

**PENGARUH KOMPETENSI DAN PELATIHAN TERHADAP OPTIMALISASI
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR DESA WANUA WARU
KECAMATAN MALLAWA KABUPATEN MAROS**

***THE EFFECT OF COMPETENCY AND TRAINING ON OPTIMIZING THE QUALITY OF
ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE WANUA WARU VILLAGE OFFICE, MALLAWA
DISTRICT, MAROS REGENCY***

¹✉ **Muhammad Erfan Mappincara**
Universitas Wira Bhakti Makassar
ervaanmp@gmail.com

²**Muh Resky Iskandar**
Universitas Wira Bhakti Makassar
yudharamadhan61@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi, dan pelatihan Terhadap Optimalisasi Kualitas Pelayanan Kantor Desa Wanua Waru Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros. Jenis penelitian yang digunakan adalah analisis kuantitatif, Metode analisis data yang digunakan adalah analisa regresi, dalam hal ini regresi yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan program aplikasi SPSS versi 26.0. Analisa ini digunakan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Kompetensi (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Artinya, peningkatan kompetensi pegawai akan cenderung meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kompetensi mampu menjelaskan 62,3% variasi dalam kualitas pelayanan. Pelatihan (X2) secara parsial juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Ini menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif dapat berkontribusi besar pada peningkatan kualitas pelayanan. Pelatihan bahkan mampu menjelaskan 77,8% variasi dalam kualitas pelayanan, menjadikannya faktor parsial yang lebih dominan dibandingkan kompetensi.

Kata kunci: Kompetensi, Pelatihan, Kualitas Layanan

Abstract

This study aims to determine the effect of competence and training on optimizing service quality at the Wanua Waru Village Office, Mallawa District, Maros Regency. The research used quantitative analysis. The data analysis method used was regression analysis, in this case multiple regression analysis using the SPSS version 26.0 application program. This analysis was used to examine factors influencing service quality. The results showed that competence (X1) had a partial positive and significant effect on service quality (Y). This means that increasing employee competence will tend to improve the quality of service provided. Competence explained 62.3% of the variation in service quality. Training (X2) also had a partial positive and significant effect on service quality (Y). This indicates that effective training can significantly contribute to improving service quality. Training can even explain 77.8% of the variation in service quality, making it a more dominant partial factor than competence.

Keywords: Competence, Training, Service Quality

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi publik yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, pelayanan administrasi publik pada tingkat pemerintahan desa memiliki peran yang sangat vital dalam memberikan pelayanan administrasi yang efisien, efektif, dan transparan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi di



kantor desa harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan, melalui hal ini perlu untuk memperhatikan setiap Kompetensi pegawai karena merupakan suatu hal yang perlu menjadi perhatian setiap instansi untuk menjaga mutu setiap pegawai yang ada dalam instansi tersebut. Kompetensi pegawai yang baik diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai yang dapat diukur sesuai dengan harapan yang diharapkan oleh setiap instansi. Dalam manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi, semua praktek manajemen sumber daya manusia menggunakan sistem sumber daya manusia yang dibangun berdasarkan konsep kompetensi. Untuk menjalankan manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi diperlukan perubahan dari mengelola orang berdasarkan apa yang dimiliki seseorang (misalnya kualifikasi) ke apa yang dapat dilakukan seseorang (kemampuan).

Dalam manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi, semua proses yang terkait seperti perekrutan, seleksi, pengembangan, perencanaan suksesi, manajemen Produktivitas kerja, manajemen karir, dan kompensasi semua didasarkan pada kompetensi. Organisasi sangat mengharapkan seseorang yang kompeten agar mampu menghasilkan Produktivitas kerja yang efektif sebagai kembalian atas investasi yang lebih baik pada modal manusianya. Produktivitas kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Di Desa Wanua Waru, Kecamatan Mallawa, Kabupaten Maros, kualitas pelayanan administrasi di kantor desa seringkali menjadi sorotan. Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi tersebut, termasuk kompetensi dan pelatihan pegawai yang ada. Kompetensi pegawai yang dimaksud di sini adalah pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sementara itu, pelatihan yang diberikan kepada pegawai merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kompetensi tersebut agar lebih siap dalam menghadapi tantangan pekerjaan di lapangan. Namun, meskipun sudah ada beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, masih ada kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan administrasi, seperti keterbatasan pengetahuan atau keterampilan dalam menghadapi masalah yang ada, serta kurangnya pelatihan yang relevan dan terarah. Hal ini berdampak pada lambannya respon terhadap permintaan masyarakat, ketidakpuasan terhadap pelayanan administrasi, serta terbatasnya akses terhadap layanan administrasi yang penting.

Berangkat dari hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kompetensi pegawai dan pelatihan yang diberikan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Wanua Waru, Kecamatan Mallawa, Kabupaten Maros. Dengan memahami pengaruh kompetensi dan pelatihan, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang lebih optimal dan memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat yang ada didesa tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul penelitian sebagai berikut " Pengaruh

Kompetensi Dan Pelatihan Terhadap Optimalisasi Kualitas Pelayanan administrasi Kantor Desa Wanua Waru Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros ".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Wanua Waru, Dusun Langi, Desa Wanua Waru, Kecamatan Mallawa, Kabupaten Maros pada bulan Maret sampai April 2025. Penelitian menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal serta menguji hipotesis mengenai pengaruh kompetensi dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan administrasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner (angket) yang diberikan kepada responden serta dokumentasi yang diperoleh dari dokumen terkait penelitian. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan pimpinan serta pegawai, dan data sekunder yang berasal dari laporan atau dokumen instansi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Desa Wanua Waru sebanyak 66 orang, sedangkan jumlah sampel yang digunakan adalah 56 responden yang ditentukan dengan rumus Slovin. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan administrasi. Selain itu digunakan koefisien determinasi (R^2) untuk melihat besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat serta uji F dan uji t untuk menguji hipotesis penelitian. Variabel yang diteliti meliputi kompetensi, pelatihan, dan kualitas pelayanan administrasi yang diukur menggunakan skala Likert 1-5.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memahami profil responden penting dalam penelitian karena memberikan gambaran tentang karakteristik individu yang berpartisipasi, seperti jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan. Dalam penelitian ini, jumlah responden 56 orang, terdiri dari 30 pria (53,57%) dan 26 wanita (46,43%), sehingga komposisinya relatif seimbang dan mampu mewakili sudut pandang kedua gender. Dari segi usia, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif 25-45 tahun sebanyak 33 orang (58,93%), sedangkan sisanya tersebar pada kelompok usia 18-24 tahun, 46-55 tahun, dan di atas 55 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan individu yang aktif dan memiliki pengalaman dalam kehidupan masyarakat desa.

Dilihat dari tingkat pendidikan, responden memiliki latar belakang pendidikan yang beragam. Mayoritas responden berpendidikan SLTA sebanyak 22 orang (39,29%), diikuti oleh SLTP 10 orang (17,86%), Diploma 9 orang (16,07%), Sarjana (S1) 8 orang (14,29%), dan SD 7 orang (12,50%). Variasi tingkat pendidikan ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat pengetahuan dan pemahaman di antara responden, sehingga dapat memberikan berbagai perspektif dalam penelitian serta memperkaya hasil analisis yang dilakukan.

Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan memeriksa nilai koefisien Skewness. Kriteria umum yang digunakan adalah bahwa data dianggap

berdistribusi normal jika nilai koefisien Skewness berada dalam rentang -1 hingga +1.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Uji Normalitas Data

No	Variabel	Skewness	Keterangan
1	Kompetensi (X1)	0,551	Normal
2	Pelatihan (X2)	-0,328	Normal
3	Kualitas Pelayanan administrasi (Y)	-0,346	Normal

Penjelasan Detail Data: Dari Tabel 1, terlihat bahwa:

1. Untuk variabel Kompetensi (X1), nilai Skewness adalah 0,551. Nilai ini berada dalam rentang -1 hingga +1.
2. Untuk variabel Pelatihan (X2), nilai Skewness adalah -0,328. Nilai ini juga berada dalam rentang -1 hingga +1.
3. Untuk variabel Kualitas Pelayanan administrasi (Y), nilai Skewness adalah -0,346. Nilai ini pun berada dalam rentang -1 hingga +1.

Karena nilai Skewness untuk semua variabel penelitian berada dalam batas kriteria yang ditetapkan ($-1 \leq \text{Skewness} \leq +1$), maka dapat disimpulkan bahwa data untuk variabel Kompetensi, Pelatihan, dan Kualitas Pelayanan administrasi terdistribusi secara normal. Asumsi normalitas ini terpenuhi, yang mendukung validitas penggunaan model regresi linear.

Uji Homogenitas Varians

Uji homogenitas varians dilakukan untuk memeriksa apakah varians dari kelompok-kelompok sampel yang dibandingkan adalah sama (homogen). Asumsi homogenitas varians sangat penting dalam analisis regresi untuk memastikan bahwa galat (error) model memiliki varians yang konstan di seluruh rentang nilai variabel independen. Dalam penelitian ini, uji homogenitas dilakukan menggunakan Uji Chi Kuadrat. Kriteria keputusan adalah: jika nilai Chi Kuadrat hitung (c_2 hitung) lebih kecil dari nilai Chi Kuadrat Tabel (c_2 Tabel) pada taraf signifikansi 5% ($\alpha=0,05$), maka varians dianggap homogen.

Tabel 2. Homogenitas Data Variabel Penelitian

No	Variabel	Nilai c_2 hitung	Nilai c_2 Tabel	Keterangan
1.	Kompetensi (X1) terhadap Y	1,630	55,8	Homogen
2.	Pelatihan (X2) terhadap Y	4,524	55,8	Homogen

Penjelasan Detail Data: Berdasarkan Tabel 2, dapat diamati bahwa:

1. Untuk hubungan Kompetensi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan administrasi (Y), nilai Chi Kuadrat hitung adalah 1,630. Nilai ini lebih kecil dari nilai Chi Kuadrat Tabel (55,8).
2. Untuk hubungan Pelatihan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan administrasi (Y), nilai Chi Kuadrat hitung adalah 4,524. Nilai ini juga lebih kecil dari nilai Chi Kuadrat Tabel (55,8).

Karena kedua hasil menunjukkan bahwa c_2 hitung lebih kecil dari c_2 Tabel, maka dapat disimpulkan bahwa varians data antara kelompok sampel adalah

homogen. Asumsi homogenitas varians ini terpenuhi, menegaskan bahwa model regresi dapat digunakan dengan keyakinan yang lebih tinggi.

Uji Linearitas

Uji linieritas dilakukan untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel independen (X1 dan X2) dan variabel dependen (Y) adalah linier. Asumsi linieritas adalah fondasi dari model regresi linear, karena model ini mengasumsikan adanya hubungan garis lurus. Kriteria yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai F-observasi pada lajur "Dev. Term Linearity" dengan F-Tabel, serta memastikan Koefisien Probabilitas (nilai Sig. F) kurang dari 0,05.

Tabel 3. Linieritas Data Variabel Penelitian

No	Hubungan Variabel	Koefisien linieritas (F-Observasi)	F Tabel ($\alpha=0,05$)	Koefisien Probabilitas	Keterangan
1	Y Terhadap Kompetensi (X1)	97,257	3,25	< 0,05	Linier
2	Y Terhadap Pelatihan (X2)	136,267	3,25	< 0,05	Linier

Penjelasan Detail Data: Dari Tabel 3, terlihat bahwa:

1. Untuk hubungan Kualitas Pelayanan administrasi (Y) terhadap Kompetensi (X1), nilai F-Observasi adalah 97,257. Nilai ini secara signifikan lebih besar dari F-Tabel (3,25), dan Koefisien Probabilitasnya adalah < 0,05 (yang biasanya berarti 0.000). Ini menunjukkan hubungan yang linier dan signifikan.
2. Untuk hubungan Kualitas Pelayanan administrasi (Y) terhadap Pelatihan (X2), nilai F-Observasi adalah 136,267. Nilai ini juga secara signifikan lebih besar dari F-Tabel (3,25), dengan Koefisien Probabilitas < 0,05. Ini juga menunjukkan hubungan yang linier dan signifikan.

Berdasarkan kriteria tersebut, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel bebas (Kompetensi dan Pelatihan) dengan variabel terikat (Kualitas Pelayanan administrasi) adalah linier, sehingga memenuhi persyaratan utama untuk analisis regresi.

Pembahasan

Setelah seluruh asumsi klasik terpenuhi, dilakukan analisis regresi untuk menguji pengaruh Kompetensi (X1) dan Pelatihan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi (Y) baik secara parsial maupun simultan.

1. Pengaruh Kompetensi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi (Y)

Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa Kompetensi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 7,930 yang lebih besar dari t-tabel 1,673 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R sebesar 0,790 menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara kompetensi dan kualitas pelayanan. Nilai R Square sebesar 0,623 berarti 62,3% variasi kualitas pelayanan administrasi dapat dijelaskan oleh kompetensi, sedangkan 37,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$\hat{Y} = 16,513 + 0,776X_1$$

Koefisien regresi positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan kompetensi akan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

2. Pengaruh Pelatihan (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi (Y)

Hasil analisis menunjukkan bahwa Pelatihan (X_2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi (Y). Nilai t-hitung sebesar 11,549 lebih besar dari t-tabel 1,673 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R sebesar 0,882 menunjukkan hubungan sangat kuat dan positif antara pelatihan dan kualitas pelayanan. Nilai R Square sebesar 0,778 menunjukkan bahwa 77,8% variasi kualitas pelayanan administrasi dapat dijelaskan oleh pelatihan, sementara 22,2% dipengaruhi faktor lain di luar model.

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$\hat{Y} = 31,374 + 0,764X_2$$

Hal ini berarti peningkatan pelatihan akan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

3. Pengaruh Kompetensi (X_1) dan Pelatihan (X_2) secara Simultan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi (Y)

Hasil regresi berganda menunjukkan bahwa Kompetensi dan Pelatihan secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F-hitung sebesar 1,448 yang lebih kecil dari F-tabel 3,17 serta nilai signifikansi $0,244 > 0,05$.

Persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah:

$$\hat{Y} = 14,182 + 0,157X_1 + 0,195X_2$$

Nilai R Square sebesar 0,052 menunjukkan bahwa kedua variabel hanya mampu menjelaskan 5,2% variasi kualitas pelayanan administrasi, sedangkan 94,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kompetensi dan pelatihan terhadap optimalisasi kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Wanua Waru, Kecamatan Mallawa, Kabupaten Maros, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi.

Kompetensi pegawai menunjukkan pengaruh yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,776 dan nilai t-hitung sebesar 7,930, yang secara statistik lebih besar dari nilai t-tabel. Artinya, pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang baik mampu menjalankan tugas pelayanan dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 62,3% menunjukkan bahwa kompetensi memberikan kontribusi besar terhadap variasi dalam kualitas pelayanan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Agung Rachmadi, Haeruddin :Pengaruh Pelatihan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan administrasi Pada Kantor Bpjs Ketenaga Kerjaan

Lampung I. Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta, Smooting . ISSN 2085-2215 Vol.18 No3 Juli 2020. <https://media.neliti.com/media/publications/527712-none-25271f59.pdf>

Asdar, M. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Pln (Persero) Rayon Watampone. *Journal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi STIE Wira Bhakti Makassar Internasional*, 8(1).

Asdar, M. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Midi Utama Indonesia. *EQUITY: Journal of Economics, Management and Accounting*, 14(2), 72-81.

Dwiyanto 2017. *Kepemimpinan sebagai Ilmu dan Sera*. Liberty. Yogyakarta.

EndangBurhan , Ahmad Firman : Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan: *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewqirausahaan*.E-ISSN 2665-2340. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/massar/article/view/3847>

Gibson, 2018. *Organisasi Perilaku Struktur Proses*. Terjemahan : Nunuk Adiarni Binarupa Aksara

Hardianto, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu S.P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*). Bumi Aksara. Jakarta.

Hasdianto. 2018. Konsep diri. (<http://www.epsikologlcom-/dewasa/160502.htm>. (diakses pada tanggal 04 Juni 2024)

Mangkunegara, A.A. .Anwar Prabu. 2017, *Evaluasi Produktivitas kerja sumber daya manusia*. Refika Aditama. Bandung.

Margiyono, .2018. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* Refika Aditama. Bandung.

Mitrani, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi (terjemahan)*. PT. Intermasa. Jakarta.

Murphy, Kevin R. Jeanette N. Cleaveland. 2019. *Understanding Performance Appraisal : Social, Organization and Goal-Based Perspectives*. Sage Publications, California.

Musanef. 2017. *Manajemen Kepegawaian Indonesia*. Gunung Agung. Jakarta.

Nuryanto 2022 : Pengaruh Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Sidua Ori Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*. Universitas Nias Raya.

Parasuraman. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga Surabaya.

Simamora, Henry. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi III. STIE YKPN. Jakarta.

Simanjuntak, Payamart. J. 2019. *Manajemen dan Evaluasi Produktivitas kerja*,



Jakarta: Fakultas Ekonomi UI.

Syahrani, S., Karunia, E., Asdar, M., Akmar, M., Kamase, J., & Sajidan, M. (2022). Analisis kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi. *INOVASI*, 18(1), 95-104

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung..