

PENGARUH KOORDINASI DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN CISARUA KABUPATEN SUMEDANG

Rika Sri Aryani¹, Euis Eka Pramiarsih², Diani Indah³
reekasa77@gmail.com¹, euisseka@unla.ac.id², indahdiani7160@gmail.com³
Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Fenomena permasalahan dalam pelayanan publik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Sumedang menunjukkan masih adanya kendala dalam koordinasi antarunit kerja serta keterbatasan kompetensi pegawai yang berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh koordinasi dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, baik secara parsial maupun simultan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif, menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pegawai dan masyarakat pengguna layanan. Data yang diperoleh dianalisis dengan uji statistik regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan dan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, di mana koordinasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Selain itu, kompetensi pegawai juga terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, karena pegawai yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai mampu memberikan layanan yang lebih baik. Secara simultan, koordinasi dan kompetensi pegawai bersama-sama memberikan kontribusi yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: koordinasi, kompetensi pegawai, kualitas pelayanan publik, efektivitas layanan, kepuasan masyarakat.

ABSTRACT

The phenomenon of problems in public services in Cisarua Subdistrict, Sumedang Regency, indicates the presence of obstacles in inter-unit coordination and limited employee competence, which impact the quality of services provided to the community. This study aims to analyze the influence of coordination and employee competence on the quality of public services, both partially and simultaneously.

The research method used is a quantitative approach with descriptive and verificative analysis, employing data collection techniques through questionnaires distributed to employees and service users. The collected data were analyzed using multiple linear regression statistical tests to determine the relationship and influence of independent variables on the dependent variable.

The research findings indicate that coordination significantly affects the quality of public services, as good coordination enhances service efficiency and effectiveness. Additionally, employee competence also has a positive impact on service quality since employees with adequate skills and knowledge can provide better services. Simultaneously, coordination and employee competence together make a strong contribution to improving the quality of public services

Keywords: *coordination, employee competence, public service quality, service effectiveness, public satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi

kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/7/2004. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme” dinyatakan bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan negara yang mampu menjalankan fungsi dan tugasnya secara sungguh-sungguh dan penuh tanggungjawab. Kemudian dijelaskan juga bahwa perlu dilakukan pelayanan publik berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik, yang meliputi: kepastian hukum, transparan, daya tanggap, berkeadilan, efektif dan efisien, tanggung jawab, akuntabilitas, tidak menyalahgunakan wewenang.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan, bahwa tujuan tentang pelayanan publik memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik. Lebih lanjut dinyatakan, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Surjadi (2020:9) menyatakan bahwa “Pengembangan kualitas pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanan, dan sumber daya manusia pemberi layanan”.

Dalam kaitan ini, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut. Komitmen menyelenggarakan pemerintah yang baik, haruslah terimplementasikan secara maksimal di wilayah kerja pemerintahan. Pelayanan publik sebagaimana dinyatakan pada Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005

tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), kemudian Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Peraturan Menteri Dalam Negeri ini menjelaskan bahwa “Prinsip penyusunan standar pelayanan minimal meliputi: kesepakatan, sederhana, nyata, terukur, terjangkau, terbuka, akuntabel, bertahap”.

Elemen pokok pengukuran kualitas pelayanan publik oleh Mahsun (2020:25) antara lain:

- 1) Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi
 - a) Langkah awal dalam pengukuran kualitas pelayanan publik adalah menentukan tujuan organisasi, yang mencerminkan visi dan misi penyelenggara pelayanan publik;
 - b) Sasaran merupakan target spesifik yang ingin dicapai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan;
 - c) Strategi diperlukan untuk memastikan bahwa tujuan dan sasaran tersebut dapat diwujudkan secara efektif dan efisien.
- 2) Merumuskan indikator dan ukuran kinerja
 - a) Indikator kinerja digunakan untuk mengukur sejauhmana pelayanan publik telah memenuhi standar yang ditetapkan;
 - b) Ukuran kinerja harus bersifat spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu (SMART);
 - c) Contoh indikator dalam pelayanan publik bisa mencakup kecepatan pelayanan, akurasi informasi, kepuasan masyarakat, dan transparansi proses.
- 3) Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi
 - a) Setelah indikator dan ukuran kinerja ditetapkan, dilakukan pengukuran aktual untuk mengetahui sejauh mana organisasi telah mencapai tujuan dan sasarnya;
 - b) Metode yang digunakan bisa berupa survei kepuasan masyarakat, audit kinerja dan analisis data pelayanan;
 - c) Hasil pengukuran ini menjadi dasar untuk melihat apakah ada gap antara standar yang diharapkan dengan kenyataan di lapangan.

- 4) Evaluasi kinerja
 - a) Evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas, efisiensi dan dampak dari pelayanan publik yang telah diberikan;
 - b) Dari evaluasi, pemerintah atau organisasi dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan, serta mencari solusi perbaikan berkelanjutan;
 - c) Evaluasi dapat digunakan untuk menyesuaikan kebijakan, prosedur, atau standar pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik sebagai proses aktivitas penilaian pencapaian target-target tertentu dari tujuan-tujuan strategis organisasi pemerintah. Menurut Lohman (dalam Mahsun 2020:31), bahwa “Aspek pokok pengukuran kinerja organisasi publik adalah sumberdaya, output dan fleksibilitas”.

Dengan demikian, fokus pengukuran kinerja sektor publik justru terletak pada outcome (hasil) dan bukan pada input dan proses. Lebih lanjut, Mahsun (2020:33) menyebutkan bahwa “Aspek-aspek pengukuran kinerja sektor publik adalah: 1) Kelompok sasaran; 2) Kelompok proses; 3) Kelompok keluaran; 4) Kelompok hasil; 5) Kelompok manfaat; dan 6) Kelompok dampak”.

Sehubungan dengan pendapat Mahsun tersebut pihak pemerintah Kecamatan Cisarua Kabupaten Sumedang telah melakukan identifikasi permasalahan berdasarkan tugas dan fungsi Kecamatan Cisarua tentang pencapaian kinerja pada Renstra Kecamatan Cisarua periode 2018-2023, diketahui bahwa kinerja Kecamatan Cisarua masih perlu ditingkatkan. Hasil capaian kinerja tersebut masih terdapat masalah inti yang menyisakan beberapa permasalahan terhadap kualitas pelayanan publik. Permasalahan yang terjadi, diantaranya:

- 1) Masih adanya pegawai yang tidak mentaati kode etik kepegawaian Kepatuhan terhadap kode etik kepegawaian merupakan hal fundamental dalam menjaga profesionalisme dan integritas aparatur sipil negara. Ketidakpatuhan dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman mengenai kode etik, lemahnya pengawasan internal, atau minimnya saksi terhadap pelanggaran. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan sosialisasi yang intensif mengenai kode etik, peningkatan sistem pengawasan, serta penerapan sanksi yang tegas bagi pelanggar.

- 2) Kurangnya kerjasama dan komunikasi yang baik dengan tim kerja Kerjasama dan komunikasi yang efektif dalam tim kerja sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Kurangnya hal ini dapat mengakibatkan penurunan kinerja, misinformasi, dan konflik internal. Faktor penyebabnya antara lain bisa berupa perbedaan persepsi, kurangnya keterampilan komunikasi, atau struktur organisasi yang tidak mendukung kolaborasi. Solusinya meliputi pelatihan pengembangan keterampilan komunikasi, penataan ulang struktur organisasi untuk mendorong kolaborasi, serta membangun budaya kerja yang inklusif dan suportif.

- 3) Adanya ketimpangan antara keinginan masyarakat dengan aparatur yang memberikan pelayanan Ketimpangan ini menunjukkan adanya perbedaan ekspektasi antara masyarakat sebagai penerima layanan dan aparatur sebagai pemberi layanan. Hal ini bisa terjadi akibat kurangnya pemahaman aparatur tentang kebutuhan masyarakat, prosedur birokrasi yang kompleks, atau kurangnya inovasi dalam pelayanan publik. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan pendekatan partisipatif dengan melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi layanan, penyederhanaan prosedur layanan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif, menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarikan kepada pegawai dan masyarakat pengguna layanan. Data yang diperoleh dianalisis dengan uji statistik regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan dan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan Cisarua Berdasarkan Peraturan Bupati Sumedang Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, Kecamatan Cisarua mempunyai tugas, fungsi dan struktur organisasi sebagai berikut:

Kecamatan Cisarua mempunyai tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan

sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Dalam implementasinya, kewenangan tersebut dijabarkan dalam tugas pokok dan fungsi satuan organisasi perangkat daerah kecamatan.

Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dimaksud mencakup 22 (dua puluh dua) bidang sebagai berikut: 1) Bidang Pekerjaan Umum, 2) Bidang Kesehatan; 3) Bidang Pendidikan; 4) Bidang Pertanian; 5) Bidang Perhubungan; 6) Bidang Perindustrian dan Perdagangan; 7) Bidang Lingkungan Hidup; 8) Bidang Pertanahan; 9) Bidang Perkoperasian; 10) Bidang Sosial dan Tenaga Kerja; 11) Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa; 12) Bidang Kependudukan; 13) Bidang Ekonomi dan Keuangan; 14) Bidang Keluarga Berencana; 15) Bidang Penerangan; 16) Bidang Politik Dalam Negeri dan Administrasi Publik mengenai Kesatuan Bangsa, Kepegawaian dan Perlengkapan; 17) Bidang Hukum dan Perundang-Undangan; 18) Bidang Kehutanan dan Perkebunan; 19) Bidang Pertambangan dan Energi; 20) Bidang Pariwisata; 21) Bidang Kebudayaan; 22) Bidang Penataan Ruang.

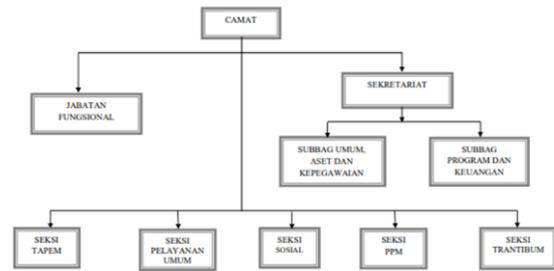
Fungsi Dalam menyelenggarakan tugas pokok di atas, Kecamatan Cisarua menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a) Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum;
- b) Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c) Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- d) Pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati;
- e) Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan perangkat daerah di tingkat kecamatan;
- f) Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa;
- g) Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan daerah yang ada di kecamatan; dan
- h) Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh Peraturan Perundang-Undangan.

Struktur Organisasi Kecamatan Cisarua terdiri dari:

- 1) Camat; 2) Sekretariat Kecamatan, membawahi:
 - a. Subbag umum, Aset dan Kepegawaian;
 - b. Subbag Program dan Keuangan;
- 3) Seksi Tata Pemerintahan; 4) Seksi Pelayanan Umum; 5) Seksi Sosial; 6) Seksi Pembangunan dan

Pemberdayaan Masyarakat; 7) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum.



Gambar 1. Stuktur Organisasi Kecamatan Cisarua

Sumber Daya Kecamatan Cisarua Sampai dengan akhir tahun 2018 jumlah pegawai Kecamatan Cisarua Kabupaten Sumedang sebanyak 18 orang dengan profil demografi sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Pegawai Menurut Kelompok Umur

No	Unit Kerja	Usia (Tahun)							Jumlah
		20-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	>50	
1	Camat	-	-	-	-	-	-	1	1
2	Sekretariat	-	-	-	-	1	3	2	6
3	Seksi Tata Pemerintahan	-	-	-	-	-	-	2	2
4	Seksi Pelayanan Umum	-	-	-	-	-	-	2	2
5	Seksi Sosial	-	-	-	-	-	1	1	2
6	Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	-	-	-	-	-	2	1	3
7	Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum	-	-	-	-	-	-	2	2
8	Jabatan Fungsional	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		-	-	-	-	1	6	11	18

Sumber: Kecamatan Cisarua Tahun 2025

Jumlah Pegawai Menurut Kelompok Umur Berdasarkan table Jumlah Pegawai Kecamatan Cisarua paling banyak berada di kelompok umur > 50 tahun yaitu sebanyak 10 (sepuluh) orang. Sedangkan kelompok umur yang jumlahnya paling sedikit adalah antara 41 – 45 tahun yaitu berjumlah 1 (satu) orang. Kelompok umur 45 – 50 tahun sebanyak 6 (enam) orang dan kelompok umur 57-58 tahun sebanyak 1 (satu) orang yang

akan pensiun. Berdasarkan informasi tersebut hal yang perlu diperhatikan adalah adanya pegawai kelompok umur > 50 tahun yang berpotensi memasuki masa pensiun pada periode pelaksanaan Renstra.

Tabel 2. Tabel Jumlah Pegawai Menurut Kelompok Umur

No.	Unit Wilayah	Golongan				Jumlah
		I	II	III	IV	
1	Camat	-	-	-	1	1
2	Sekretariat	-	2	4	-	6
3	Seksi Tata Pemerintahan	-	-	2	-	2
4	Seksi Pelayanan Umum	-	-	3	-	3
5	Seksi Sosial	-	-	2	-	2
6	Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	-	-	2	-	2
7	Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum	-	-	2	-	2
8	Jabatan Fungsional	-	-	-	-	-
TOTAL		-	2	15	1	18

Sumber: Kecamatan Cisarua Tahun 2025

Jumlah Pegawai Menurut Golongan Berdasarkan tabel Jumlah Pegawai Menurut Golongan sebagian besar pegawai Kecamatan Cisarua menempati golongan III yaitu sebanyak 15 orang pegawai. Sedangkan 2 pegawai menempati golongan II dan 1 orang pegawai menempati golongan IV.

Tabel 3. Jumlah Pegawai Menurut Jabatan

No.	Jabatan	Jumlah
1	Eselon III	1
2	Eselon IV	7
3	Fungsional Tertentu	-
4	Fungsional Umum (Pelaksana)	10
TOTAL		18

Sumber: Kecamatan Cisarua Tahun 2025

Jumlah Pegawai Menurut Jabatan Berdasarkan struktur organisasi Kecamatan Cisarua Jumlah Jabatan Struktural yang dapat diisi adalah sebanyak 9 Jabatan Struktural. Saat ini jabatan yang terisi sebanyak 8 Jabatan Struktural, sedangkan 1 Jabatan Sekretaris Kecamatan sementara belum terisi dikarenakan sudah memasuki masa pensiun. Sebagaimana tabel 4.4. dapat diketahui bahwa 55,55% pegawai Kecamatan Cisarua memegang jabatan pelaksana yaitu sebanyak 10 orang. Sedangkan yang lainnya yaitu memegang jabatan Struktural eselon IV dan sebanyak 7 (tujuh) orang (38,88%) dan eselon III sebanyak 1 (satu) orang (5,55%). Namun kebutuhan jabatan pelaksana belum dipetakan sehingga Kecamatan Cisarua belum dapat menunjukkan kebutuhan jabatan fungsional sesuai

dengan keahlian yang dibutuhkan organisasi Kecamatan Cisarua sesuai dengan tugas dan kewenangannya.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Tanggapan Responden Variabel Koordinasi (X1) Berdasarkan hasil penyebaran angket/kuesioner yang telah dilakukan kepada setiap responden merupakan pengembangan dari variabel yang sedang diteliti. Penggunaan item pernyataan adalah sebagai alat ukur dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian. Jawaban dari setiap responden dalam penelitian ini adalah gambaran jelas dari setiap variabel dalam penelitian ini. Tanggapan atau responden terhadap variabel penelitian dalam penelitian adalah melalui analisis deskriptif dari setiap indikator. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui karakteristik dasar dari tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang digunakan. Ukuran statistik yang digunakan dalam analisis statistik deskriptif penelitian adalah deskriptif digunakan untuk variabel-variabel yang bersifat kuantitatif dengan cara mengelompokkan mentabulasikan serta mendeskripsikan data yang diperoleh di lapangan.

Ipa Hafisiah Yakin (2015:137) menjelaskan bahwa untuk menganalisis secara deskriptif terhadap masing-masing variabel penelitian dilakukan dengan perhitungan skor dan rata-rata dari total skor setiap variabel, menentukan interval dalam lima kategori, maka dihitung dengan menggunakan nilai rentang, yaitu "Rentang Interval = (5-1):5 = 0,8"

Dengan menggunakan nilai rentang sebesar 0,8 maka ditentukan kelas interval dari terendah sampai dengan tertinggi dengan menambahkan rentang interval pada setiap tingkatan kelas interval. Berdasarkan uraian tahapan tersebut maka kategori nilai terhadap variabel-variabel penelitian diperlihatkan dalam tabel di bawah ini Tabel 4. Nilai Rentang dan Kategori

No	Interval Skor	Kategori
1.	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
2.	1,81 – 2,60	Tidak Setuju
3.	2,61 – 3,40	Cukup Setuju
4.	3,41 – 4,20	Setuju
5.	4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Ipa Hafisiah Yakin (2015:137).

Sugiyono (2019: 86) menyatakan, skala pengukuran digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam alat ukur. Alat ukur tersebut yang digunakan

dalam pengakuan akan menghasilkan data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan *skala likert* yang digunakan untuk mengukur setiap sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala social. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan. Untuk bentuk Pilihan angket diberi skor sebagai berikut:

Tabel 5. Skala Likert

No	Skala	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2019: 86)

Untuk mengetahui berada pada kategori mana hasil tanggapan terhadap indikator penelitiand engan skor kategorinya dibagi ke dalam lima kategori yaitu Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Kurang Baik (KB) atau Sangat Tidak Baik (STB) adalah sebagai berikut:

Nilai Indeks minimum	=	Skor Terkecil x Jumlah Responden
	=	1 x 100 = 100
Nilai Indeks maksimum	=	Skor terbesar x jumlah responden
	=	5 x 100 = 500
Nilai Interval	=	Nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum
		500 – 100 = 400
Jarak Interval	=	Interval : Jenjang
	=	400 : 5 = 80

Sehingga diperoleh kategori skor untuk indikator kesungguhan seperti yang terlihat pada tabel berikut

Tabel 6. Penilaian Indikator Penelitian Variabel Koordinasi

No	Kategori Indikator Penelitian	Interval
1	Sangat Tidak Baik (STB)	100 – 180
2	Kurang Baik (KB)	181 – 260
3	Kurang Baik (KB)	261 – 340
4	Baik (B)	341 – 420
5	Sangat Baik (SB)	421 - 500

Sumber: Data diolah oleh peneliti tahun 2023

Secara rinci hasil analisis setiap indikator untuk variabel Koordinasi (X1) di Kecamatan

Cisarua Kabupaten Sumedang dapat dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Jawaban Responden Variabel Koordinasi (X1)

Pertanyaan Nomor: 1

Item Pertanyaan	Jawaban	Nilai	F	%	Skor
Seluruh anggota organisasi memahami dan menyetujui tujuan bersama, sehingga setiap tindakan yang dilakukan selaras dengan visi dan misi organisasi.	Sangat Tidak Setuju	1	17	17%	17
	Tidak Setuju	2	20	20%	40
	Kurang Setuju	3	23	23%	69
	Setuju	4	17	17%	68
	Sangat Setuju	5	23	23%	115
	Jumlah		100	100%	309

Sumber: data hasil penelitian, diolah tahun 2025

Berdasarkan tabel Hasil Jawaban Responden Variabel Koordinasi (X1) responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 17 orang atau 17%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 20 orang atau 20%, responden yang menjawab Kurang Setuju sebanyak 23 orang atau 23%, responden yang menjawab setuju sebanyak 17 orang atau 17%, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang atau 23%. Skor indikator sebesar 309 berada pada rentang nilai 261-340 atau berada pada kategori penilaian kurang baik. Hal ini membuktikan bahwa anggota organisasi belum sepenuhnya memahami dan menyetujui tujuan bersama, sehingga setiap tindakan yang dilakukan harus selaras dengan visi dan misi organisasi.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dalam suatu organisasi, masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman dan kesepakatan anggota terhadap tujuan bersama. Ketika anggota organisasi belum sepenuhnya memahami atau menyetujui visi dan misi organisasi, ada kemungkinan terjadi perbedaan persepsi, kurangnya koordinasi, serta ketidaksesuaian antara tindakan individu dengan arah strategis organisasi. Oleh karena itu, setiap tindakan yang dilakukan oleh individu dalam organisasi harus selalu dikaitkan dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan agar semua anggota memiliki panduan yang jelas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga setiap keputusan dan aktivitas yang dilakukan dapat berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. Untuk mengatasi masalah ini, organisasi dapat meningkatkan komunikasi

internal, memperjelas tujuan bersama, serta memberikan pembinaan atau pelatihan kepada anggotanya agar mereka lebih memahami dan mendukung arah yang telah ditentukan.

Tabel 8. Hasil Jawaban Responden Variabel Koordinasi (X1)

Pertanyaan Nomor: 2

Item Pertanyaan	Jawaban	Nilai	F	%	Skor
Kebijakan dan prosedur kerja yang diterapkan dalam organisasi selalu dikaji agar selaras dan tidak menimbulkan hambatan dalam pelaksanaannya	Sangat Tidak Setuju	1	18	18%	18
	Tidak Setuju	2	20	20%	40
	Kurang Setuju	3	22	22%	66
	Setuju	4	17	17%	68
	Sangat Setuju	5	23	23%	115
	Jumlah			100	100%

Sumber: data hasil penelitian, diolah tahun 2025

Berdasarkan tabel Hasil Jawaban Responden Variabel Koordinasi (X1) Pertanyaan Nomor: 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 18 orang atau 18%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 20 orang atau 20%, responden yang menjawab Kurang Setujusebanyak 22 orang atau 22%, responden yang menjawab setuju sebanyak 17 orang atau 17%, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang atau 23%. Skor indikator sebesar 307 dari skor harapan 500 berada pada rentang nilai 261-340 atau berada pada kategori kurang baik. Hal ini membuktikan bahwa kebijakan dan prosedur kerja yang diterapkan dalam organisasi selalu dikaji agar selaras dan tidak menimbulkan hambatan dalam pelaksanaannya dinilai masih belum sepenuhnya ditindaklanjuti dengan baik.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa upaya untuk meninjau dan menyesuaikan kebijakan serta prosedur kerja dalam organisasi masih belum sepenuhnya dilakukan secara optimal. Dalam sebuah organisasi, kebijakan dan prosedur kerja harus selalu dikaji agar tetap relevan, efektif, dan tidak menghambat pelaksanaan tugas serta pencapaian tujuan. Namun, jika proses evaluasi dan penyesuaian ini tidak dilakukan dengan baik, maka dapat menimbulkan berbagai hambatan, seperti birokrasi yang kaku, ketidaksesuaian prosedur dengan kondisi aktual, atau bahkan resistensi dari anggota organisasi. Hal ini bisa berdampak pada efisiensi kerja, menurunkan produktivitas, dan menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Untuk mengatasi hal ini, organisasi perlu memastikan adanya mekanisme evaluasi kebijakan yang rutin dan melibatkan berbagai pihak yang terdampak. Selain itu, perlu ada keterbukaan dalam menerima masukan dari anggota organisasi serta komitmen untuk menindaklanjuti hasil evaluasi agar kebijakan dan prosedur kerja dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan dan dinamika yang berkembang. Dalam teori manajemen dan organisasi, evaluasi kebijakan dan prosedur kerja merupakan bagian penting dari proses organizational development (pengembangan organisasi). Beberapa teori yang relevan untuk menjelaskan pernyataan tersebut antara lain: 1) Teori Kontingensi (Contingency Theory); 2) Teori Birokrasi oleh Max Weber, 3) Terori perubahan organisasi (organizational chare theory). Total Kualiti Manajemen (TQM).

Berdasarkan teori-teori di atas, jika kebijakan dan prosedur kerja dalam organisasi tidak dikaji secara berkala dan tidak ditindaklanjuti dengan baik, maka akan muncul hambatan dalam implementasinya. Hal ini dapat menghambat efektivitas organisasi, menurunkan kinerja, serta mengurangi fleksibilitas organisasi dalam menghadapi perubahan. Oleh karena itu, organisasi perlu menerapkan mekanisme evaluasi yang berkelanjutan agar kebijakan dan prosedur tetap relevan dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Hasil Penelitian

Pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Sumedang

Analisis korelasi merupakan studi pembahasan tentang derajat keeratan hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan nilai koefisien korelasi. Hubungan antara variabel tersebut dapat bersifat positif dan negatif. Dalam analisis korelasi sebenarnya tidak ada istilah variabel independen (X) dan variabel dependent (Y). karena pada dasarnya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependent, akan bermakna sama dengan hubungan variabel dependent dengan variabel independent. Namun demikian dalam prakteknya banyak kita jumpai peneliti memberikan naam untuk hubungan variabel independent dengan variabel dependent. Hal ini bukan sebuah masalah sebab penanaman tersebut tujuan sebenarnya hanya sebagai alat bantu saja supa lebih mudah memahami arah hubungan yang ingin disampaikan oleh peneliti dalam penelitiannya.

Derajat hubungan biasanya dinyatakan dengan huruf “r” atau disebut juga dengan koefisien korelasi sampel yang merupakan peduga bagi koefisien populasi. Sedangkan R² atau R Square disebut dengan Koefisien Determinasi (Koefisien penentu). Kekuatan korelasi linear antara variabel yang dihubungkan dapat disajikan dengan r_{xy} yang didefinisikan dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Formula tersebut disebut merupakan formula koefisien korelasi momen produk (product moment karl pearson). Dalam penelitian analisis korelasi bivariate pearson digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel yang menggunakan data berskala rasio atau interval. Sementara untuk ordinal pakai uji korelasi rank spearman.

Ada beberapa persyaratan atau asumsi dasar yang harus terpenuhi ketika kita hendak memakai analisis korelasi bivariate pearson untuk menghi hipotesis penelitian kita yaitu: 1) dapat penelitian untuk masing-masing variabel setidaknya-tidaknya berskala rasio atau interval yaitu data yang berbentuk angka sesungguhnya atau data metrik data kuantitatif. Namun demikian analisis ini bisa juga dipakai untuk data kuesioner dengan skala likert; 2) Data untuk masing-masing variabel yang dihubungkan berdistribusi normal; 3) Terdapat hubungan yang linear antar variabel penelitian.

Koefisien korelasi atau Pearson Correlations memiliki nilai paling kecil -1 dan paling besar 1.

Berkean dengan besaran angka ini, jika 0 maka artinya tidak ada korelasi sama sekali sementara jika korelasi 1 berarti ada korelasi sempurna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin nilai perason correaltions mendekati 0 berarti hubungan dua variabel menjadi semakin lemah. Sebenarnya tidak ada ketentuan yang benar-benar tepat mengenai pakah angka korelasi tertentu menunjukkan tingkat korelasi yang tinggi atau lemah. Namun hal berikut ini dapat kita jadikan pedoman sederhana bahwa jika angka korelasi di atas 0,5 maka menunjukkan korelasi yang cukup kuat sedangkan jika di bawah 0,5 maka menunjukkan korelasi yang lemah.

Selain besarnya korelasi, tanda korelasi juga berpengaruh pada penafsiran hasil dalam analisis ini. Dimana tanda negatif (-) pada tabel output SPSS menunjukkan adanya arah yang

berlawanan, sedangkan tanda positif (+) menunjukkan arah yang sama atau korelasi searah.

Ada tiga cara yang dapat digunakan sebagai pedoman atau dasar pengambilan keputusan dalam analisis korelasi bivariate pearson ini yaitu pertama dengan melihat nilai signifikansi sig (2-tailed). Kedua membandingkan nilai r hitung (Pearson Correlations) dengan nilai r tabel product moment. Ketiga adalah dengan melihat tanda bintang (*) yang terdapat pada output program SPSS.

Berdasarkan Nilai Signifikansi Sig (2-tailed) Jika nilai Sig (2-tailed) < 0,05 maka terdapat korelasi antar variabel yang dihubungkan sebaliknya jika nilai Sig (2-tailed) > 0,05 maka tidak terdapat korelasi.

Berdasarkan Nilai r hitung (Pearson Correlations): Jika nilai r hitung > r tabel maka ada korelasi antar variabel. Sebaliknya jika nilai r hitung < r tabel maka artinya tidak ada korelasi antar variabel.

Berdasarkan Tanda Bintang (*) yang dibersikan SPSS : Jika terdapat tanda bintang (*) atau (**) pada nilai pearson correlation maka antara variabel yang di analisis terjadi korelasi. Sebaliknya jika tidak terdapat tanda bintang pada nilai pearson correlation maka antara variabel yang dianalisis tidak terjadi korelasi. Tanda bintang satu (*) menunjukkan korelasi pada signifikansi 1% atau 0,01 sedangkan tanda bintang dua (**) menunjukkan korelasi pada signifikansi 5% atau 0,05.

Tabel 9. Uji Korelasi Bivariate Pearson Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

		Koordinasi	Kualitas Pelayanan
Koordinasi	Pearson Correlation	1	.690**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.690**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel Uji Korelasi Bivariate Pearson Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik output di atas dapat dilakukan penarikan kesimpulan dengan merujuk pada ke-3 dasar pengambilan keputusan dalam analisis korelasi bivariate pearson di atas yaitu: berdasarkan Nilai Signifikansi Sig (2-tailed): Dari

tabel output di atas diketahui nilai Sig (2-tailed) antara Koordinasi (X1) dengan Kualitas Pelayanan Publik) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel Koordinasi (X1) dengan Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai Sig (2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel Koordinasi dengan variabel Kualitas Pelayanan.

Tabel 10. Uji Korelasi Bivariate Pearson Variabel Kompetensi Pegawai terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

		Kompetensi Pegawai	Kualitas Pelayanan
Kompetensi Pegawai	Pearson Correlation	1	.760**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel Uji Korelasi Bivariate Pearson Variabel Kompetensi Pegawai terhadap Variabel Kualitas Pelayanan output di atas dapat dilakukan penarikan kesimpulan dengan merujuk pada ke-3 dasar pengambilan keputusan dalam analisis korelasi bivariate pearson di atas yaitu: berdasarkan Nilai Signifikansi Sig (2-tailed): Dari tabel output di atas diketahui nilai Sig (2-tailed) antara Koordinasi (X1) dengan Kualitas Pelayanan Publik) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel Koordinasi (X1) dengan Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai Sig (2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel Koordinasi dengan variabel Kualitas Pelayanan. Pengaruh koordinasi dan kompetensi pegawai bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Sumedang

Model path analysis (analisis jalur) digunakan untuk menganalisis pola hubungan diantara variabel. Model ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak

langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen).

Haryadi Sarjono dan Winda Julianita (2013:117) menjelaskan asumsi-asumsi path analysis antara lain sebagai berikut:

- 1) Hubungan diantara variabel bersifat linear dan adaptif (mudah menyesuaikan diri);
- 2) Data yang digunakan berdistribusi normal, valid dan reliabel;
- 3) Adanya rekurivitas yaitu suatu keadaan dimana anak panah mempunyai hubungan satu arah dan tidak boleh terjadi perputaran kembali (looping);
- 4) Variabel terikat (endogen) setidaknya/minimal dalam ukuran interval dan rasio;
- 5) Menggunakan sampel probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

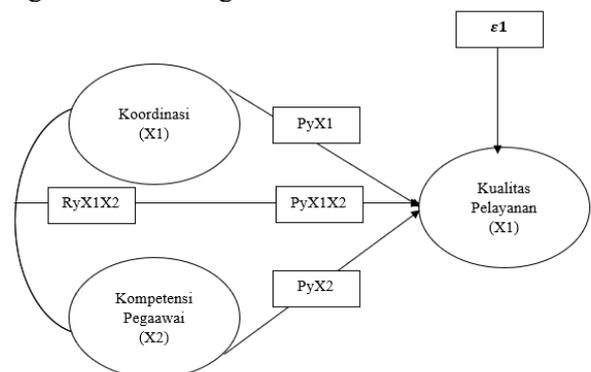
Kategori pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen dalam model ditetapkan pada tabel

Tabel 11. Kategori Hubungan Pengaruh Variabel Yang Diteliti

Koefisien Path	Daya/Pengaruh
0,05 – 0,09	Lemah
0,10 – 0,29	Sedang
> 0,30	Kuat

Sumber: Haryadi Sarjono, Winda Julianita (2013:117).

Pengaruh Koordinasi (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kecamatan Cisarua Kabupaten Sumedang dapat digambarkan sebagai berikut:



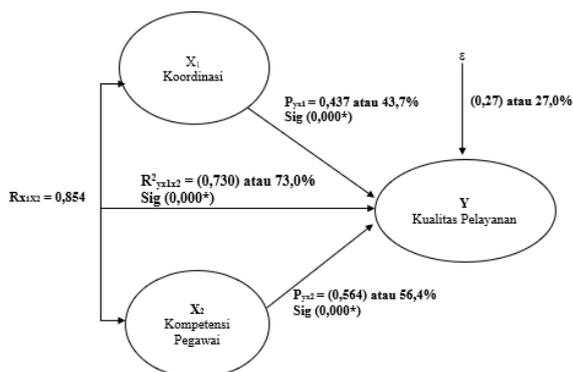
Gambar 1. Struktur Pengaruh X1, X2, dan Y

Berdasarkan Gambar Struktur Pengaruh X1, X2, dan Y maka persamaan strukturnya adalah sebagai berikut: $Y = p_{YX1} + p_{YX2} + p_{Y\epsilon 1}$

Uji Hipotesis Variabel Koordinasi dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Cisarua Kabupaten Sumedang

Uji hipotesis untuk variabel uji hipotesis untuk variabel koordinasi (X1) dan kompetensi pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Kecamatan Cisarua Kabupaten Sumedang, untuk mengetahui pengaruh simultan kedua variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, dimana hipotesis nol (Ho) menyatakan bahwa koordinasi (X1) dan kompetensi pegawai (X2) secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y), sedangkan hipotesis alternatif (Ha) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan.

Hasil pengujian ditentukan berdasarkan nilai Signifikansi (p-value) dalam uji F serta Koefisien Determinasi (R²). Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H0 ditolak, yang berarti Koordinasi (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Sebaliknya jika nilai nilai Signifikansi (Sig) lebih besar dari 0,05 maka H0 diterima, yang menunjukkan bahwa kedua variabel tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama. Selain itu, nilai Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk melihat seberapa besar variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel koordinasi dan kompetensi pegawai. Dengan demikian, hasil uji hipotesis ini memberikan gambaran mengenai peran koordinasi dan kompetensi pegawai. Dengan demikian hasil uji hipotesis ini memberikan gambaran mengenai peran koordinasi dan kompetensi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Cisarua Kabupaten Sumedang.



Gambar 2. Path Analysis (Analisis Jalur) Penelitian Pengaruh X1, X2, Terhadap Y

Gambar Path Analysis (Analisis Jalur) Penelitian Pengaruh X1, X2, Terhadap Y tersebut merupakan model analisis regresi yang menunjukkan Pengaruh Koordinasi (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Berikut ini adalah penjelasan elemen-elemen gambar:

Hubungan Antara Variabel Koordinasi (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

- Koefisien Korelasi ($R_{x_1x_2}$) = 0,854 menunjukkan pengaruh yang sangat kuat antara variabel Koordinasi (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan.
- Koefisien Determinasi ($R^2_{x_1x_2}$) = 0,730 atau 73,0% artinya dalam Kualitas Pelayanan (Y) dapat dijelaskan oleh Koordinasi (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) secara bersama-sama, sisanya sebesar 27,0% (ϵ = 0,230 atau 23%) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak masuk dalam model ini atau disebut dengan faktor epsilon.

Pengaruh Koordinasi (X1) terhadap Produktivitas Kerja (Y) Koefisien regresi (P_{yx_1}) = 0,437 atau 43,7% terhadap Kualitas Pelayanan. Signifikansi (Sig) 0,000 menunjukkan bahwa pengaruh ini Signifikan secara statistik ($p < 0,05$).

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Produktivitas Kerja Pegawai (Y) Koefisien regresi (P_{yx_1}) = 0,564 atau 56,4% terhadap produktivitas kerja pegawai. Signifikansi (Sig) 0,000 menunjukkan bahwa pengaruh ini Signifikan secara statistik ($p < 0,05$).

Error (ϵ) = 0,230 atau 23,0% Faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model menyumbang 23,0% terhadap variabilitas Produktivitas Kerja Pegawai.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- Kompetensi Pegawai (X2) memiliki pengaruh yang lebih besar sebesar 56,4% dibandingkan Kompetensi Pegawai (X2) sebesar 43,7% dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai (Y).
- Model regresi ini sangat kuat ($R=0,854$) dan Signifikansi (Sig) 0,000 sehingga dapat dipercaya dalam menjelaskan hubungan antara variabel.
- Masih ada 23,0% faktor lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan di luar model ini.

Gambar Path Analysis (Analisis Jalur) Penelitian Pengaruh X1, X2, Terhadap Y

memperjelas bahwa Kompetensi Pegawai (X2) merupakan faktor yang lebih dominan dibandingkan Koordinasi (X1) dalam meningkatkan Produktivitas Pegawai (Y).

Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig)

- 1) Jika nilai Signifikansi (Sig) < Probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai Signifikansi (Sig) > Probabilitas 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

Berdasarkan Perbandingan Nilai t hitung dengan t tabel

- 1) Jika nilai t hitung > t tabel maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai t hitung < t tabel maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

Uji t pertama dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Koordinasi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

- 1) Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig) Berdasarkan tabel output SPSS "Coefficient" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) Variabel Koordinasi (X1) adalah sebesar 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau Hipotesis Pertama diterima dan Ho ditolak, artinya ada pengaruh Koordinasi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).
- 2) Perbandingan Nilai t hitung dengan t tabel (Uji Pertama) Berdasarkan output SPSS di atas diketahui nilai t hitung variabel Koordinasi adalah sebesar 7,390. Karena nilai t hitung 7,390 > t tabel 1,98472, maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau Hipotesis pertama ditolak. Artinya terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan variabel Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan.

Rumus untuk Mencari Nilai t tabel yaitu:

$$T \text{ tabel} = (a/2; n-k-1 \text{ atau di residual})$$

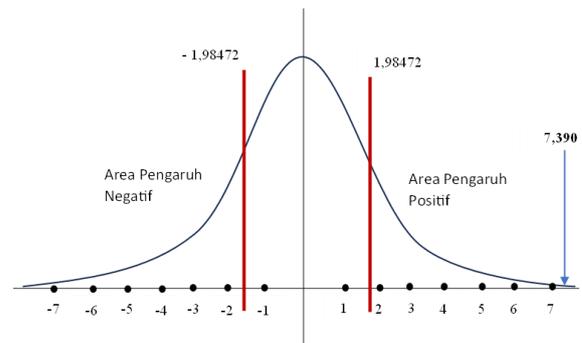
$$T \text{ tabel} = (0,05/2; 100-2-1)$$

$$T \text{ tabel} = (0,025; 97)$$

Keterangan:

Angka 97 ini sebesarnya sudah ada secara otomatis pada tabel output SPSS, tanpa perlu kita hitung dengan rumus manual seperti cara di atas, letaknya ada di tabel outputn ANOVA lihat gambar.

Maka t tabel = 0,025; 97 ini kemudian kita cari pada tabel distribusi nilai t tabel statistik maka akan ditemukan dinilai sebesar 1,98472.



Gambar 3. Kurva Regresi Uji t Parsial (Uji t Pertama) Pengaruh Koordinasi (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan gambar kurva regresi di atas, diketahui nilai t hitung sebesar 7,390 terletak di area pengaruh positif. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa H1 atau Hipotesis pertama diterima yang berarti ada pengaruh yang kuat dan signifikan Koordinasi (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Uji t kedua dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kompetensi Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

- 1) Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig) Berdasarkan tabel output SPSS "Coefficient" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) Variabel Kompetensi Pegawai (X2) adalah sebesar 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau Hipotesis Kedua diterima dan Ho ditolak, artinya ada pengaruh Kompetensi Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).
- 2) Perbandingan Nilai t hitung dengan t tabel (Uji Pertama) Berdasarkan output SPSS di atas diketahui nilai t hitung variabel Koordinasi adalah sebesar 9,550. Karena nilai t hitung 9,550 > t tabel 1,98472, maka dapat disimpulkan bahwa H2 atau Hipotesis kedua diterima. Artinya terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan variabel Kompetensi pegawai terhadap Kualitas Pelayanan.

Rumus untuk Mencari Nilai t tabel yaitu:

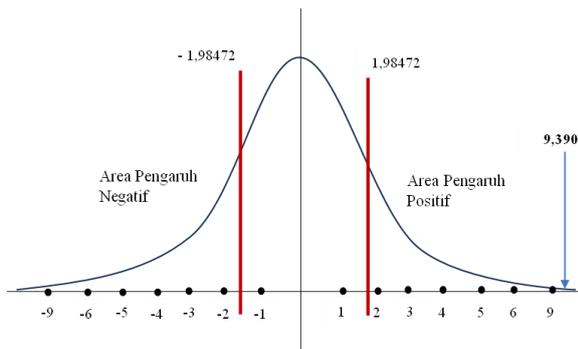
$$T \text{ tabel} = (a/2; n-k-1 \text{ atau di residual})$$

$$T \text{ tabel} = (0,05/2; 100-2-1)$$

$$T \text{ tabel} = (0,025; 97) \text{ Keterangan:}$$

Angka 97 ini sebesarnya sudah ada secara otomatis pada tabel output SPSS, tanpa perlu kita hitung dengan rumus manual seperti cara di atas, letaknya ada di tabel outputn ANOVA lihat gambar.

Maka t tabel = 0,025; 97 ini kemudian kita cari pada tabel distribusi nilai t tabel statistik maka akan ditemukan dinilai sebesar 1,98472.



Gambar 4. Kurva Regresi Uji t Parsial (Uji t kedua) Pengaruh Koordinasi (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Uji Statistik F

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama-sama (stimulan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0,5 atau 5%. Jika nilai Signifikan F < 0.05 maka dapat diartikan bahwa variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen atau sebaliknya (Ghozali, 2016). Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian statistik ANOVA merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan.

Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan untuk yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2016)

- 1) Jika nilai Singnifikan F < 0,05 maka H0 dan H1 diterima, artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara Signifikan terhadap variabel dependent/terikat.
- 2) Jika nilai Signifikan F > 0,05 maka H0 diterima dan H1 artinya, semua variabel dependen/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

Tabel 12. Anova

Moedel	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	45396.875	2	22698.438	131.006	.000 ^b
Residual	16806.515	9	173.263		
Total	62203.390	9			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
b. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Koordinasi

Berdasarkan tabel 4.98 dapat diperoleh keputusan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung yaitu sebesar 131,006. Sedangkan nilai Signifikansi yang dihasilkan 0,000 yang dimana lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda ini layak digunakan, dan variabel independen yang meliputi koordinasi dan kompetensi pegawai memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh koordinasi dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Koordinasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien pengaruh sebesar 0,437 atau 43,7% (p = 0,000 < 0,05) dan nilai t hitung 7,390 > t tabel 1,98472.
2. Kompetensi pegawai juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan kontribusi sebesar 0,564 atau 56,4% (p = 0,000 < 0,05) dan t hitung sebesar 9,550 > t tabel 1,98472.
3. Secara simultan, koordinasi dan kompetensi memberikan pengaruh sebesar 73,0% terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan nilai R² = 0,730, dan nilai F hitung sebesar 131,006 dengan p = 0,000.

Hasil penelitian ini memperkuat teori manajemen sumber daya manusia yang menyatakan bahwa pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecakapan teknis pegawai, tetapi juga oleh sejauh mana unit kerja berkoordinasi secara efektif. Dalam konteks Kecamatan Cisarua, koordinasi yang baik terbukti memperlancar proses komunikasi dan kolaborasi antarpegawai sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan responsif.

Sementara itu, kompetensi pegawai yang tinggi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja memungkinkan aparatur memberikan layanan yang profesional, tanggap, dan akurat terhadap kebutuhan masyarakat. Pengaruh kompetensi yang lebih besar dibandingkan koordinasi menunjukkan bahwa kualitas individu aparatur menjadi kunci dalam pelaksanaan pelayanan publik yang optimal.

Secara bersama-sama, sinergi antara koordinasi yang efisien dan kompetensi pegawai yang mumpuni menciptakan sistem layanan

publik yang lebih adaptif, transparan, dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

- 1) Koordinasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Sumedang. Koordinasi yang baik akan meningkatkan efektivitas komunikasi, mempercepat penyelesaian masalah, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.
- 2) Kompetensi pegawai berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pegawai yang kompeten akan lebih mampu menangani tugas dengan profesionalisme, memberikan solusi yang efektif, dan meningkatkan efisiensi layanan.
- 3) Koordinasi dan kompetensi pegawai secara bersama-sama memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Kombinasi antara koordinasi yang baik dan pegawai yang kompeten akan menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan efisien bagi masyarakat.

Saran Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan penelitian dan simpulan hasil penelitian penulis memberikan masukan atau saran sebagai berikut:

- 1) Saran untuk Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan hasil penelitian, koordinasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah Kecamatan Cisarua Kabupaten Sumedang meningkatkan efektivitas koordinasi antarunit kerja. Hal ini dapat dilakukan dengan menyusun mekanisme koordinasi yang lebih jelas, memperkuat komunikasi antarpegawai, serta mengadakan pertemuan rutin untuk menyelaraskan tujuan dan strategi pelayanan publik. Selain itu, pelatihan mengenai koordinasi dan kerja sama tim perlu diberikan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan aparatur dalam menjalankan tugasnya secara lebih efektif
- 2) Saran untuk Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu,

pemerintah Kecamatan Cisarua disarankan untuk meningkatkan kompetensi pegawai melalui berbagai program pengembangan sumber daya manusia. Program ini dapat mencakup pelatihan teknis terkait pelayanan publik, peningkatan soft skills seperti komunikasi dan kepemimpinan, serta penyediaan insentif bagi pegawai yang menunjukkan peningkatan kinerja. Selain itu, evaluasi berkala terhadap kompetensi pegawai juga perlu dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pegawai memiliki keterampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan.

- 3) Saran untuk Pengaruh Koordinasi dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Mengingat bahwa koordinasi dan kompetensi pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, maka disarankan agar Kecamatan Cisarua menerapkan strategi peningkatan yang bersifat holistik. Salah satu caranya adalah dengan mengintegrasikan sistem koordinasi yang baik dengan peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan yang lebih terstruktur. Selain itu, penggunaan teknologi dalam koordinasi dan penyelenggaraan layanan publik juga perlu ditingkatkan untuk mendukung efektivitas kerja pegawai. Dengan demikian, sinergi antara koordinasi yang optimal dan kompetensi pegawai yang tinggi dapat tercapai, sehingga kualitas pelayanan publik semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2018. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Bangun, Wilson. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga
- Danial, E., dan Warsiah. 2019. *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.
- Ganyang, M. T. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Konsep dan Realita)*. Bogor: IN MEDIA.
- Ghozali, Imam. 2018. *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang: Yogi Pratama.

- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handayani, Ririn. 2020. Metodologi Penelitian Sosial. Yogyakarta: Trussmedia. Grafika.
- Hadayaningrat. 2021. Manajemen dan Kepemimpinan dalam Administrasi Publik. Bandung: PT. Raja Grafindo Persada.
- Handoko, T. Hani. 2019. Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE
- 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu, S. P. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Inu Kencana. 2022. Ilmu Administrasi Publik, Jakarta: Rineka Cipta.
- Koentjaraningrat. 2019. Manusia dan Kebudayaan di Indonesia. Jakarta : Jambatan.
- Kurniawan, A. 2022. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Mahsun, M. 2018. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE.
- Moehariono. 2018. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ndraha Taliziduhu. 2018. Teori Budaya Organisasi, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2020. Metodologi Penelitian Kesehatan. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2019. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, Donni Juni. 2018. Perencanaan & Pengembangan SDM. Bandung: Alfabeta.
- Pfiffner and Presthus. 2022. *Public Administration, Administrative Law. United States, United Status Politivs and Government.* New York: Ronald Press Co.
- Prodjowijono, Suharto. 2012. Manajemen Gereja: Sebuah Laternatif. Jakarta: Gunung Mulia.
- Purwanto, M. N. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Ranupandojo, H., dan Suad Husnan. 2019. Manajemen Personalial, Yogyakarta: BPFE
- Riduwan. 2018. Dasar-Dasar Statistika. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Teori ke Praktik. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2018. Perilaku Organisasi. Organizational Behavior. Jakarta: Salemba Empat.
- Saebani, B.A. dan Sutisna, Y. 2018. Metode Penelitian Pengantar. Bandung: Pustaka Setia.
- Santoso, Singgih. 2021. Statistik Multivariat dengan SPSS. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sedarmayanti. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2018. Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, PT. Bumi. Aksara.
- , 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, PT. Bumi. Aksara.
- Sodikin, Ikin. 2019. Sistem Administrasi Negara Indonesia. Bandung: FISIP Unpas Press. Prubalingga: CV. Eureka Media Aksara. E-Book : <https://repository.uir.ac.id/18723/1/EBOOK-Organisasi%20Birokrasi%20dan%20Manajemen%20Pemerintahan.pdf>
- Sudarmanto. 2019. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sufian, Hamin & Wiwik, Suryadartiwi. 2022. Organisasi Birokrasi dan Manajemen Pemerintahan.
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2020. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2018. Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Sukarna. 2011. Dasar-Dasar Manajemen. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sukmalana, Soelaiman. 2018. Metode dan Tehnik Penulisan Karya Ilmiah (Tesis dan

- Disertasi). Jakarta: Universitas Suryadharma.
- Supomo, R. dan Eti Nurhayati. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Yrama Widya
- Surjadi. 2020. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sutarto. 2015. *Dasar-Dasar Organisasi*, Cetakan Keduapuluh Tiga. Yogyakarta: UGM Press
- . 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prananda Media Group.
- Sutrisno, E. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prananda Media Group.
- . 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prananda Media Group.
- Syafiie, Inu K. 2019. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta,
- Tarjono. 2019. *Statistika Deskriptif dan Inferensial*. Sukabumi: Budhi Mulia.
- Thoha. M. 2018. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjutju Yuniarsih & Suwatno, 2019. *Manajemen sumber daya manusia; Teori, Aplikasi, dan Isu Penelitian*; Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Usman R. dan Abdi. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. 2018. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Winardi. 2022. *Teori organisasi dan pengorganisasian*/Winardi (Ed.1 Cet.10). Depok: Rajawali Pers
- Zhu & Wu, 2019. *Job satisfaction, work stress, and turnover intentions among rural health workers: a cross-sectional study in 11*.
- Zulkarnain dan Sumarsono. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja. Rosdakarya
- Jurnal**
- Ahmad, Haerani, S., Umar, F. 2020. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, dan Kompetensi, Melalui Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pelayana Publik. *Jurnal Mirai Management*. Vol. 6 (1): 18-37.
- Guritno, B. 2020. Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja. *Jurnal Riset Bisnis Indonesia*, Vol.2 (2), 46-54.
- Hartono, Hidayat, Solahudin. 2022. Pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi serta dampaknya terhadap kinerja pelayanan. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen*, Vol. 18 (3): 633-637.
- Nashar, A. 2022. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Desa Alebo Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan. *Sultra: Journal of Political Science*, Vol.4 (1): 27-39.
- Ngabito, F.M. dan Potale, I. 2023. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo Utara. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 9 (1), 40-46.
- Smircich, Linda. 2018. Concept of Culture and Organizational Analysis. *Administrative Science Quartely*. 28 (3), 1324-1332.
- Tesis/Disertasi**
- Ahmad. 2021. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi dan Kompensasi, Melalui Komitmen Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Tesis*, Universitas Hasanuddin Makasar.
- Peraturan Perundang-undangan**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.