat penerima pelayanan publik digunakan teknik *accidental sampling*, yaitu pemilihan sampel secara kebetulan, yaitu masyarakat yang melakukan urusan pelayanan. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket, dimana penyebaran angket merupakan teknik pengumpulan data dimana jawaban-jawaban yang akan diberikan oleh responden sudah terformulasikan dalam alternatif-alternatif di setiap item.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Loyalitas, Kompetensi Pegawai, dan Kinerja Pelayanan Publik

Dari keseluruhan hasil tanggapan responden tentang indikator loyalitas kerja, maka dapat

disimpulkan bahwa loyalitas kerja pegawai pada Kantor Camat Tambang masih kurang baik, dengan persentase 39,6%. Hal ini menjelaskan bahwa pegawai yang bekerja pada Kantor Camat Tambang masih memiliki loyalitas kerja yang rendah. Walaupun pegawai sudah bisa menunjukkan ketaatan pada aturan kerja dan hubungan antar sesama pegawai, namun pegawai masih belum bisa sepenuhnya untuk memiliki tanggung jawab kepada organisasi, kurang memiliki kemampuan untuk bekerjasama dalam organisasi, kurang memiliki rasa memiliki yang tinggi terhadap organisasi dan masih belum suka terhadap pekerjaan yang diberikan. Fakta ini membuktikan butuh pembenahan dan evaluasi terhadap loyalitas kerja yang dimiliki oleh pegawai pada Kantor Camat Tambang. Pembenahan yang dilakukan bisa dilaksanakan melalui beberapa cara : *Pertama*, melakukan identifikasi terhadap kebutuhan pegawai akan pekerjaan. Langkah ini dilakukan dalam upaya mengetahui keinginan pegawai akan pekerjaan yang dibebankan, sehingga bisa membuat pegawai merasa nyaman dan menyenangkan dalam bekerja. *Kedua*, analisa terhadap kebutuhan pegawai, proses ini merupakan penterjemahan akan hasil identifikasi yang dilakukan. Apakah perlu dilakukan mutasi, promosi dan penyusunan penempatan pegawai didalam organisasi. Sehingga dengan adanya langkah-langkah itu akan menumbuhkan rasa senang dalam diri pegawai pada setiap pelaksanaan pekerjaan. *Ketiga*, implementasikan hasil analisis dalam upaya membuat perubahan dalam organisasi. Langkah ini dilakukan dalam menciptakan organisasi publik sesuai dengan kebutuhan publik. Dimana melakukan pembenahan kepada penempatan pegawai dan kebutuhan pegawai. Agar pegawai memiliki semangat dan motivasi dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan. Selain itu juga upaya-upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan dan menumbuhkan loyalitas kerja pegawai didalam organisasi.

Kemudian keseluruhan tanggapan responden tentang variabel kompetensi pegawai, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai di Kantor Camat Tambang adalah baik, dengan

persentase 36,2%. Hal ini menjelaskan bahwa pegawai sudah memiliki kompetensi yang baik dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas yang dibebankan. Kemampuan pegawai dalam memiliki kompetensi yang baik tidak terlepas dari kapasitas dan tingkat pemahaman yang dimiliki oleh pegawai dalam pelaksanaan kerja yang dibebankan. Dalam menerapkan kompetensi yang baik dibutuhkan pengetahuan kerja, komunikasi dan kerjasama tim yang baik. Walaupun inisiatif kerja dan keahlian kerja masih cukup rendah, tetapi komunikasi yang dikembangkan membantu pegawai untuk terus bisa mencari informasi dalam upaya menambah pengetahuan dan keahlian kerjanya. Usaha ini merupakan bentuk inisiatif pegawai dalam upaya untuk bisa turut serta dalam pelaksanaan pekerjaan. Oleh karenanya kompetensi yang baik dari pegawai memang sangat dibutuhkan dalam mempermudah pegawai untuk melaksanakan tugas yang diberikan. Kompetensi yang dimiliki sebenarnya bawaan dari lahir yang siapa saja orangnya bisa mengasah dan menumbuhkan dalam dirinya. Maka dari itu pengembangan kompetensi yang dimiliki memang perlu dilakukan, supaya pegawai terus bisa secara kontinue melaksanakan pekerjaan yang dibebankan. Pengembangan kompetensi dapat dilakukan dengan mengembangkan program pendidikan dan pelatihan, terutama yang sesuai dengan kebutuhan kerja. Sebab kompetensi akan semakin terasa dibutuhkan apabila beban kerja yang diberikan dalam setiap waktu bertambah terus. Sehingga membutuhkan pengetahuan, kemampuan, keahlian dan *attitude* dari pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.

Selanjutnya keseluruhan tanggapan responden tentang variabel kinerja pelayanan publik dapat disimpulkan baik, dengan persentase 36,2%. Hal ini menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik yang dihasilkan oleh pegawai pada Kantor Camat Tambang sudah berjalan dengan baik. Dimana dalam menghasilkan kinerja pelayanan publik yang baik pihak Kantor Camat Tambang sudah bisa menghasilkan kuantitas kerja yang baik, ketepatan waktu kerja dan kemandirian kerja. Kemampuan ini tentunya tidak

terlepas dari peran serta pimpinan dan publik yang selalu memotivasi dan selalu memberikan saran serta kritikan terhadap setiap hasil kerja yang disajikan oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu untuk mencapai kinerja yang maksimal perlu dilakukan arahan dan saran kepada bawahan oleh pimpinan, supaya bawahan berusaha untuk berubah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama pelayanan publik yang disediakan. Untuk itu membuat perubahan yang signifikan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat membutuhkan waktu dan proses, sebab terwujudnya pelayanan yang memuaskan merupakan bukti nyata kinerja pegawai yang baik dalam lembaga pelayanan publik. Selain itu juga dalam mewujudkan kinerja pelayanan publik tidak hanya memperhatikan faktor pimpinan saja, faktor SDM juga perlu. Sebab dengan SDM yang unggul dan berkualitas serta ditempatkan pada posisi yang tepat akan sangat membantu dalam proses pelaksanaan kerja, terutama dalam pelayanan publik. Maka dari itu organisasi harus bisa memaksimalkan kekuatan dan sumber daya yang dimilikinya dalam upaya mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan, terutama dalam memberikan pelayanan publik yang memuaskan.

Pengaruh Loyalitas Pegawai terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Dari hasil uraian dan penjelasan yang dilakukan terhadap hasil penelitian tentang loyalitas pegawai (variabel X) ditemukan bahwa loyalitas pegawai yang ditunjukkan masih kurang baik, dengan persentase 39,6%. Dimana loyalitas pegawai yang paling dominan kurang dilakukan oleh pegawai adalah kemampuan untuk bekerjasama. Dimana dalam pelaksanaan kerja didalam kantor pegawai kurang bisa bekerjasama dalam menyelesaikan beban kerja yang diberikan. Sehingga kurang memiliki inisiatif kerja, inovasi kerja dan komitmen kerja. Sedangkan dari hasil uraian dan penjelasan yang dilakukan terhadap hasil penelitian tentang kinerja pelayanan publik (variabel Y) ditemukan bahwa kinerja pelayanan publik yang ditunjukkan oleh pegawai sudah baik,

dengan persentase 36,2 %. Dimana kinerja pelayanan publik yang baik dominan terlihat dari kemandirian kerja, artinya pegawai sudah mengusahakan dirinya untuk bisa melakukan pekerjaan dengan mandiri dan menggunakan kemampuan, pengetahuan, keahlian yang dimilikinya sendiri. Kemandirian kerja ini terlihat dari SDM kerja yang tersedia, wewenang kerja yang dibagikan secara jelas dan pelaksanaan kerja yang sesuai dengan wewenang yang diberikan. Oleh karena itu dalam melakukan penelitian ini ingin dilihat pengaruh yang diberikan oleh loyalitas pegawai (variabel X) terhadap kinerja pelayanan publik (variabel Y), maka akan dilakukan melalui uji statistik korelasi product moment. Dimana dari hasil perhitungan statistik yang diperoleh melalui program SPSS ditemukan harga r – hitung sebesar 0,235, dengan taraf kesalahan 5 % dan responden sebanyak 58 orang. Sedangkan harga r – tabel dari hasil ketetapan tabel nilai-nilai r product moment (lihat lampiran) sebesar 0,218. Oleh karena itu terlihat jelaslah bahwa r – hitung sebesar 0,235 lebih besar dari r – tabel 0,218 ($0,235 > 0,218$), ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang diberikan oleh variabel X (loyalitas pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik). Dimana tingkat pengaruh yang diberikan oleh variabel X (loyalitas pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik) terletak pada 0,200 – 0,399 yang artinya pengaruh yang diberikan oleh variabel X (loyalitas pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik) adalah kecil atau rendah.

Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Dari hasil uraian dan penjelasan yang dilakukan terhadap hasil penelitian tentang kompetensi pegawai (variabel X) ditemukan bahwa kompetensi pegawai yang dimiliki oleh pegawai sudah baik, dengan persentase 36,2 %. Dimana kompetensi pegawai yang paling dominan dilakukan adalah komunikasi. Dimana dengan adanya kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan rekan kerjanya akan memberikan dorongan dalam penyelesaian kerja yang memuaskan. Komunikasi dalam hal ini dilihat dari

kemampuan menyediakan sarana komunikasi, menyediakan fasilitas kerja dan kemampuan mengelola informasi. Sehingga dengan kemampuan komunikasi ini, diharapkan setiap keluhan dan aspirasi yang disampaikan dalam upaya perbaikan pelayanan publik dapat diwujudkan dengan baik. Sedangkan dari hasil uraian dan penjelasan yang dilakukan terhadap hasil penelitian tentang kinerja pelayanan publik (variabel Y) ditemukan bahwa kinerja pelayanan publik yang ditunjukkan oleh pegawai sudah baik, dengan persentase 36,2 %. Dimana kinerja pelayanan publik yang baik dominan terlihat dari kemandirian kerja, artinya pegawai sudah mengusahakan dirinya untuk bisa melakukan pekerjaan dengan mandiri dan menggunakan kemampuan, pengetahuan, keahlian yang dimilikinya sendiri. Kemandirian kerja ini terlihat dari SDM kerja yang tersedia, wewenang kerja yang dibagikan secara jelas dan pelaksanaan kerja yang sesuai dengan wewenang yang diberikan. Oleh karena itu dalam melakukan penelitian ini ingin dilihat pengaruh yang diberikan oleh kompetensi pegawai (variabel X) terhadap kinerja pelayanan publik (variabel Y), maka akan dilakukan melalui uji statistik korelasi product moment. Dimana dari hasil perhitungan statistik yang diperoleh melalui program SPSS ditemukan harga r – hitung sebesar 0,216, dengan taraf kesalahan 5 % dan responden sebanyak 58 orang. Sedangkan harga r – tabel dari hasil ketetapan tabel nilai-nilai r product moment (lihat lampiran) sebesar 0,218. Oleh karena itu terlihat jelaslah bahwa r – hitung sebesar 0,216 lebih kecil dari r – tabel 0,218 ($0,216 < 0,218$), ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang diberikan oleh variabel X (kompetensi pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik). Fakta ini menjelaskan bahwa kompetensi pegawai (variabel X) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik (variabel Y).

Pengaruh Loyalitas dan Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh data-data hasil analisis korelasi semua variabel bebas, yaitu

loyalitas pegawai (X1) dan kompetensi pegawai (X2) mempunyai hubungan yang kecil terhadap variabel terikat yaitu kinerja pelayanan publik (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,303. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel bebas (loyalitas pegawai dan kompetensi pegawai) tersebut secara bersama-sama masih kecil memberikan sumbangan kepada variabel terikatnya (kinerja pelayanan publik). Kemudian bila dilihat nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,092, hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel bebas (loyalitas pegawai dan kompetensi pegawai) tersebut memberikan sumbangan sebesar 9,2 % terhadap variabel terikat (kinerja pelayanan publik). Sedangkan sisanya sebesar 90,8 % dipengaruhi oleh faktor-faktor kinerja pelayanan publik yang lainnya. Dari hasil analisis perhitungan dengan *program SPSS* diperoleh harga F – hitung sebesar 2,779. Hal ini menunjukkan bahwa F – hitung adalah sebesar 2,779 dengan signifikan 0,71 dengan tingkat keyakinan 5 %. Dimana apabila ditinjau dari hasil F – tabel yang merupakan ketetapan dari derajat pembilang (v_1) 2 dan derajat bebas penyebut (v_2) 56 sebesar 3,18. Dari hasil ini terlihat jelas bahwa F – hitung lebih kecil dari F – tabel ($2,779 < 3,18$), ini menerangkan bahwa variabel bebas dengan variabel terikat tidak memiliki hubungan/pengaruh secara simultan.

Dengan demikian, hipotesa yang dikemukakan “*Diduga bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik adalah faktor loyalitas pegawai dan faktor kompetensi pegawai*”, tidak dapat diterima. Dari hasil analisis perhitungan dengan *program SPSS* diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut : $Y = 27,995 + 0,225 X_1 + 0,207 X_2$, hasil ini menjelaskan bahwa persamaan regresi menunjukkan koefisien regresi yang diperoleh keseluruhan positif, ini berarti apabila variabel-variabel bebas ditingkatkan, maka akan menimbulkan peningkatan terhadap variabel terikat. Selain itu juga terlihat bahwa T – hitung yang diperoleh lebih kecil dari T – tabel, yaitu loyalitas pegawai (X1) ($1,655 < 1,684$) dan kompetensi pegawai (X2)

($1,489 < 1,684$). Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa semua T – hitung nilainya lebih kecil dari T – tabel, maka dengan demikian hipotesis yang mengatakan “*Diduga bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja pelayanan publik adalah faktor kompetensi pegawai*”, tidak dapat diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel X (loyalitas pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik). Dimana tingkat pengaruh yang diberikan oleh variabel X (loyalitas pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik) terletak pada 0,200 – 0,399 yang artinya pengaruh yang diberikan oleh variabel X (loyalitas pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik) adalah kecil atau rendah. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa tidak ada pengaruh yang diberikan oleh variabel X (kompetensi pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik). Fakta ini menjelaskan bahwa kompetensi pegawai (variabel X) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik (variabel Y). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel bebas (loyalitas pegawai dan kompetensi pegawai) tersebut secara bersama-sama masih kecil memberikan sumbangan kepada variabel terikatnya (kinerja pelayanan publik). Kemudian variabel bebas dengan variabel terikat tidak memiliki hubungan/pengaruh secara simultan.

DAFTAR RUJUKAN

- Amstrong, Michael, 2004. *Performance Management*. Yogyakarta: Penerbit Tugu Publisher
- Drever, J. 2006. *Kamus Psikologi*. Jakarta: Bina Aksara
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: YKPN
- Mangkunegara Prabu, 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Rafika Aditama

- Nasucha Chaizi, 2004. *Reformasi Administrasi Publik, Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Soehartono Irawan, 2002. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta
- Steers, Richard M., 1995. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Surya Dharma, 2005, *Manajemen Kinerja, Falsafah Teori dan Penerapannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Thoha Mifta, 2008. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara