



**PENGARUH *HARD SKILL* DAN *SOFT SKILL COMPETENCY*
TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI MAL
PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN BANYUWANGI**

Tesis

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
(S2) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mandala Jember

Diajukan Oleh :

Anang Hadi Priyono, S.E
NIM. 1957100209

**PROGRAM PASCASARJANA S2
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN SEKOLAH TINGGI
ILMU EKONOMI (STIE) MANDALA JEMBER
2021**



**PENGARUH *HARD SKILL* DAN *SOFT SKILL COMPETENCY*
TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI MAL
PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN BANYUWANGI**

Tesis

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
(S2) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mandala Jember

Diajukan Oleh :

Anang Hadi Priyono, S.E
NIM. 1957100209

**PROGRAM PASCASARJANA S2
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN SEKOLAH TINGGI
ILMU EKONOMI (STIE) MANDALA JEMBER
2021**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA**

Judul

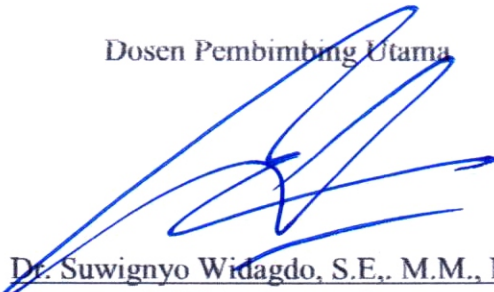
**PENGARUH *HARD SKILL* DAN *SOFT SKILL COMPETENCY*
TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI MAL
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUWANGI**

Nama : ANANG HADI PRIYONO, S.E
NIM : 19-571-00209
Program Studi : Magister Manajemen
Kosentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui oleh:

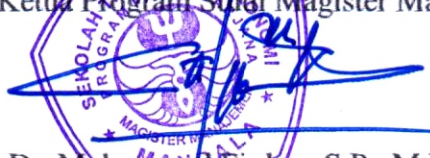
Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Asisten


Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P
NIDN. 0702106701


Yunionita Indah Handayani, S.E., MBA
NIDN. 0012056702

Mengetahui,
A.n. Ketua STIE Mandala
Ketua Program Studi Magister Manajemen


Dr. Muhammad Firdaus S.P., M.M., M.P
NIDN. 0008077101

**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER**

Tesis Dengan Judul:

Pengaruh *Hard skill* Dan *Soft skill Competency* Terhadap Peningkatan
Kualitas Layanan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

Yang disusun oleh :

Nama : ANANG HADI PRIYONO, S.E
NIM : 19-571-00209
Program Studi : Magister Manajemen
Kosentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

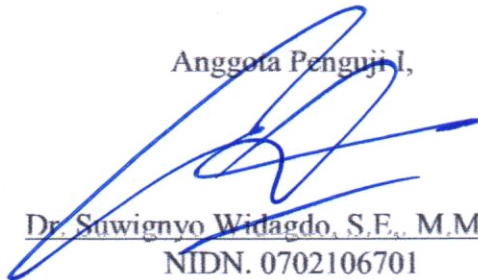
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada 26 Agustus 2021 dan dinyatakan
memenuhi syarat untuk diterima

Ketua



Dr. Agustin Hari P., M.M.
NIDN. 090.001.019

Anggota Penguji I,



Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P.
NIDN. 0702106701

Anggota Penguji II,



Yunionita Indah Handayani, S.E., MBA
NIDN. 0012056702

Mengetahui,

An Ketua STIE Mandala

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Muhammad Firdaus S.P., M.M., M.P.
NIDN. 0008077101

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER**

SURAT PERNYATAAN

Nama : ANANG HADI PRIYONO, S.E
NIM : 19-571-00209
Program Studi : Magister Manajemen
Kosentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Hard skill* Dan *Soft skill Competency* Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

Menyatakan bahwa tesis yang telah saya buat merupakan hasil karya tulis sendiri Apabila ternyata di kemudian hari Tesis ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 26 Agustus 2021

Yang membuat menyatakan,



AD91AJX394448433

Anang Hadi Priyono, S.E.

NIM. 1957100209

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Latar Belakang Keluarga

Nama : Anang Hadi Priyono
Tempat/Tanggal Lahir : Banyuwangi, 10 September 1973
Alamat : JL. Padjajaran Gg III RT 05/RW 03 Kel.
Tamanbaru Kec. Banyuwangi
Agama : Islam
Nama Ayah : Soediono Hadi
Nama Ibu : Ismirahayu

B. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Glagah
2. SMP Negeri Glagah
3. SMA PGRI 1
4. Universitas Tujuh Belas Agustus 1945
5. Terdaftar sebagai Mahasiswa STIE Mandala Jember sejak tahun 2019 sampai dengan sekarang

C. Riwayat Pekerjaan

1. KUD "SADAR" tahun 1992 s/d 1998
2. METROSEL tahun 1998 s/d 1999
3. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi DLLAJD 1999 s/d 2003
4. DISHUB 2003 s/d 2010
5. Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 2010 s/d sekarang

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan puji syukur kepada Allah SWT, tesis ini saya persembahkan untuk :

1. Ibunda dan Ayahanda terima kasih atas kasih sayang yang tak terhingga, serta bimbingan dan doanya yang selalu mengiringi langkah dan kehidupanku;
2. Ibunda dan Ayahanda mertua terima kasih atas kasih sayang yang tak terhingga, serta bimbingan dan doanya yang selalu mengiringi langkah dan kehidupanku;
3. Istriku dan anak-anakku terima kasih untuk doa, kasih sayang dan dan dukungan perjuangannya;
4. Seluruh pembimbing dan guruku mulai jenjang sekolah dasar sampai perguruan tinggi, terima kasih telah memberikan ilmu dan dan pendidikan yang baik;
5. Almamater Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mandala Jember.

MOTTO

“Wahai orang-orang yang beriman, Jika kamu menolong (agama) Allah, Niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu”. (QS. Muhammad :7)

“Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang bermanfaat bagi manusia.” (HR. Thabrani dan Daruquthni)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya penulisan tesis dengan judul, *“Pengaruh Hard skill Dan Soft skill Competency Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi”*. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Dua (S2), Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.

Penyusun tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember sekaligus Dosen Pembimbing Utama, yang telah memberikan motivasi, meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan tesis ini.
2. Yuniorita Indah Handayani, S.E., MBA selaku Dosen Pembimbing Asisten dan, yang telah memberikan motivasi, meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan tesis ini.
3. Bapak Dr. Muhammad Firdaus S.P., M.M., M.P selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember yang telah memberikan bantuan sarana dan prasarana dalam menyelesaikan karya ilmiah tertulis ini.

4. Segenap dosen dan civitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.
5. Kedua Orang tua dan istri serta anak-anakku tersayang yang telah memberi dukungan dan motivasi. Terima kasih untuk pengorbanan yang tak terhingga, serta doa dan semangat yang luar biasa terutama selama penyusunan tesis ini.
6. Sahabat-sahabat saya dari Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen STIE Mandala Jember yang telah membantu saya.
7. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dan Instansi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang telah memberikan bantuan perijinan dan sarana prasarana di tempat penelitian dalam menyelesaikan karya ilmiah tertulis ini.
8. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 26 Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
RINGKASAN EKSEKUTIF	xviii
ABSTRACT	xxi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Pembatasan Masalah	15

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	16
2.2 Telaah Teori	26
2.2.1 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia	26
2.2.2 <i>Hard Skill Competency</i>	29
2.2.3 <i>Soft Skill Competency</i>	37
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik	41
2.2.5 Hubungan <i>Hard Skill</i> dan <i>Soft Skill Competency</i> Terhadap Kualitas Layanan Publik	45
2.3 Kerangka Konseptual	46
2.4 Hipotesis	47
BAB III. METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	49
3.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampling.....	49
3.2.1 Populasi.....	49
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampling	53
3.3 Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	55
3.4 Identifikasi Variabel.....	57
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	57
3.5.1 Kualitas Layanan	58
3.5.2 <i>Hard Skill Competency</i>	58
3.5.3 <i>Soft Skill Competency</i>	58
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	63

3.6.1 Metode Pengamatan (Observasi)	63
3.6.2 Metode Wawancara (Kuesioner).....	63
3.6.3 Metode Studi Kepustakaan	64
3.7 Metode Analisis Data.....	64
3.7.1 Uji Instrument	65
3.7.2 Alat Analisis Data	67
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	67
3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	69
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Hasil Penelitian	72
4.1.1 Profil Umum Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi	72
4.1.2 Visi, Misi dan Motto	73
4.1.3 Profil staf <i>front office</i>	74
4.1.4 Profil Responden.....	76
4.2 Diskripsi Jawaban Responden	78
4.3 Analisis Hasil Penelitian	81
4.3.1 Hasil Analisis Uji Instrument.....	81
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	84
4.3.3 Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik	86
4.3.4 Uji Hipotesis	92

4.4 Interpretasi	95
4.4.1 Analisis Pengaruh <i>Hard Skill Competency</i> Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi	95
4.4.2 Analisis Pengaruh <i>Soft Skill Competency</i> Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi	97
4.4.3 Analisis Pengaruh <i>Hard Skill dan Soft Skill</i> <i>Competency</i> Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi	100
BAB V. PENUTUP	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Implikasi	105
5.3 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Yang Relevan	22
Tabel 3.2	Data Statistik Pengunjung Mal Pelayanan Publik.....	50
Tabel 3.2	Ringkasan, Variabel, Indikator dan Item	60
Tabel 4.1	Usia Responden.....	76
Tabel 4.2	Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4.3	Jenis Pekerjaan.....	77
Tabel 4.4	Tingkat Pendidikan	77
Tabel 4.5	Frekuensi Jawaban Responden <i>Hard Skill Competency</i>	78
Tabel 4.6	Frekuensi Jawaban Responden <i>Soft Skill Competency</i>	79
Tabel 4.7	Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Layanan	80
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas <i>Hard Skill Competency</i>	81
Tabel 4.9	Hasil Analisis Uji Validitas <i>Soft Skill Competency</i>	82
Tabel 4.10	Hasil Analisis Uji Validitas Kualitas Layanan	82
Tabel 4.11	Hasil Analisis Uji Reliabilitas <i>Hard Skill Competency</i>	83
Tabel 4.12	Hasil Analisis Uji Reliabilitas <i>Soft Skill Competency</i>	83
Tabel 4.13	Hasil Analisis Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	84
Tabel 4.14	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
Tabel 4.15	Hasil Analisis Uji Normalitas	87
Tabel 4.16	Hasil Analisis Uji Multikolinieritas	90
Tabel 4.17	Hasil Analisis Uji Signifikan Parsial (Uji t)	92
Tabel 4.18	Hasil Analisis Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	93
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Banyuwangi	4
Gambar 2.1	Pengembangan kompetensi secara terstruktur	36
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	50
Gambar 3.1	Diagram Alir Pemilahan Pengunjung Perizinan dan non Perizinan.....	52
Gambar 4.1	Grafik Histogram Variabel Dependen: kualitas pelayanan	88
Gambar 4.2	Grafik Normal P-plot Variabel Dependen: kualitas pelayanan...	89
Gambar 4.3	Hasil uji heteroskedastisitas Variabel Dependen: kualitas pelayanan	91

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Jawaban Responden
- Lampiran 3. Hasil Analisis Uji Instrument
- Lampiran 4. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 5. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis

RINGKASAN EKSEKUTIF

Judul Penelitian : Pengaruh *Hardskill* Dan *Softskill Competency* Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

Peneliti : Anang Hadi Priyono, S.E.

Pembimbing : Dr. Suwignyo Widagdo, S..E., M.M., M.P
Yuniorita Indah Handayani, S.E., M.B.A

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, di jelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat berbasis pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Pelayanan yang diberikan bisa berupa jasa, barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Peningkatan serta tuntutan yang masyarakat inginkan pada pelayanan publik (*Publik Service*) yang efektif dan efisien serta memuaskan dari para pegawai pemerintahan sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terjadi karena perkembangan kebutuhan, keinginan serta harapan para masyarakat yang selalu terus bertambah, yang masyarakat sebagai subjek dari layanan merasakan pelayanan yang masih

berbelit-belit dan beresiko karena rantai birokrat yang begitu panjang. Tujuan penelitian ini dilakukan: 1) Menguji dan menganalisis secara parsial pengaruh *hard skill* dan *soft skill competency* terhadap peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi.; 2) Menguji dan menganalisis secara simultan pengaruh *hard skill* dan *soft skill competency* terhadap peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi.

Objek penelitian yang dipilih adalah Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Populasi diambil dari jumlah orang yang dilayani di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi dalam musim pandemi Covid-19 yang hanya dibatasi 300 orang dalam sehari. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* dengan waktu pengambilan sampel dilakukan 2 bulan, dengan sampel yang diperoleh berjumlah 171 responden. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian eksplanasi (*explanatory research*) dan metode analisis data Uji Instrument, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian, menerangkan bahwa secara Uji-t menunjukkan bahwa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$) antara variabel *hard skill* (X_1) dan *soft skill* (X_2) *competency* terhadap peningkatan kualitas pelayanan di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi, sedangkan uji signifikansi simultan (uji-F) menunjukkan bahwa variabel *hard skill* (X_1) dan *soft skill* (X_2) *competency* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar ($0,000 < 0,05$).

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan atau pedoman dalam pengambilan keputusan Kepala Mal Pelayanan Publik. Dengan hasil yang telah diperoleh, maka sebaiknya memberikan arahan kepada karyawan agar meningkatkan kemampuan *hard skill* dan *soft skill competency* dalam bentuk keikhlasan hati, lebih memberikan bentuk perhatian, kesabaran serta keramahan petugas dalam melayani masyarakat yang menggunakan jasa di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi.

ABSTRACT

The increase and the demands that people want on effective, efficient and satisfying public services from government employees as public servants are increasingly popular. This happens because of the growing needs, desires and expectations of the community, which the community as the subject of the service feels that services are still convoluted and risky due to such a long bureaucratic chain. The purposes of this research were: 1) To partially test and analyze the effect of hard skill and soft skill competency on improving service quality in public service mals in Banyuwangi Regency; 2) Simultaneously test and analyze the effect of hard skill and soft skill competency on improving service quality at public service mals in Banyuwangi Regency. The type of research used in this research is of explanatory research and data analysis methods Instrument Test, Classical Assumption Test, and Multiple Linear Regression Analysis. The sampling method used in this research is purposive sampling technique. The results of the study, explained that the t-test showed that partially there was a positive and significant effect between the hard skills (X1) and soft skills (X2) Competency variables on improving service quality at the Banyuwangi Regency public service mal, while the simultaneous significance test (F-test) shows that the hard skills (X1) and soft skills (X2) competency variables have a simultaneous effect on service quality. The results of this study can be used as a reference or guide in making decisions for the Head of the Public Service Mal. With the results that have been obtained, it is better to provide direction to employees in order to improve their hard skills and soft skills competency in the form of sincerity, giving more attention, patience and friendliness of officers in serving the people who use the services at the public service mal of Banyuwangi Regency.

Keywords : Public Service Mal, Hard Skill and Soft Skill competency , Multiple Linear Regression Analysis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja instansi pemerintah sering menjadi sorotan rakyat, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Walaupun telah banyak anggaran dihabiskan, nampaknya masyarakat belum puas atas kualitas pelayanan jasa maupun barang yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, di jelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat berbasis pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Pelayanan yang diberikan bisa berupa jasa, barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam pelayanan publik hal yang perlu diperhatikan yaitu kinerja serta perilaku pegawainya yang berperan penting dalam terciptanya kepuasan penggunaanya.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas yang di capai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Untuk menghasilkan pelayanan yang baik maka diperlukan pula kinerja yang tinggi oleh pegawai pelayanan publik tersebut. Hal ini sejalan

dengan pendapat dari Rivai dkk (2017) mengatakan kepuasan pelanggan akan meningkatkan bisnis dan menciptakan loyalitas pada pelanggan

Keberhasilan suatu instansi/organisasi tidak saja ditentukan oleh modal dan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga tersedianya sumber daya manusia yang handal. Setiap instansi/organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang sehat jasmani maupun rohani, memiliki mental yang baik, disiplin, semangat, kemampuan serta keahlian yang sesuai dengan tantangan dan kebutuhan dunia kerja (Turere, 2013).

Sumber daya manusia merupakan faktor penentu dalam keberhasilan organisasi. Setiap organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang berkompentensi dalam setiap posisi jabatan tertentu didalam organisasi sektor publik. Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi merupakan pegawai yang berbakat, berpotensi tinggi dan berkinerja tinggi yang mampu menjalankan visi, misi, dan memenuhi target organisasi. Kualitas sumber daya manusia sangat penting bagi institusi serta kemampuan organisasi untuk menciptakan budaya yang mendukung bagi organisasi (Martoyo, 2002).

Peningkatan kualitas sumber daya pegawai menjadi sangat urgen dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari pengembangan kualitas sumber daya pegawai adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Selain itu, kualitas sumber daya pegawai yang tinggi akan bermuara pada lahirnya komitmen yang

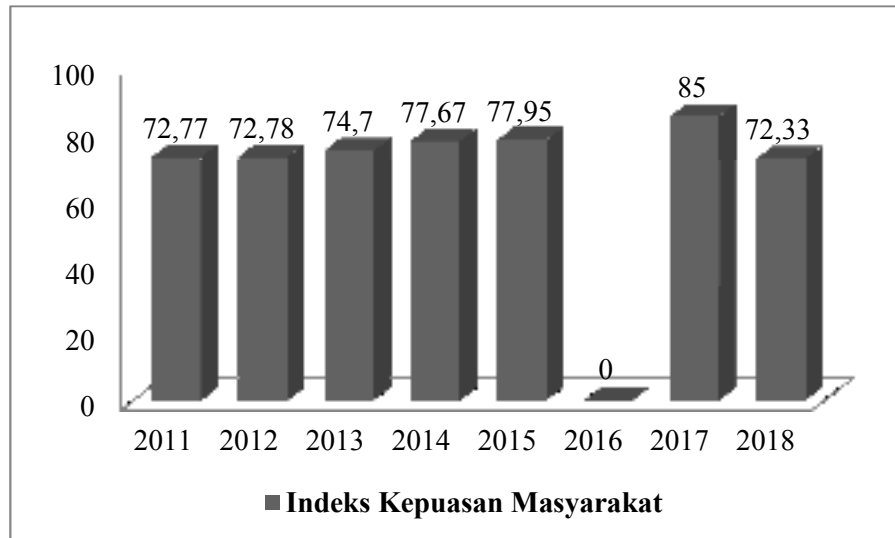
kuat dalam penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah instansi, semakin memuaskan kualitas pelayanan yang ada maka akan membawa dampak positif. Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu pemerintahan daerah yang melakukan perbaikan di sektor pelayanan publik, salah satunya yaitu pendirian mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi. Mal pelayanan publik ini ternyata mempermudah masyarakat Banyuwangi untuk mengurus perijinan karena dengan adanya mal pelayanan publik Banyuwangi ini kualitas pelayanan yang diberikan dinilai lebih baik dan masyarakat merasa puas, selain itu dengan adanya mal pelayann publik ini proses perijinan akan lebih efisien dan tranparan.

Berdasarkan hasil uji kepatuhan yang dilakukan pada tahun 2018 oleh Ombudsman Jawa Timur terhadap Undang – Undang (UU) Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu dari 5 Kabupaten/Kota yang memiliki pelayanan publik paling tinggi. Kehadiran Mal Pelayanan Publik Banyuwangi adalah sebagai jawaban atas harapan terhadap kondisi pelayanan publik yang sejak tahun 2011 hingga saat ini menjadi isu penting dan relevan di Kabupaten Banyuwangi sehingga terus menjadi sasaran pembangunan di bidang penyelenggaraan pemerintahan. Sebab pelayanan publik merupakan unsur inti dalam sistem masyarakat modern. Tujuan pelayanan publik adalah untuk menyediakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah indeks tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan

kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Berikut adalah gambaran capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Banyuwangi tahun 2011-2018 :



Sumber : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, 2019

Gambar 1.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Banyuwangi tahun 2011-2018.

Dari gambar tersebut diatas maka dapat dijelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Banyuwangi tahun 2011-2018 terealisasi 72,77% ditahun 2011, meningkat menjadi 72,78% ditahun 2012, meningkat menjadi 74,70% ditahun 2013, meningkat menjadi 77,67% ditahun 2014, meningkat menjadi 77,95% ditahun 2015. Pada tahun 2016 Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur belum menerima data IKM Kabupaten Banyuwangi, meningkat menjadi 85,00% ditahun 2017, menurun menjadi 72,33% ditahun 2018. Capaian tersebut tergolong masih kurang meskipun setiap tahun mengalami peningkatan, bahkan menurut data yang diterima peneliti bahwa

ditahun 2018 terjadi penurunan. Dari 1,692,324 jumlah penduduk di tahun 2018 maka masih terdapat sekitar 27,67% atau setara dengan 468.271 jiwa masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan oleh pemerintah daerah.

Pendirian mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu terobosan yang dilakukan pemerintahan kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Banyuwangi. Pengurusan administrasi yang lama dan setiap kantor dinas, atau lintas dinas yang masih belum bisa terintegrasi dengan baik membuat masyarakat harus bolak-balik dalam setiap pengurusan administrasi menjadi dasar pendirian mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi.

Pendirian mal pelayanan publik yang terintegrasi dari Bupati Banyuwangi yang berdasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik yang berdiri pada 6 oktober 2017. Tujuan agar masyarakat yang akan mengurus segala perizinan tidak perlu bolak balik ke setiap dinas dalam pengurusan segala perizinan, cukup dalam satu tempat untuk mendapatkan berbagai pelayanan publik secara komprehensif. Mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi merupakan suatu terobosan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Mal pelayanan publik ini merupakan mal yang berisi segala jenis pelayanan antara lain pembuatan KTP, SIM, Akte, pembayaran pajak dan lain sebagainya.

Pemerintah Banyuwangi mendapat mandat secara tegas melalui UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk membangun kepercayaan

masyarakat atas kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh masyarakat tentang peningkatan kualitas pelayanan publik. Selaku Kepala Mal Pelayanan Publik Banyuwangi, Bapak Fatah Hidayat menjelaskan bahwa kompetensi pegawai sebagai aparatur penyelenggara pelayanan publik merupakan instrumen yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan kinerja menuju konsep pelayanan prima di Mal Pelayanan Publik Banyuwangi.

Staf *front office* merupakan cerminan atau wajah dari kualitas pelayanan. Staf *front office* menjadi bagian terdepan dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Staf *front office* dituntut untuk mampu memiliki kompetensi teknis yang baik. Kompetensi tersebut terdiri dari *hard skill* dan *soft skill*. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil dijelaskan bahwa Kompetensi Teknis adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur, dan dikembangkan yang spesifik berkaitan dengan bidang teknis jabatan.

Namun, sejak berdirinya mal pelayanan publik Banyuwangi pada 06 Oktober 2017 hingga saat dilakukan wawancara ditemukan fakta menarik bahwa sejumlah 51 orang staf *front office* (14 orang SKPD Banyuwangi dan 37 orang Instansi Vertikal) pada umumnya hanya diminta berpenampilan fisik yang menarik dan memiliki keterampilan serta pengetahuan umum terkait prosedur perizinan. Menurut Bapak Fatah Hidayat dan Pak Anam, hal ini dikarenakan masing-masing staf *front office* telah memiliki kompetensi teknis. Sebab

pekerjaan staf pada mal pelayanan publik pada dasarnya mengerjakan rutinitas pekerjaan yang sama seperti di masing-masing SKPD asalnya.

Kualitas *hard skill* dan *soft skill competency* SDM staf *front office* yang tidak menjadi persyaratan utama menjadi salah satu indikasi terjadinya beberapa kelemahan dalam proses pelayanan. Fakta yang ditemukan dilapangan, bahwa masyarakat dalam mengurus surat di Dispendukcapil dengan di mal pelayanan publik ini masih terdapat antrian masyarakat, padahal menurut SOP seharusnya pelayanan tidak lebih dari 1 (satu) jam. Hal serupa juga terjadi pada loket Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Setelah melakukan survei secara langsung bersamaan dengan warga lain yang sedang mengurus kartu kuning faktanya juga terjadi antrian yang cukup panjang.

Antrian panjang yang terjadi disebabkan beberapa kendala salah satunya terkait dengan kemampuan pegawai dalam melakukan penginputan data. Selain itu terdapat sistem dan jaringan kerja yang belum sepenuhnya terkoneksi antar loket pelayanan. Pelayanan kepada publik yang cepat, mudah, aman, dan nyaman tentu diperlukan pengintegrasian sistem dan jaringan kerja guna mendukung fungsi pelayanan publik yang prima. Namun ditemukan fakta bahwa beberapa loket pelayanan masih terdapat sistem dan jaringan kerja yang belum terkoneksi. Dampak yang terjadi adalah pelayanan terhambat dikarenakan staf *front office* harus mempersiapkan beberapa persyaratan yang diselesaikan secara manual. Faktanya lain masyarakat selaku pemohon mengeluh waktu menunggu lama, dan ketidakpastian serta keterlambatan dalam pengurusan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan rendahnya *hard skill* dan *soft skill competency* petugas. Kurangnya

rasa empati dalam menganalisa permasalahan dan kurangnya pengetahuan terhadap IT mengakibatkan lemahnya keterampilan dan lambannya penyesuaian terhadap tuntutan kecepatan terhadap pelayanan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di mal pelayanan publik menggambarkan masih rendahnya kinerja staf *front office* mal pelayanan publik. Kondisi yang terjadi pada mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi sebenarnya terdapat hubungan yang sangat erat antara *hard Skill* dan *soft Skill competency* dengan peningkatan kualitas layanan. Dengan perkataan lain bila *hard Skill* dan *soft Skill competency* pegawai baik maka kemungkinan besar kualitas layanan yang diberikan juga akan baik. *Hard Skill* dan *soft Skill competency* akan baik bila memperbanyak kegiatan pelatihan kerja untuk meningkatkan keahlian pegawai dalam kompetensi *hard skill* dan *soft skill Competency* yang kedepannya akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang di berikan pada masyarakat.

Hard Skill dan *soft Skill competency* pegawai merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan mereka. Selain itu kualitas layanan merupakan hasil dari persepsi mereka tentang kepuasan masyarakat. Berdasarkan beberapa faktor di lingkungan kerja, seperti kondisi kerja yang dialami pegawai, kebijakan dan prosedur, gaya kepemimpinan, hubungan kelompok kerja, dan tunjangan tambahan. Disisi lain *Hard Skill* dan *soft Skill competency* juga dipengaruhi oleh pengalaman kerja dan kepribadian seseorang (Stepanus, 2014).

Hard skill competency merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya.

Hard skill competency merupakan keterampilan teknis yang melekat atau dibutuhkan untuk profesi tertentu, contoh: insinyur mekanik membutuhkan keterampilan bekerja dengan permesinan, programmer harus menguasai teknik pemrograman dengan bahasa tertentu (Sinarwati, 2014).

Soft skills competency sebagai kemampuan seseorang untuk memotivasi diri dan menggunakan inisiatifnya, mempunyai pemahaman tentang apa yang dibutuhkan untuk dilakukan dan dapat dilakukan dengan baik, berguna untuk mengatasi persoalan kecil yang muncul secara tiba-tiba dan terus dapat bertahan apabila *problem* tersebut belum terselesaikan. Meskipun *soft skill competency* merupakan karakter yang melekat pada diri seseorang dan butuh kerja keras untuk mengubahnya namun *soft skill* bukan sesuatu yang stagnan, kemampuan ini dapat dioptimalkan dengan pelatihan dan diasah dengan pengalaman kerja. Konsep *soft skill competency* merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*). *Soft skill competency* merupakan kemampuan di luar kemampuan teknis dan akademis yang lebih mengutamakan kemampuan intrapersonal dan interpersonal. (Widiastuti, et al, 2014).

Hard skill competency (keahlian teknis dan akademis) memang penting dalam sebuah pekerjaan. Namun jika tidak ditunjang dengan *soft skills competency* yang bagus, tak heran setelah puluhan tahun bekerja, prestasi seseorang tidak ada peningkatannya. Sangat berbeda dengan mereka yang mempunyai *soft skill competency* bagus, prestasinya sedikit demi sedikit akan terus menanjak mencapai tingkat yang lebih tinggi. Melihat pentingnya *soft skill*

competency tentu menjadi sangat perlu mengetahui realita tentang perkembangan *soft skill competency* yang dibutuhkan dalam dunia kerja. Hasil penelitian NACE (*National Asssocation of Colleges and Employers*) pada tahun 2005 yang menyebutkan bahwa umumnya pengguna tenaga kerja membutuhkan keahlian kerja berupa 80% *soft skills* dan 20% *hard skills competency* (Sinarwati, 2014).

Soft skill dan *hard skill competency* merupakan kemampuan yang saling melengkapi. *Hard skill competency* sebagai infrastrukturnya dan *soft skill competency* sebagai superstruktur. Bangunan dikatakan lengkap jika infrastruktur dan superstrukturnya ada. Hal utama yang perlu diperhatikan dan dicermati adalah menyatukan *soft skill* dan *hard skill competency* untuk kelangsungan dan kesuksesan seorang professional sebagai lulusan Perguruan Tinggi yang akan menghadapi dunia kerja (Djamaris, 2013).

Menurut Hamsiati (2020) hasil analisis juga menunjukkan keseluruhan variabel yang diamati berupa *intrapersonal*, *interpersonal*, *attitude* dan *behavior* adalah signifikan berdasarkan perolehan nilai thitung > ttabel, dan ditemukan pengaruh *hospitality* pendekatan *soft skills* berupa attitude (X3) yang dominan berpengaruh atau yang lebih berpengaruh terhadap kualitas pelayanan hotel di Kota Makassar dan Parepare. Hal ini menunjukkan bahwa cara bersikap dari karyawan hotel merupakan bentuk *hospitality* pendekatan *soft skills* yang menentukan kualitas pelayanan hotel di Kota Makassar dan Parepare. Purwanto (2015) hasil analisis juga membuktikan bahwa ada pengaruh positif langsung antara *soft skill* dan kehandalan terhadap pelanggan kepuasan. Hasil tersebut juga

membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan intervensi positif antara *soft skill* dan keandalan dengan kepuasan pelanggan

Pada masa yang akan datang persoalan-persoalan serta tantangan-tantangan yang akan dihadapi akan semakin berat dan kompleks. Untuk itu, dibutuhkan sumber daya pegawai yang handal dalam mengantisipasi berbagai persoalan. Realitas menunjukkan bahwa kondisi pegawai masih jauh dari yang diharapkan, dimana kualitas pegawai selama ini masih belum memuaskan karena rendahnya produktivitas kerja yang ditampilkan (Isvandiari & Idris, 2018).

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Peningkatan serta tuntutan yang masyarakat inginkan pada pelayanan publik (*Publik Service*) yang efektif dan efisien serta memuaskan dari para pegawai pemerintahan sebagai pelayan publik semakin populer.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi yang di butuhkan oleh *staf front office* tidak hanya kompetensi akademik dan profesionalitas (*hard skill*) *competency* saja, namun juga kemampuan intrapersonal dan interpersonal (*soft skill*) *competency*. *Soft skill competency* menjadi begitu penting karena banyak perusahaan atau instansi tak hanya membutuhkan tenaga kerja yang pintar dan mampu mengerjakan tugas-tugas yang diberikan. Mal pelayanan publik kini menginginkan *staf front office*

mampu berkomunikasi, bersosialisasi, pekerja keras, cerdas, beradaptasi dengan lingkungan kerja, serta memiliki kemampuan untuk bekerja sama dengan rekan kerja maupun atasan (Purnami, 2013).

Uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti pengaruh *hard skill* dan *soft skill competency* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah Pengaruh *Hard skill* dan *Soft skill Competency* terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.

1.2 Rumusan Masalah

Kualitas *hard skill* dan *soft skill competency* SDM staf *front office* yang tidak menjadi persyaratan utama menjadi salah satu indikasi terjadinya beberapa kelemahan dalam proses pelayanan. Fakta yang ditemukan dilapangan, bahwa masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan di mal pelayanan publik ini masih terdapat antrian masyarakat, padahal menurut SOP seharusnya pelayanan tidak lebih dari 1 (satu) jam. Antrian panjang yang terjadi disebabkan beberapa kendala salah satunya terkait dengan kemampuan pegawai dalam melakukan penginputan data. Selain itu terdapat sistem dan jaringan kerja yang belum sepenuhnya terkoneksi antar loket pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah kemukakan penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh *hard skill* dan *soft skill competency* terhadap peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik kabupaten banyuwangi. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *hard skill competency* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi?
2. Apakah *soft skill competency* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi?
3. Apakah *hard skill* dan *soft skill competency* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah peneliti sampaikan diatas maka penelitian ini bertujuan :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *hard skill competency* secara parsial terhadap peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi.
2. Menguji dan menganalisis *soft skill competency* secara parsial terhadap peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh *hard skill* dan *soft skill competency* secara simultan terhadap peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti itu sendiri maupun bagi tempat yang diteliti serta bagi perguruan tinggi peneliti. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Peneliti secara langsung maupun tidak langsung akan menerima manfaat untuk membandingkan secara nyata antara teori yang telah didapat selama masa perkuliahan dengan keadaan fenomena yang terjadi pada suatu Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, serta untuk mencapai gelar Magister Manajemen (M.M) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.

2. Bagi Objek Penelitian

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu masukan bagi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi untuk dapat memberikan pelatihan dan kajian ilmu pengetahuan tentang pengembangan *hard skill dan soft skill competency* kepada staf *front office* khususnya karyawan dan karyawan mal pelayanan publik pada umumnya dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan dan menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia

4. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini memiliki keterbatasan sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat melakukan perbaikan serta memberikan hasil yang lebih komprehensif.

1.5 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah penelitian ini agar dapat lebih fokus pada ruang lingkup permasalahan dan tidak terjadi penyimpangan, maka dari itu peneliti memberikan batasan sebagai berikut

- a. Responden dibatasi pada masyarakat yang menggunakan jasa layanan di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi yang memenuhi kriteria antara lain: laki-laki dan perempuan berumur diatas 17 tahun, laki-laki dan perempuan yang sedang mengurus perizinan dan non perizinan dalam pelayanan Instansi Internal bukan Instansi Eksternal dan laki-laki dan perempuan yang telah berkunjung lebih dari satu kali.
- b. Aspek yang dikaji menitikberatkan pada adanya kebutuhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang relatif masih belum maksimal dan perlu adanya peningkatan dalam hal kemampuan secara teknis (*hard skill*) dan kemampuan non teknis (*soft skill competency*).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan rincian penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain dan menjadi acuan untuk penelitian ini. Berikut rincian penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian.

Hamsiati (2020) dalam hasil penelitiannya yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh *hospitality* karyawan dengan pendekatan *soft skill* secara *intrapersonal, intrapersonal, attitude dan behavior* berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel di Kota Makassar dan Parepare; dan menganalisis diantara penerapan *hospitality* karyawan dengan pendekatan *soft skill*, yang dominan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel di Kota Makassar dan Parepare. Penelitian ini menggunakan metode analisis data secara deskriptif melalui frekuensi dan persentase, serta analisis secara statistik menggunakan Regresi Linier Berganda. Temuan penelitian ini yaitu *hospitality* karyawan dengan pendekatan *soft skill secara intrapersonal, interpersonal, attitude dan behavior* telah diterapkan karyawan dan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel di Kota Makassar dan Parepare.

Safitri (2020), dalam hasil penelitiannya yang bertujuan untuk melihat pengaruh dari kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Bukit Betung. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai terhadap kualitas

pelayanan di Kelurahan Bukit Betung kurang berpengaruh secara signifikan, dengan variabel sebesar 13,6 %. Kompetensi merupakan gabungan dari berbagai dimensi yakni sikap, pengetahuan dan kemampuan. Adapun kualitas pelayanan merupakan gabungan dari berbagai dimensi, yakni keandalan, daya tangkap, jaminan, perhatian, dan bukti langsung.

Wakhidah dan Pramusinto (2020), dalam hasil penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial antara kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai, disiplin pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai, dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai.

Wahyudi *et al* (2020), dalam hasil penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang, serta variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan

metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang, serta variabel kompetensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

Zulfan (2019) dalam hasil penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pentingnya *soft skill* yang dimiliki seseorang akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada penyedia layanan. Selain mengetahui hal-hal yang termasuk dalam kategori *soft skill* yang tak kalah penting adalah upaya pengembangan *soft skill* penyedia pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode analisis data regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengembangan *soft skill* terhadap kualitas pelayanan sebesar 88,2 % yang dibuktikan melalui koefisien determinasi, artinya *soft skill* memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap Meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Rahadian *et al* (2018), dalam hasil penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi Pegawai dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan metode analisis data regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Kompetensi Pegawai dan Iklim Organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai akan semakin tinggi kualitas layanan di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.

Rahmadhani (2017), dalam hasil penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui apakah kompetensi pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan di Kabupaten Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Kuranji Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode analisis data regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Kuranji Kota Padang dengan total pengaruh sebesar 53,7%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi karyawan akan semakin tinggi kualitas layanan PATEN di Kuranji

Safitri dan Rustiana (2017) dalam hasil penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Penelitian ini menggunakan metode analisis data regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan disiplin kerja secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, artinya semakin baik kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan disiplin kerja, maka semakin baik kualitas pelayanan.

Sudjarwanto (2016), dalam hasil penelitiannya yang bertujuan untuk mengukur perawat unit rawat inap pada aspek *hard skill*, *soft skill*, kualitas layanan yang diberikan, serta diukur pengaruh antara *hard skill* dan *soft skill*

terhadap kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode analisis data analisis data regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *hard skill* dan *soft skill* terhadap kualitas layana perawat di unit rawat inap RS PHC Surabaya, dengn signifikansi 0,000 (CI 95%). *Hard skill* dan *soft skill* mempengaruhi secara positif dan signifikan, artinya semakin baik , *hard skill* dan *soft skill* peagwai maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.

Nurmashita *et al* (2013), dalam hasil penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan, yang terdiri dari dua variabel yaitu variabel kompetensi pegawai dan lingkungan kerja secara parsal dan simultan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode analisis data analisis data regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. Sehingga antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap implementasi kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Namun kompetensi pegawai mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap kualiatas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Winarno (2010), dalam hasil penelitiannya yang bertujuan untuk memastikan sejauh mana pentingnya *soft skill* dan *hard skill* yang dimiliki seseorang akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada

penyedia jasa. Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Keterkaitan antara *soft skill* dan *hard skill* dengan kualitas pelayanan terhadap konsumen amatlah kuat. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik maka dibutuhkan *soft skill* dan *hard skill* yang baik dalam pelayanan. Peran *soft skill* dan *hard skill* karyawan dalam pelayanan prima ditunjukkan dengan kehandalan dan komitmen pelayanan yang berkualitas.

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Hamsiati (2020)	Hasil penelitian menunjukkan <i>hospitality</i> karyawan dengan pendekatan <i>soft skill</i> secara <i>intrapersonal, interpersonal, attitude</i> dan <i>behavior</i> telah diterapkan karyawan dan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel di Kota Makassar dan Parepare.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan metode analisis regresi linier berganda 2. Menggunakan variabel dependen peningkatan kualitas pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan tempat penelitian 2. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen <i>soft skill</i> saja
2.	Safitri (2020)	Hasil penelitian menunjukan bahwa kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Bukit Betung kurang berpengaruh secara signifikan, dengan variabel sebesar 13,6 %. Kompetensi merupakan gabungan dari berbagai dimensi yakni sikap, pengetahuan dan kemampuan. Adapun kualitas pelayanan merupakan gabungan dari berbagai dimensi, yakni keandalan, daya tangkap, jaminan, perhatian, dan bukti langsung.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan variabel dependen peningkatan kualitas pelayanan 2. Menggunakan metode analisis regresi linier berganda 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan tempat penelitian 2. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen kompetensi pegawai
3.	Wakhidah dan Pramusinto (2020)	Hasil penelitian menunjukan bahwa kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai, disiplin pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai, dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan variabel dependen peningkatan kualitas pelayanan 2. Menggunakan metode analisis regresi linier berganda 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan tempat penelitian 2. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik

No	Nama dan Tahun Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
4.	Wahyudi <i>et al</i> (2020)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang, serta variabel kompetensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan variabel dependen peningkatan kualitas pelayanan 2. Menggunakan metode analisis regresi linier berganda 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan tempat penelitian 2. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja
5.	Zulfan (2019)	Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengembangan <i>soft skill</i> terhadap kualitas pelayanan sebesar 88,2 % yang dibuktikan melalui koefisien determinasi, artinya <i>soft skill</i> memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap Meningkatkan Kualitas Pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda 2. Variabel dependennya kualitas pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan tempat penelitian 2. Penelitian sebelumnya menggunakan pengembangan <i>soft skill</i> untuk meningkatkan kualitas pelayanan
6.	Rahadian <i>et al</i> (2018)	Hasil analisis data menunjukkan bahwa Kompetensi Pegawai dan Iklim Organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai akan semakin tinggi kualitas layanan di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda 2. Variabel dependennya kualitas pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan tempat penelitian 2. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen Kompetensi Pegawai dan Iklim Organisasi
6.	Rahmadhani (2017)	Hasil analisis data menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Kuranji Kota Padang dengan total pengaruh sebesar 53,7%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi karyawan akan semakin tinggi kualitas layanan PATEN di Kuranji	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda 2. Menggunakan variabel dependen peningkatan kualitas pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan tempat penelitian 2. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen Kompetensi Pegawai

No	Nama dan Tahun Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
7.	Safitri dan Rustiana (2017)	Hasil analisis data menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan disiplin kerja secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, artinya semakin baik kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan disiplin kerja, maka semakin baik kualitas pelayanan.	1. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda 2. Menggunakan variabel dependen peningkatan kualitas pelayanan	1. Waktu dan tempat penelitian 2. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan disiplin kerja
8.	Sudjarwanto (2016)	Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara <i>hard skill</i> dan <i>soft skill</i> terhadap kualitas layana perawat di unit rawat inap RS PHC Surabaya, dengn signifikansi 0,000 (CI 95%). <i>Hard skill</i> mempengaruhi secara negatif, sebaliknya <i>soft skill</i> mempengaruhi secara positif.	1. Menggunakan variabel independen <i>hard skill</i> dan <i>soft skill</i> 2. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda	1. Waktu dan tempat penelitian 2. Studi kasus penelitian
9.	Nurmashita <i>et al</i> (2013)	Hasil analisis data menunjukkan bahwa antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. Sehingga antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap implementasi kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Namun kompetensi pegawai mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.	1. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda 2. Menggunakan variabel dependen peningkatan kualitas pelayanan	1. Waktu dan tempat penelitian 2. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen kompetensi pegawai dan lingkungan kerja

No	Nama dan Tahun Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
10.	Widiastuti <i>et al.</i> (2015)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) IQ pegawai yang merupakan salah satu dari <i>hard skill</i> pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang berada pada kriteria rata-rata. Sedangkan untuk <i>soft skill</i> , yang masih mendapatkan nilai kurang adalah komunikasi, kepercayaan diri, pengendalian diri dan kestabilan emosi (2) Analisa mengenai tingkat kepuasan responden menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada responden belum memenuhi keinginan dari responden karena nilai rata-rata kinerja lebih rendah dibandingkan harapan responden. (3) Dengan mempertimbangkan <i>hard skill</i> dan <i>soft skill</i> pegawai dalam model pelayanan publik yang memuaskan investor maka kepuasan investor yang sedang melakukan proses perijinan dapat meningkat.	1. Meneliti terkait dengan <i>hard skill</i> dan <i>soft skill</i> dalam peningkatan kualitas pelayanan	1. Penelitian ini menggunakan variabel independen <i>hard skill</i> dan <i>soft skill competency</i> dan variabel dependen kualitas layanan 2. Waktu dan tempat penelitian 3. Menggunakan metode analisis regresi linier berganda
11.	Winarno (2010)	Hasil analisis data menunjukkan bahwa Keterkaitan antara <i>soft skill</i> dan <i>hard skill</i> dengan kualitas pelayanan terhadap konsumen amatlah kuat. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik maka dibutuhkan <i>soft skill</i> dan <i>hard skill</i> yang baik dalam pelayanan. Peran <i>soft skill</i> dan <i>hard skill</i> karyawan dalam pelayanan prima ditunjukkan dengan kehandalan dan komitmen pelayanan yang berkualitas	1. Menggunakan variabel dependen peningkatan kualitas pelayanan	1. Waktu dan tempat penelitian 2. Penelitian sebelumnya menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, penelitian ini memiliki perbedaan yaitu terletak pada variabel independent, lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya hampir semuanya untuk variabel independent menggunakan kompetensi pegawai. Sedangkan dalam penelitian ini variabel independent menggunakan *hard skill* dan *soft skill competency*. Kualitas layanan dalam penelitian ini dilihat dari kesesuaian persepsi masyarakat. Sehingga dalam penelitian ini bisa menggambarkan harapan pelayanan dari sisi masyarakat dan apa yang dipersepsikan pihak manajemen mengenai harapan masyarakat. Lokasi penelitian juga menentukan perbedaan karakter organisasi, mekanisme pelayanan serta penerima layanan. Selain itu juga terdapat persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama menggunakan metode analisis data regresi linier berganda dan variabel dependen dengan kualitas pelayanan.

2.2 Telaah Pustaka

2.2.1 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen berasal dari kata kerja *to manage*, yang artinya mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola. Sedangkan Sumber Daya Manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Maksudnya orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya financial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi (Gomes, 2003: 1).

Menurut Rivai (2004) manajemen sumber daya manusia (*Human resources management*) merupakan suatu kegiatan pendayagunaan, pengembangan penilaian, pemberi balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan, dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dari praktik manajemen yang mempengaruhi secara langsung sumber daya manusianya, orang-orang yang bekerja bagi organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia didalam organisasi dapat digunakan secara efektif guna mencapai berbagai tujuan.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu instrumen penting bagi organisasi dalam mencapai berbagai tujuannya. Bagi sektor publik, tanggung jawab besar birokrasi dalam pelayanan kepada masyarakat harus didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur yang profesional dan kompeten. Dalam konteks reformasi birokrasi, MSDM merupakan salah satu pilar perbaikan di samping aspek kelembagaan dan sistem. Utilisasi SDM aparatur secara efektif dan efisien menjadi fungsi utama MSDM bagi birokrasi mulai dari perencanaan hingga tahap terminasi SDM. Sebagaimana terdapat dalam berbagai literatur manajemen, pencapaian tujuan organisasi secara manajerial diawali dengan fungsi perencanaan (Ivancevich *et al*, 2006:66-87).

Menurut Martoyo (2002:3) sumber daya manusia merupakan pilar penyangga utama dan penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi, misi dan tujuannya. Unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan organisasi. Mereka melakukan kegiatan atau aktivitas atau rangkaian aktivitas untuk mencapai tujuan organisasi. Artinya tanpa unsur manusia, tidak mungkin organisasi dapat dijalankan untuk mencapai tujuan. Jadi peranan manusia (insani) adalah mutlak dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja organisasi pada dasarnya merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi. Apabila dalam organisasi setiap individu bekerja dengan baik, berprestasi, bersemangat, dan memberikan kontribusi terbaik mereka terhadap organisasi, maka kinerja organisasi secara keseluruhan akan baik (Mahmudi, 2015)

Karyawan merupakan unsur terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan pegawai yang sesuai dengan persyaratan dalam organisasi, dan juga harus mampu melaksanakan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh organisasi. Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan tercapainya tujuan organisasi. Kinerja karyawan adalah masalah individu, oleh karena itu setiap pegawai memiliki cara dan kemampuannya sendiri dalam melaksanakan tugas dan meningkatkan kemampuannya kinerja. (Widagdo, 2017).

Koswara (2001:266-267) menyatakan bahwa konteks kualitas sumber daya aparatur di era otonomi adalah: Kemampuan profesional dan keterampilan teknis para pegawai yang termasuk kepada unsure staf dan pelaksana di lingkungan

Pemerintah Daerah. Hal ini sangat diperlukan agar manajemen pemerintahan dalam otonomi daerah dapat berlagsug secara efektif dan efisien. Yang diperlukan tidak hanya jumlahnya yang cukup, tetapi juga peningkatan kualitas para pegawai yang harus dilihat dengan melakukan upaya penningkatan, pendidikan, pelatihan keterampilan, pengalaman kerja, jenjang kepangkatan dan status kepegawaian

2.2.2 *Hard Skill Competency*

Hard skill adalah kemampuan teknis yang melekat atau dibutuhkan dalam profesi tertentu. *Hard skill* merupakan perilaku dan keterampilan yang dapat dilihat oleh mata. *Hard skill* adalah pengetahuan dan kemampuan teknis yang dimiliki seseorang. Menurut Basir (2011) *hard skill* merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. *Hard skill* sebagai kemampuan intelektual yang dapat dikembangkan pada dunia pendidikan berlandaskan apa yang dipelajarinya. Atau kepandaian yang ada sangkut pautnya dengan bidang teknis atau kemampuannya mampu terangsang syaraf penglihatan.

Hard skill sering juga disebut dengan kemampuan intelektual (*intellectual ability*). Kemampuan intelektual (*intellectual ability*) merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk menentukan berbagai aktivitas mental-berpikir, menalar dan memecahkan masalah. Dunia kerja erat kaitannya dengan kecerdasan intelektual yang dimiliki seseorang. Seorang karyawan yang memiliki IQ tinggi diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan karyawan lain yang memiliki IQ rendah. Hal tersebut karena mereka yang memiliki IQ tinggi lebih mudah menyerap ilmu yang diberikan sehingga kemampuannya

dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya akan lebih baik. Contoh dari kemampuan *hard skill* adalah keterampilan teknis seperti keuangan, komputer dan keterampilan perakitan. Kemampuan *hard skill* seseorang dapat dilihat/diukur dari riwayat pendidikan orang tersebut (Robbins, 2008:57).

Hard skills merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. *Hard skill* merupakan keterampilan teknis yang melekat atau dibutuhkan untuk profesi tertentu, contoh: insinyur mekanik membutuhkan keterampilan bekerja dengan permesinan, programmer harus menguasai teknik pemrograman dengan bahasa tertentu (Sinarwati, 2014).

Berbagai penelitian telah dilakukan terkait kompetensi dan berhasil mengklasifikasikan menjadi dua kategori. Salah satunya adalah *Hard Skill Competency*. *Hard skill* adalah yang terkait dengan aspek teknis untuk memperoleh pengetahuan untuk melakukan pekerjaan (Matsouka & Mihail, 2016)

Hard skill menggambarkan perilaku serta keterampilan yang dapat dilihat mata (eksplisit). *Hard skill* adalah skill yang bisa menghasilkan sesuatu sifatnya visible dan immediate. Kemampuan *hard skill* adalah semua hal yang berhubungan dengan pengayaan teori yang menjadi dasar pijakan analisis atau sebuah keputusan. *Hard skill* dapat di nilai dari *technical test* atau *practical test* (Robbins, 2008:58). Menurut Sinarwati (2014) ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur *hard skill* yaitu:

1. Keterampilan Teknis

Keterampilan teknis merupakan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan metode dan teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara spesifik. Teknik adalah suatu cara kerja yang sistematis dan umum. Teknik berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan. Semakin baik suatu metode dan teknik makin efektif pula dalam pencapaiannya. Tetapi, tidak ada satu metode dan teknik pun dikatakan paling baik/ dipergunakan bagi semua macam pencapaiannya.

Menurut Moehariono (2009:15) secara rinci terdapat lima (5) dimensi keterampilan jika dimaknai sebagai sebuah kompetensi yang harus dimiliki oleh semua individu yaitu sebagai berikut :

- a. *Task skills*, yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar ditempat kerja.
- b. *Task management skills*, yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dalam pekerjaan.
- c. *Contingency management skills*, yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah dalam pekerjaan.
- d. *Job role environment skills*, yaitu keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
- e. *Transfer skills*, yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru.

Kemudian Menurut Ivancevich (2006) mengartikan keterampilan atau *skill* sebagai kemampuan atau kemahiran seorang individu untuk melaksanakan suatu tugas khusus. Kemudian Ivancevich mengelompokkan keterampilan menjadi 5 jenis, yaitu:

a. Keterampilan teknis (*Technical Skill*)

Keterampilan teknis adalah kemampuan untuk menggunakan pengetahuan yang dimiliki individu secara spesifik, teknik-teknik, dan sumber daya dalam melaksanakan tugas yang sudah ditentukan.

b. Keterampilan analitis (*Analytical Skill*)

Keterampilan analitis adalah kemampuan individu untuk menggunakan pendekatan ilmiah atau teknik-teknik tertentu dalam upaya untuk memecahkan masalah-masalah yang ada di dalam organisasi.

c. Keterampilan membuat putusan (*Decision-Making Skill*)

Keterampilan membuat putusan adalah kemampuan individu untuk membuat keputusan dengan berdasarkan beberapa alternatif yang ada sebagai upaya memecahkan masalah di dalam organisasi.

d. Keterampilan komputer (*Computer Skill*)

Keterampilan komputer merupakan kemampuan individu untuk mengoperasikan komputer dan software pendukung pelaksanaan pekerjaan sebagai upaya untuk menyelesaikan tugas dengan efektif dan efisien.

e. Keterampilan membina hubungan (*Human Relation Skill*)

Keterampilan membina hubungan adalah kemampuan individu untuk menjalin relasi atau membangun *networking* dengan orang lain sebagai

upaya menyelesaikan tugas secara bersama. Keterampilan ini lebih kepada keterampilan berkomunikasi dengan orang lain dalam tim.

2. Ilmu Pengetahuan

Ilmu pengetahuan yaitu seluruh usaha sadar untuk menyelidiki, menemukan, dan meningkatkan pemahaman manusia dari berbagai segi kenyataan dalam alam manusia. Segi-segi ini dibatasi agar dihasilkan rumusan-rumusan yang pasti. Ilmu memberikan kepastian dengan membatasi lingkup pandangannya, dan kepastian ilmu-ilmu diperoleh dari keterbatasannya. Ilmu pengetahuan adalah upaya pencarian pengetahuan yang dapat diuji dan diandalkan, yang dilakukan secara sistematis menurut tahap-tahap yang teratur dan berdasarkan prinsip-prinsip serta prosedur tertentu (Sinarwati, 2014).

3. Ilmu Teknologi

Ilmu teknologi adalah suatu perilaku produk, informasi dan praktek-praktek baru yang belum banyak diketahui, diterima dan digunakan atau diterapkan oleh sebagian masyarakat dalam suatu lokasi tertentu dalam rangka mendorong terjadinya perubahan individu dan atau seluruh masyarakat yang bersangkutan. Secara umum teknologi adalah proses yang meningkatkan nilai tambah produk yang digunakan dan dihasilkan untuk memudahkan dan meningkatkan kinerja struktur atau sistem dimana proses dan produk itu dikembangkan dan digunakan (Sinarwati, 2014).

4. Tingkat Pendidikan

Pendidikan diartikan sebagai pendidikan formal yang dicapai atau diperoleh di bangku sekolah. Pendidikan formal yang ditempuh merupakan modal

yang amat penting karena dengan pendidikan seseorang mempunyai kemampuan dan dapat dengan mudah mengembangkan diri dalam bidang kerjanya. Pendidikan adalah suatu proses, teknik, dan metode belajar mengajar dengan maksud mentransfer suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain melalui prosedur yang sistematis dan terorganisir yang berlangsung dalam jangkawaktu yang relative lama. Tingkat pendidikan juga merupakan suatu kegiatan seseorang dalam mengembangkan kemampuan, sikap, dan bentuk tingkah lakunya, baik untuk kehidupan masa akan datang melalui organisasi ataupun tidak terorganisir (Handoko, 2003: 126).

5. Pendelegasian Wewenang

Pendelegasian wewenang dalam suatu kelembagaan apapun yang kita jumpai adalah hal yang biasa terjadi, jika seorang pemimpin harus mendelegasikan tugas dan wewenangnya kepada bawahannya, manakalah seorang pemimpin mempunyai kemampuan yang terbatas untuk melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, karena itu dibutuhkan pendelegasian wewenang sehingga dapat mengurangi beban pekerjaan atau dapat menyeimbangi beban kerja. Yuniarsih *et,al* (1998:9) menyatakan bahwa pendelegasian adalah pemberian sebagian tugas yang diberikan oleh atasan atau pimpinan kepada bawahan yang dapat dipercaya untuk melakukan suatu pekerjaannya. Sedangkan menurut Siswanto (2006:163) bahwa pendelegasian dapat diartikan sebagai pemberian wewenang secara formal kepada orang lain dengan kekuasaan yang sah dan bertanggungjawab untuk melaksanakannya.

Menurut James A.F. Stoner (2006:145) merupakan pendelegasian wewenang adalah pelimpahan wewenang formal dan tanggung jawab kepada seorang bawahan untuk menyelesaikan aktivitas tertentu. Pendelegasian wewenang adalah konsekuensi dari semakin besarnya organisasi. Bila atasan menghadapi banyak pekerjaan yang tidak dapat dilaksanakan oleh satu orang, maka ia perlu melakukan delegasi.

Menurut Muttaqin (2018) Atasan memberikan kekuasaan kepada staf atau bawahan sehingga bawahan itu dapat melaksanakan tugas itu sebaik-baiknya serta dapat mempertanggung-jawabkan hal-hal yang didelegasikan kepadanya. Pendelegasian wewenang oleh atasan kepada bawahan adalah perlu demi tercapainya efisiensi dari fungsi-fungsi dalam organisasi, karena tidak ada seorang atasan manapun yang dapat secara pribadi merampungkan atau secara penuh melaksanakan dan mengawasi semua tugas organisasi. Pendelegasian wewenang mempunyai pengaruh yang sangat besar didalam suatu organisasi. Tanpa adanya pendelegasian wewenang akan mengakibatkan tersendatnya kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Suparyadi (2015:254), Aktivitas pengembangan pendelegasian wewenang dapat dilakukan dengan dua bentuk yakni pengembangan tidak terstruktur dan pengembangan terstruktur. Dengan penjelasan sebagai berikut :

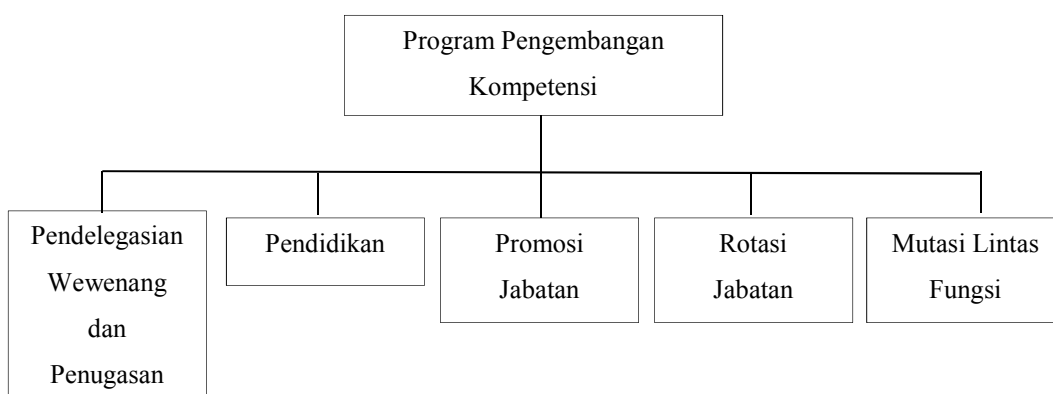
a. Pengembangan tidak terstruktur

Pada bentuk pengembangan tidak terstruktur, individu yang termasuk kedalam program pengembangan personel diberi tugas-tugas tertentu yang sesuai dengan bidang tugasnya sehari-hari. Dalam pelaksanaannya diberi

keleluasaan untuk menjalankan fungsinya secara utuh sedangkan atasan bertindak sebagai supervisor. Dalam prakteknya dapat dilakukan dengan pendelegasian wewenang tertentu. Dimana bawahan diminta untuk melaksanakan sebagian wewenang pimpinan, termasuk dalam memecahkan masalah dan mengambil keputusan. Pimpinan perlu memperhatikan resiko yang kemungkinan timbul apabila bawahan tersebut gagal dalam melaksanakan tugasnya. Artinya apabila terjadi kegagalan maka resiko tidak berpengaruh signifikan terhadap organisasi.

b. Pengembangan terstruktur

Pengembangan terstruktur merujuk pada sejumlah tindakan yang dilakukan oleh organisasi secara sengaja, teratur, dan berkelanjutan, dengan didasarkan pada norma-norma atau tatanan tertentu, seperti melakukan pendelegasian wewenang dan penugasan, rotasi jabatan, mutasi lintas fungsi, promosi jabatan, dan pendidikan. Seperti yang tertera pada gambar sebagai berikut :



Gambar 2.1 Pengembangan kompetensi secara terstruktur

Sumber: Suparyadi (2015:257)

Aktivitas tersebut dilaksanakan berdasarkan jangka waktu yang tidak tertentu, tergantung dari besar atau kecilnya organisasi dan kebutuhan organisasi. Dengan berdasarkan pada data yang dimiliki oleh departemen sumber daya manusia, maka organisasi menentukan jadwal pembahasan tentang rotasi jabatan, mutasi lintas fungsi, atau promosi jabatan.

2.2.4 *Soft Skill Competency*

Menurut Elfindri (2010:67), Konsep tentang *soft skills* sebenarnya merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini kita kenal dengan istilah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*). Tingkat IQ atau kecerdasan intelektual seseorang umumnya tetap, sedangkan EQ atau kecerdasan emosi dapat terus ditingkatkan. *Soft skill* merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan sang pencipta. Selebihnya dengan mempunyai *soft skill* membuat keberadaan seseorang akan semakin terasa di masyarakat.

Soft skill merupakan tingkah laku personal dan *interpersonal* yang dapat mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia (melalui pelatihan, pengembangan kerja sama tim, inisiatif, pengambilan keputusan lainnya. Keterampilan lunak ini merupakan modal dasar peserta didik untuk berkembang secara maksimal sesuai pribadi masing-masing. Agar *soft skill* karyawan dalam perusahaan dapat berkembang dengan baik maka perusahaan harus melaksanakan pelatihan *soft skill* secara terus menerus agar karyawan mampu bekerja dengan baik.

Menurut Susanto, (2012) menyatakan bahwa 80% kesuksesan manusia ditentukan oleh bagaimana cara ia membawa diri atau mengelola emosinya di tempat kerja. Tujuan dari pelatihan *soft skills* adalah memberikan kesempatan kepada individu untuk mempelajari perilaku baru dan meningkatkan hubungan antar pribadi dengan orang lain. *Soft skills* memiliki banyak manfaat, misalnya pengembangan karir serta etika profesional. Dari sisi organisasional, *Soft skills* memberikan dampak terhadap kualitas manajemen secara total, efektivitas institusional dan sinergi inovasi. Esensi *Soft Skills* adalah kesempatan. Lulusan memerlukan *Soft Skills* untuk membuka dan memanfaatkan kesempatan.

Secara garis besar *soft skill* digolongkan dalam dua kategori yaitu kemampuan seseorang dalam mengatur dirinya sendiri (*intrapersonal skill*) dan kemampuan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (*interpersonal skill*) yang termasuk dalam *interpersonal skill* adalah ketrampilan komunikasi, ketrampilan motivasi, ketrampilan kepemimpinan, ketrampilan *self marketing*, ketrampilan presentasi, kesadaran politik, memanfaatkan keberagaman, orientasi pelayanan, empati, manajemen konflik dan kerjasama tim. Sedangkan *intrapersonal skill* terdiri dari transformasi karakter, transformasi keyakinan, manajemen perubahan, manajemen stress, manajemen waktu, proses berpikir kreatif, tujuan pengaturan dan tujuan hidup, percaya diri, penilaian sifat, diri dan preferensi, kesadaran emosional, kelayakan dan proaktif (Widiastuti *et al*, 2015).

Konsep tentang *soft skill* sebenarnya merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini kita kenal dengan istilah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*). Menurut Goleman (1998) menyatakan kecerdasan emosional adalah

kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain agar dapat memotivasi diri dan mengelola emosi yang terdapat dalam diri sendiri dan orang lain secara efektif. Kecerdasan emosional dapat diamati ketika seseorang memperlihatkan kemampuan yang terdiri dari kesadaran diri, pengelolaan diri, kepekaan sosial dan pengelolaan hubungan pada waktu yang tepat dengan frekuensi yang cukup untuk dapat efektif pada situasi tertentu.

Untuk mengetahui tingkat kecerdasan emosional maka dilakukan pengukuran terhadap kompetensi emosional yang dimiliki seseorang. Kompetensi emosional merupakan kemampuan yang dapat dipelajari berdasarkan kecerdasan emosional yang akan memberikan kontribusi terhadap keefektifan kinerja seseorang (Goleman, 1998). Menurut Goleman (1998: 42-43) Indikator yang digunakan untuk mengukur *soft skill* dengan menggunakan dimensi dari *emotional intelligence* diantaranya yaitu:

a. *Emotional Intelligence* (Kecerdasan Emosional)

Menurut Goleman (1998: 42-43), menyatakan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain agar dapat memotivasi diri dan mengelola emosi yang terdapat dalam diri sendiri dan orang lain secara efektif.

b. *Self Awareness* (kesadaran diri)

Menurut Goleman (1998: 42-43), Kesadaran diri (*self awareness*) merupakan kemampuan manusia untuk secara akurat memahami diri sendiri dan tetap sadar terhadap emosi diri ketika emosi muncul,

termasuk tetap mempertahankan cara manusia untuk dapat merespon situasi tertentu dan orang-orang tertentu.

c. *Self Management* (pengaturan diri)

Menurut Goleman (1998: 42-43), mengelola diri berarti menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dalam tingkatan yang terkendali. *Self Management* merupakan kemampuan untuk menggunakan kesadaran emosi manusia untuk tetap fleksibel dan secara positif mengarahkan perilaku manusia itu sendiri, yang berarti mengelola reaksi emosi manusia itu sendiri kepada semua orang dan situasi.

d. *Social Awareness* (kesadaran sosial)

Menurut Goleman (1998: 42-43), *Social Awareness* merupakan kemampuan manusia untuk secara tepat menangkap emosi orang lain dan mengerti apa yang benar-benar terjadi, maka dapat diartikan memahami apa yang orang lain pikirkan dan rasakan walaupun tidak merasakan hal yang sama.

e. *Relationship Management* (keterampilan sosial)

Menurut Goleman (1998: 42-43), *Relationship Management* merupakan kemampuan untuk menggunakan kesadaran emosi manusia dan emosi orang lain untuk mengelola interaksi yang berhasil, termasuk berkomunikasi dengan jelas dan efektif untuk mengatasi konflik yang didalamnya terdapat memajukan individu lain atau orang lain.

f. *Personal Competence* (kecakapan pribadi)

Menurut Goleman (1998: 42-43) *Personal Competence* (kecakapan pribadi) merupakan kecakapan yang berhubungan dengan diri sendiri. Kecakapan ini yang menentukan bagaimana individu mengelola diri sendiri. Untuk melakukan penilaian terhadap *Personal Competence* maka dibutuhkan komponen penunjang yakni : *Self Awareness* (kesadaran diri) dan *Self Management* (pengaturan diri).

g. *Social Competence* (kecakapan sosial)

Menurut Goleman (1998: 42-43) *Social Competence* (kecakapan sosial) merupakan kecakapan yang menentukan bagaimana individu mampu menangani suatu hubungan dengan individu lain. Untuk melakukan penilaian terhadap *Social Competence* (kecakapan sosial) maka dibutuhkan komponen penunjang yakni : *Social Awareness* (kesadaran sosial) dan *Relationship Management* (keterampilan sosial).

2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, di jelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat berbasis pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Pelayanan yang diberikan bisa berupa jasa,

barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam pelayanan publik hal yang perlu diperhatikan yaitu kinerja serta perilaku pegawainya yang berperan penting dalam terciptanya kepuasan penggunaannya.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh karena itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Tjiptono, (2000) konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan publik yang baik. Menurut Hardiyansyah, (2018) mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Moenir, (2010) dalam konteks pelayanan publik menyatakan: Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik, sebagaimana yang dikemukakan oleh pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto, (2006) mendefinisikan pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, dimana hal tersebut adalah ciri dari organisasi pelayanan publik. Sebab produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Untuk mengetahui

keberhasilan mewujudkan pelayanan maka dapat diketahui dan dirasakan melalui kualitas pelayanan yang diberikan secara langsung kepada publik. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memperhatikan komponen-komponen yang menunjang sebuah pelayanan yang berkualitas. Mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah agar diketahui tingkat kinerja pelayanan publiknya dapat dilakukan dengan banyak ukuran. Ada banyak variasi dalam upaya mendefinisikan *servqual* sektor publik. Namun menurut Denhardt, (2003:61) satu yang istimewa adalah dikembangkannya daftar (ukuran) yang komprehensif untuk pemerintah daerah. Ukuran yang komprehensif untuk *servqual* sektor publik tersebut sebagai berikut :

1. *Convenience* (kemudahan), yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan didapat masyarakat.
2. *Security* (keamanan), yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan yang telah disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika mereka menerimanya
3. *Reliability* (keandalan), yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.
4. *Personal attention* (perhatian kepada orang), ukuran tingkat dimana aparat menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka.
5. *Problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah).
6. *Fairness* (keadilan), yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang.

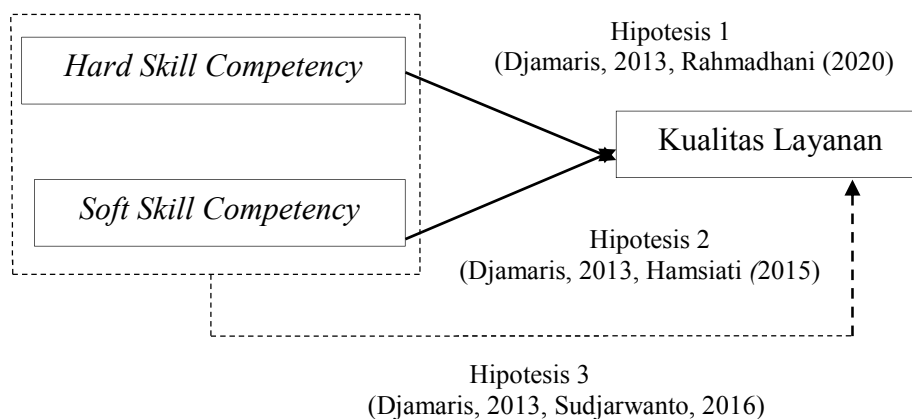
7. *Fiscal Responsibility* (tanggung jawab keuangan), yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pemerintah daerah menyediakan pelayanan sebagaimana mestinya yang menggunakan pertanggung jawaban keuangannya secara bertanggung jawab.
8. *Citizen Influence* (pengaruh masyarakat), yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa mereka dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah.

2.2.5 Hubungan *Hard skill* dan *Soft skill competency* dengan Kualitas Pelayanan Publik

Hard Skill dan *soft Skill competency* merupakan dua hal yang saling melengkapi. *Hard skill competency* sebagai infrastrukturnya dan *soft skill competency* sebagai superstruktur. Bangunan dikatakan lengkap jika infrastruktur dan superstrukturnya ada (Djamaris, 2013). Hal utama yang perlu diperhatikan dan dicermati adalah menyatukan *hard Skill* dan *soft Skill competency* untuk kelangsungan peningkatan kualitas layanan. Terdapat hubungan yang sangat erat antara *hard Skill* dan *soft Skill competency* dengan peningkatan kualitas layanan. Dengan perkataan lain bila *hard Skill* dan *soft Skill competency* pegawai baik maka kemungkinan besar kualitas layanan yang diberikan juga akan baik. *Hard Skill* dan *soft Skill competency* akan baik bila memperbanyak kegiatan pelatihan kerja untuk meningkatkan keahlian pegawai dalam kompetensi *hard skill* dan *soft skill competency* yang kedepannya akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang di berikan pada masyarakat.

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan beberapa teori yang dikemukakan bahwa *Hard Skill* dan *soft Skill competency* merupakan dua hal yang saling melengkapi. *Hard skill competency* sebagai infrastrukturnya dan *soft skill competency* sebagai superstruktur, bangunan dikatakan lengkap jika infrastruktur dan superstrukturnya ada (Djamaris, 2013) dan beberapa penelitian yang terdahulu menurut Sudjarwanto (2016), hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *hard skill* dan *soft skill* terhadap kualitas layana perawat di unit rawat inap RS PHC Surabaya, dengn signifikansi 0,000 (CI 95%). Gambaran kerangka konseptual dapat dilihat pada gambar 2.1 dibawah ini.



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

Keterangan:

1. Hubungan Parsial \longrightarrow

Hard Skill dan *soft Skill competency* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan

2. Hubungan Simultan \dashrightarrow

Hard Skill dan *soft Skill competency* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan

2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017: 96) perumusan hipotesis merupakan langkah ketiga dalam penelitian setelah mengemukakan kerangka berpikir dan landasan teori. Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara yang diambil oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang memberikan gambaran terkait Pengaruh *Hard Skill* dan *Soft Skill competency* Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.

Hard skill dan *Soft skill* merupakan kemampuan yang saling melengkapi. *Hard skill* sebagai infrastrukturnya dan *soft skill* sebagai superstruktur. Bangunan dikatakan lengkap jika infrastruktur dan superstrukturnya ada. Hal utama yang perlu diperhatikan dan dicermati adalah menyatukan *soft skills* dan *hard skills* untuk kelangsungan dan kesuksesan seorang profesional sebagai lulusan Perguruan Tinggi yang akan menghadapi dunia kerja (Djamaris, 2013).

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti merumuskan sebuah hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hipotesis Pertama

Berdasarkan hasil penelitian dari Rahmadhani (2027), adanya pengaruh positif signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan, maka hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

H1 : *Hard skill Competency* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi.

2. Hipotesis Kedua

Berdasarkan hasil penelitian dari Hamsiati (2020), hasil yang didapat membuktikan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan *hospitality* karyawan dengan pendekatan *soft skill* terhadap kualitas pelayanan. maka hipotesis kedua dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

H2 : *Soft Skill Competency* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi.

3. Hipotesis Ketiga

Berdasarkan hasil penelitian dari Sudjarwanto (2016), hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *hard skill* dan *soft skill* terhadap kualitas layana perawat di unit rawat inap RS PHC Surabaya, dengan signifikansi 0,000 (CI 95%), maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

H3 : *Hard skill* dan *Soft skill Competency* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Objek penelitian yang dipilih adalah Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi Jalan Sritanjung No. 1 Kelurahan Kepatihan Kecamatan Banyuwangi, karena berdasarkan hasil uji kepatuhan yang dilakukan pada tahun 2018 oleh Ombudsman Jawa Timur terhadap Undang – Undang (UU) Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu dari 5 Kabupaten/Kota yang memiliki pelayanan publik paling tinggi.

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih 4 bulan mulai bulan November 2020 berakhir di bulan Februari 2021 yang meliputi pengambilan data awal, pengumpulan data lanjutan hingga proses pengujian, analisis hasil dan pembahasan serta kesimpulan.

3.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampling

3.2.1 Populasi

Setiap melakukan penelitian dibutuhkan subjek dan populasi yang menjadi lingkup penelitian. Populasi sendiri menurut Sugiyono (2017:215) populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Dalam memilih populasi sendiri ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya adalah dalam menentukan

populasi target, karakteristik populasi, wilayah populasi, jumlah populasi, karena dari keempat hal tersebut maka akan menentukan penarikan sampel dari suatu populasi tersebut. Apabila kita telah mempelajari keempat hal tersebut dengan baik maka kemungkinan terjadinya kekeliruan yang akan mengakibatkan bias dalam penarikan sampel akan semakin rendah.

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat atau pengunjung yang menggunakan jasa layanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP). Jumlah populasi dilihat dari rata-rata jumlah statistik kunjungan di MPP selama tiga bulan terakhir yaitu mulai bulan Agustus 2020 sampai dengan bulan September 2020. Data statistik kunjungan masyarakat atau pengunjung di mal pelayanan publik (MPP) ini dipilih sebagai acuan penentuan jumlah populasi karena dianggap sebagai data pasti pengunjung aktif Mal Pelayanan Publik dan untuk keterbaruan data kunjungan. Agar lebih jelas maka dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Data Statistik Pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

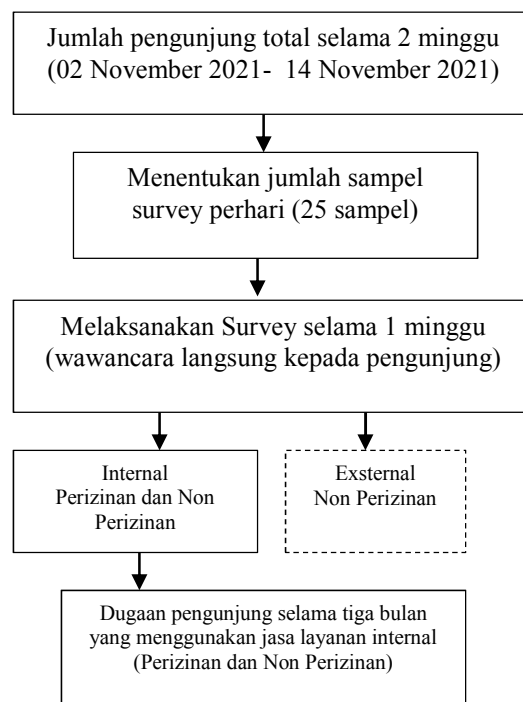
No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1.	Agustus	6.345
2.	September	6.255
3.	Oktober	4.375
Jumlah		17.065
Rata Rata Perbulan		5.688
Rata Rata perhari		277

Sumber: Data Statistika Pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi tahun (2020)

Untuk itu perlu dilakukan screening atau pemilahan data pengunjung Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk mendapatkan jumlah pengunjung yang menggunakan jasa pelayanan perizinan dan non perizinan. Pendekatan metode ini

digunakan karena data kunjungan pada musim pandemi hanya dibatasi 300 orang perhari, sehingga apabila digunakan pendekatan metode regresi linier dengan data jumlah pengunjung pertiga bulan untuk menghitung dugaan jumlah pengunjung pada bulan berikutnya hasilnya akan kurang akurat.

Data jumlah pengunjung pada bulan November 2020 selanjutnya akan dilakukan proses screening/pemilahan berdasarkan prosentase penggunaan jasa layanan MPP didasarkan pada jumlah pengunjung yang diizinkan masuk dalam area layanan MPP dengan menggunakan jasa layanan perizinan dan non perizinan. Metode yang akan dilakukan dalam menentukan populasi adalah dengan melakukan survey pendahuluan dengan wawancara kepada kepala mal atau petugas yang diberikan kewenangan serta membidangi terkait pelayanan perizinan dan non perizinan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui berapakah rata – rata masyarakat yang diperkenankan memasuki area layanan di dalam mal pelayanan publik, sebab dalam musim pandemi pada saat bulan November banyuwangi masuk dalam kategori zona kuning dan ada sebagian wilayah masuk dalam zona merah. Sehingga masyarakat pengguna layanan hanya sebagian kecil yang di perkenankan memasuki area layanan mal pelayanan publik. Teknik pengambilan sampel untuk survey pendahuluan ini menggunakan simple *purposive sampling*. Dalam menentukan survey pendahuluan maka diperlukan langkah-langkah seperti terlihat pada diagram alur berikut ini:



Gambar 3.1 Diagram Alir Pemilahan Pengunjung Perizinan dan non perizinan

Gambar diatas menunjukkan jumlah sampel survey pendahuluan didapat sebesar 25 sampel (lampiran 1). Dari 25 sampel ini kemudian dilakukan wawancara selama satu minggu dan menghasilkan prosentase pengunjung yang menggunakan jasa layanan di dalam area pelayanan mal pelayanan publik selama satu minggu rata-rata sebanyak 64,8 % (lampiran 1). Dari 64,8 % jumlah pengunjung yang memiliki kriteria sesuai kriteria penulis (laki-laki dan perempuan usia 17 tahun, laki-laki dan perempuan yang menurus perizinan dan non perizinan, laki-laki dan perempuan yang datang lebih dari 1 kali), maka dugaan jumlah pengunjung yang menggunakan jasa layanan sebesar 300 orang/pengunjung. Data tersebut diperoleh dari $64,8\% \times$ jumlah pengunjung dalam survey awal selama 2 minggu sebanyak 466 orang, maka didapatkan

jumlah pengunjung sebanyak 300 orang, inilah yang akan digunakan sebagai populasi penelitian.

3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel

Setelah menentukan populasi target maka tahap selanjutnya adalah pengambilan sampel, menurut Arikuto, (2014) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dari tahap pengambilan atau penarikan sampel ini kita akan memilih dan menentukan jenis serta besarnya sampel yang akan menjadi subyek dan objek penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Teknik *non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan teknik *purposive sampling* adalah menyatakan bahwa *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Teknik pengambilan sampel ini dipilih karena peneliti ingin meneliti kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengunjung yang menggunakan jasa layanan publik di mal pelayanan publik sehingga dapat memberikan data yang diharapkan oleh peneliti. Pemilihan sekelompok subjek dalam *purposive sampling*, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan

kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian (Sugiyono, 2017). Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Laki-laki dan perempuan yang berumur diatas 17 tahun
2. Laki-laki dan perempuan yang sedang mengurus perizinan dan non perizinan di mal pelayanan publik.
3. Laki-laki dan perempuan yang telah berkunjung di mal pelayanan publik lebih dari satu kali

Berdasarkan hasil survey pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi pada dua minggu terakhir maka diperoleh jumlah populasi sebanyak 300 orang, sampel penelitian adalah sebagian orang/pengunjung yang diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Dalam penelitian ini, presisi yang digunakan adalah 5% dengan tingkat kepercayaan 95%. Untuk menentukan ukuran sampel digunakan formulasi *slovin* (Husein, 2014).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

e = persen kelonggaran penelitian

Jadi, jumlah sampel penelitian dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{300}{1 + (300 \times 0,05)^2}$$

$$n = 171,42$$

Jadi dari perhitungan di atas maka diperoleh jumlah sampel untuk penelitian ini sebanyak 171 orang pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi dari populasi sebanyak 300 orang pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.

3.3 Jenis Penelitian dan Sumber Data

a. Jenis penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian eksplanasi (*explanatory research*). Menurut Sugiyono (2017:6) penelitian eksplanasi (*explanatory research*) adalah penelitian yang menjelaskan kedudukan antara variabel-variabel diteliti serta hubungan antara variabel yang satu dengan yang lain melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Skala pengukuran yang digunakan yaitu *skala likert*.

b. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagian besar adalah data primer dan data sekunder. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara berdasarkan daftar pertanyaan yang telah ditetapkan dan pengamatan terhadap gejala-gejala yang diteliti. Sedangkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari berbagai literatur maupun instansi terkait.

Sumber data yang di peroleh dari data primer diperoleh secara langsung dari responden yaitu laki-laki dan perempuan yang berumur diatas 17 tahun, laki-laki dan perempuan yang sedang mengurus perizinan dan non perizinan di mal pelayanan publik, laki-laki dan perempuan yang telah berkunjung di mal pelayanan publik lebih dari satu kali. Sedangkan data sekunder diperoleh dari instansi yang berada di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi, dan literature yang berasal dari buku, jurnal, tesis maupun disertasi. Data sekunder yang diperoleh dari berbagai literatur dan instansi terkait digunakan untuk mendukung penelitian ini.

Tahapan dalam pengambilan sumber data dimulai dengan pengumpulan data awal dengan mengumpulkan data penelitian yang dilakukan pra penelitian dan saat penelitian dilakukan atau melakukan penyebaran kuesioner, kemudian melakukan uji instrumen yang meliputi uji validitas dan reliabilitas adalah untuk mengetahui layak atau tidaknya alat pengukuran yang digunakan dan untuk mengetahui ketepatan konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Jika data tersebut tidak valid maka akan dilakukan pengumpulan data kembali. Pengumpulan data lanjutan dengan menyebar kuesioner jika uji instrumen lolos sesuai kriteria.

3.4 Identifikasi Variabel

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, antara lain :

- a. Variabel bebas atau *Independent Variable* (X) Variabel yang tidak terikat dengan variabel lain. Terdapat 2 variabel bebas dalam penelitian ini antara lain adalah *Hard Skill* (X_1) dan *Soft Skill Competency* (X_2).
- b. Variabel Terikat atau *Dependent Variable* (Y) Variabel yang terikat dengan variabel lainnya. Penelitian ini variabel terikatnya kualitas layanan (Y) pada mal pelayanan publik.

3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Pendefinisian operasional variabel digunakan untuk mempermudah dalam melakukan pengukuran variabel penelitian. Selain itu juga bertujuan untuk memberikan batasan-batasan pada obyek yang akan diteliti. Berdasarkan rumusan masalah dan alat analisa yang digunakan, maka variabel operasional yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

3.5.1 Kualitas Layanan (Y)

Peraturan Menpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Indikator kualitas layanan menurut Denhardt, (2003:61) sebagai berikut:

Y.1.1 *Convenience* (kemudahan)

Y.1.2 *Security* (keamanan)

Y.1.3 *Reliability* (keandalan)

Y.1.4 *Personal attention* (perhatian kepada orang)

Y.1.5 *Problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah)

Y.1.6 *Fairness* (keadilan)

Y.1.7 *Fiscal Responsibility* (tanggung jawab keuangan)

Y.1.8 *Citizen Influence* (pengaruh masyarakat)

3.5.2 *Hard Skill Competency* (X1)

Hard skill menggambarkan perilaku serta keterampilan staf *front office* mal pada pelayanan publik yang dapat dilihat mata (*eksplisit*). *Hard skills* (keahlian teknis dan akademis) memang penting dalam sebuah pekerjaan. indikator yang digunakan untuk mengukur *hard skill* sebagai berikut:

X.1.1 Keterampilan Teknis

X.1.2 Ilmu Pengetahuan

X.1.3 Ilmu Teknologi

X.1.4 Tingkat Pendidikan

X.1.5 Pendelegasian Wewenang

3.5.3 *Soft Skill Competency* (X2)

Soft skills terkait dengan keterampilan akan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan bahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, santun, dan keterampilan spiritual yang dimiliki oleh staf *front office*. Indikator yang digunakan untuk mengukur *soft skill* sebagai berikut:

X.2.1 *emotional intelligence* (kecerdasan emosional)

X.2.2 *Self Awareness* (kesadaran diri)

X.2.3 *Self Management* (pengaturan diri)

X.2.4 *Social Awareness* (kesadaran sosial)

X.2.5 *Relationship Management* (keterampilan sosial)

X.2.6 *Personal Competence* (kecakapan pribadi)

X.2.7 *Social Competence* (kecakapan sosial)

Tabel 3.2
Ringkasan Variabel, Indikator dan Item

No	Variabel	Indikator	Item	Sumber
1.	<i>Hard Skill Competency</i>	1. Keterampilan Teknis 2. Ilmu Pengetahuan 3. Ilmu Teknologi 4. Tingkat Pendidikan 5. Pendelegasian Wewenang	1. Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik. 2. Petugas memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan pengunjung 3. Petugas memiliki pemahaman dan mampu menggunakan teknologi yang ada untuk meningkatkan kinerja 4. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kinerja petugas mal pelayanan publik 5. Petugas dimutasi lintas fungsi dalam rangka peningkatan kualitas SDM	1. Sinarwati (2014)
2.	<i>Soft Skill Competency</i>	1. <i>Emotional Intelligence</i> (Kecerdasan Emosional) 2. <i>Self Awareness</i> (kesadaran diri)	1. Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian. 2. Petugas memiliki rasa percaya diri dan mampu mengemukakan pendapat	1. Goleman, (1998: 42-43) 2. Widiastuti <i>et al</i> , (2015)

		<ol style="list-style-type: none"> 3. <i>Self Management</i> (pengaturan diri) 4. <i>Social Awareness</i> (kesadaran sosial) 5. <i>Relationship Management</i> (keterampilan sosial) 6. <i>Personal Competence</i> (kecakapan pribadi) 7. <i>Social Competence</i> (kecakapan sosial) 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas mampu beradaptasi terhadap perubahan internal ataupun eksternal 4. Petugas memberikan layanan secara benar (sesuai prosedur) sejak awal 5. Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait dengan Pelayanan Publik 6. Petugas mampu mengontrol diri serta mengolah potensi dengan orang lain waktu yang ada untuk mencapai hasil yang lebih baik 7. Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik 	
3.	Kualitas Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Convenience</i> (kemudahan) 2. <i>Security</i> (keamanan) 3. <i>Reliability</i> (keandalan) 4. <i>Personal attention</i> (perhatian kepada orang) 5. <i>Problem solving approach</i> (pendekatan pemecahan) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya fasilitas tempat duduk, koran dan air minum diruang tunggu untuk kenyamanan masyarakat. 2. Pengunjung merasa aman atas pelayanan yang diberikan 3. Petugas menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Denhardt, (2003:61) 2. Tjiptono, (2000)

		<p>masalah)</p> <p>6. <i>Fairness</i> (keadilan)</p> <p>7. <i>Fiscal Responsibility</i> (tanggung jawab keuangan)</p> <p>8. <i>Citizen Influence</i> (pengaruh masyarakat)</p>	<p>aturan yang ada/sesuai dengan SOP</p> <p>4. Petugas segera memberikan informasi terbaru jika ada perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan.</p> <p>5. Respon Petugas baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait dengan pelayanan.</p> <p>6. Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif Petugas memberikan jaminan terkait dengan transparansi dalam melakukan pelayanan khususnya dalam hal finansial</p> <p>7. Pengunjung merasa puas dengan keringanan persyaratan teknis dan administratif dalam proses layanan</p>	
--	--	--	---	--

Sumber Data: Penelitian Terdahulu

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Metode Pengamatan (Observasi)

Menurut Sugiyono (2017: 204) observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek Metode ini merupakan metode pengumpulan data serta informasi yang dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap gejala-gejala yang diteliti. Dalam penelitian ini objek yang diteliti masyarakat yang menggunakan jasa layanan pada mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi.

3.6.2 Metode Wawancara (Kuesioner)

Menurut Sugiyono (2017:231), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Metode ini merupakan metode pengumpulan data serta informasi yang dilakukan dengan cara bertatap muka secara langsung di ruang khusus kemudian melakukan tanya jawab dan berdiskusi dengan pengunjung yang menggunakan jasa layanan menggunakan daftar pernyataan (kuesioner) yang sudah disusun secara sistematis serta menerapkan protokol kesehatan secara khusus dalam suasana santai dan sambil menikmati jamuan yang diberikan.

Skala dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017:23). Tipe pengukuran yang digunakan adalah pengukuran bertingkat dengan skala likert. Rentang yang digunakan untuk mengukur derajat setuju atau sangat tidak setuju untuk indikator variabel dalam

penelitian ini adalah 1 (satu) sampai 5 (lima), dengan tingkat pembobotan sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat tidak setuju, bobot nilai 1;
- b. Jawaban tidak setuju, bobot nilai 2;
- c. Jawaban netral, bobot nilai 3;
- d. Jawaban setuju, bobot nilai 4;
- e. Jawaban sangat setuju, bobot nilai 5.

3.6.3 Metode Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah (Sugiyono, 2017 : 291). Metode ini merupakan metode pengumpulan data serta informasi yang diperoleh melalui berbagai literatur dan instansi terkait berupa data yang sudah diolah oleh instansi terkait. Data yang diperoleh dari berbagai literatur dan instansi terkait digunakan untuk mendukung penelitian ini.

3.7 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Model ini dipilih untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun simultan. Sebelum angket penelitian digunakan dalam penelitian sesungguhnya harus diuji terlebih dahulu uji instrument dan uji asumsi klasik

3.7.1 Uji Instrumen Data

Uji instrument dilakukan untuk mengetahui apakah instrument yang disusun benar-benar merupakan hasil yang baik, karena baik buruknya instrument akan berpengaruh pada benar tidaknya data dan sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Uji coba instrument dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan realibilitas instrumentnya, sehingga dapat diketahui layak tidaknya digunakan sebagai pengumpulan.

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2013:62) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Untuk mengetahui penelitian valid atau tidak, digunakan teknik pengambilan keputusan. Dalam uji validitas dapat digunakan SPSS dan dapat pula digunakan rumus teknik *korelasi Product Moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_y - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

- r_{xy} : korelasi
- n : jumlah sampel yang akan diuji
- x : jumlah skor pertanyaan
- y : jumlah skor total pertanyaan

Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan *Coefficient Correlation Pearson* dalam SPSS.

- a. Jika r hitung $> r_{table}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung $< r_{table}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2013:62) Uji reliabilitas sebenarnya merupakan alat untuk mengukur kehandalan suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variable atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap suatu pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Selain menggunakan bantuan SPSS, uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan koefisien *alpha* (α) dari *Cronback*:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2} \right) \text{ dan } \sigma = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

r_{11} : reliabilitas

k : banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: jumlah varian butir

σ^2 : varian total

n : jumlah responden

x : nilai skor yang dipilih

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*:

- a. Instrument dinyatakan reliabilitas apabila nilai *Cronbach's Alpha* $>$ dari 0,6.
- b. Instrument dinyatakan tidak reliabilitas apabila *Cronbach's Alpha* $<$ dari 0,6

Selain itu, *Cronbach Alpha* yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya.

3.7.2 Alat Analisis Data

Analisis Regresi Linier Berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat dengan rumus sebagai berikut (Ghozali, 2013):

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y : kualitas layanan

a : konstanta

β : koefisien regresi

X_1 : Variabel *Hard Skill Competency*

X_2 : Variabel *Soft Skill Competency*

β_1 : koefisien regresi dari *hard skill Competency*

β_2 : koefisien regresi dari *Soft Skill Competency*

e : faktor pengganggu

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model yang digunakan untuk analisis ini telah memenuhi asumsi klasik dalam arti bahwa model yang digunakan ini tepat dan menghasilkan nilai yang akurat.

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:160-165) Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah model persamaan regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya

mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode yang dapat dipakai untuk uji normalitas yaitu analisis grafik dan analisis statistik. Jika data menyebar disekitaran garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi penelitian merupakan data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Test*. *Residual* berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $>0,05$.

2. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali, (2013: 105-106) Uji multikolinieritas bertujuan menguji apakah dalam model persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas = 0. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *variance Inflation Factor (VIF)*. Cara mendeteksi terhadap data multikolinieritas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a. Besarnya variabel *inflation Factor (VIF)*, pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolinieritas yaitu nilai $VIF \leq 10$.
- b. Besarnya *Tolerance* pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolinieritas yaitu nilai $Tolerance \geq 0,1$.

3. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali, (2013: 139-143) Uji Heteroskedastisitas bertujuan apakah dalam model persamaan regresi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari *residual* pengamatan yang

lain tetap, disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model persamaan regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi dengan cara melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Dasar analisis :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak ada heteroskedastisitas.

3.7.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel *independen* (X) terhadap variabel *dependen* (Y). Analisis linier berganda dilakukan dengan uji koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Model regresi dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2013:99) Uji Hipotesis bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari variabel X (*independen*) terhadap variabel Y (*dependen*). Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji t (*parsial*). Uji t dalam analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel. (Y).

Pengujian pada uji hipotesis secara parsial ini menggunakan tingkat signifikansi 5%. Kriteria pengujiannya adalah:

- a. Jika nilai signifikansi $t < 0,05$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi $t > 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel independen.

2. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2013) Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah model yang dianalisis memiliki tingkat kelayakan model yang tinggi yaitu variabel-variabel yang digunakan dalam model mampu untuk menjelaskan fenomena yang dianalisis. Selain itu, pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Penelitian ini dilakukan dengan melihat pada Anova yang membandingkan *Mean Square* dari *regression* dan *Mean Square* dari residual sehingga didapat hasil yang dinamakan F hitung. Kriteria pengujian dengan membandingkan F hitung dengan F tabel:

- a. F hitung $<$ F tabel maka Hipotesis ditolak. Artinya variabel indenpenden secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
- b. F hitung $>$ F tabel maka Hipotesis diterima. Artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Kriteria pengujian dengan melihat *probabilities values*:

- a. Jika probabilitas F hitung $< 0,05$ maka Hipotesis ditolak. Artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi dependen secara signifikan.
- b. Jika probabilitas F hitung $> 0,05$ maka Hipotesis diterima. Artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi dependen secara signifikan.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai Koefisien Determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai Koefisien Determinasi kecil, berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai Koefisien Determinasi mendekati 1. Berarti kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013 :83) Dalam penelitian ini menggunakan *adjusted R square* karena menurut (Ghozali, 2013 : 83) kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat. Oleh karena itu banyak penelitian yang menganjurkan menggunakan *adjusted R square* pada saat mengevaluasi model regresi. Tidak seperti R^2 , nilai *adjusted R^2* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Rumus koefisien determinasi adalah (Ghozali, 2013 : 83):

$$R = (\text{adjusted } R \text{ square}) \times 100 \%$$

Dimana :

R= koefisien determinasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Umum Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi

Mal pelayanan publik Banyuwangi mulai berdiri secara resmi tanggal 6 Oktober 2017, yang dicetuskan oleh Bupati Banyuwangi Bapak H. Abdullah Azwar Anas M.Si. Mal pelayanan publik Banyuwangi ini merupakan salah satu terobosan yang dilakukan pemerintahan kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Banyuwangi, sehingga di bentuk mal pelayanan publik yang terintegrasi dari banyak pelayanan, mal pelayanan publik Banyuwangi ini berada di Jl. Sritanjung No.1 Kepatihan, Kec. Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68411.

Mal pelayanan publik merupakan inovasi dalam pelayanan publik. Mal pelayanan publik merupakan pelayanan satu atap yang didalamnya terdapat banyak pelayanan-pelayanan yang bisa diakses masyarakat Banyuwangi. Mal Pelayanan Publik saat ini telah melayani 199 jenis pelayanan kepada masyarakat dalam satu atap, dimana terdapat 11 SKPD pemerintah Daerah dan 12 BUMN/K/L. Mulai administrasi kependudukan seperti Akte Kelahiran, Kematian, Kartu Identitas Anak, KTP; beragam jenis izin usaha SIUP, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, PDAM, pelayanan izin terkait kendaraan, perpanjangan SIM, hingga pembayaran retribusi daerah, nikah, haji, pelayanan pertanahan dan sebagainya. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan yang selalu

disuarakan oleh berbagai kalangan, baik itu kalangan dunia usaha maupun masyarakat. Pelayanan yang dapat memuaskan dan memenuhi harapan pencari layanan menjadi alasan rasional yang selalu dikedepankan. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah berupaya maksimal untuk mewujudkan pelayanan sektor publik lebih baik. Dengan adanya mal pelayanan publik warga tidak perlu ke berbagai instansi untuk mengurus satu keperluan, semuanya cukup di kerjakan langsung di Mal Pelayanan Publik Banyuwangi. Harapan dan upaya yang dilakukan bertujuan agar masyarakat yang mengurus dokumen di pemerintahan bukan lagi sesuatu yang berbelit-belit, rumit, serta dapat membosankan.

Dengan Ikhtiar mewujudkan pelayanan yang lebih baik. Dengan tekad serta gotong-royong warga dan birokrasi. Warga tidak perlu ke berbagai instansi untuk mengurus satu keperluan, semuanya cukup di Mal Pelayanan Publik. Dengan mal pelayanan publik, pelayanan menjadi ringkas dan transparan. "Tidak ada pungutan tidak resmi. Kalau ada yang mewajibkan perlu retribusi daerah, bisa langsung bayar ke loket bank yang disediakan.

4.1.2 Visi dan Misi

Visi yang dibuat oleh mal pelayanan publik memiliki kaitan yang sangat erat dengan Misi mal pelayanan publik, dalam arti strategis yang dinyatakan di dalam visi masih berada di dalam lingkup pelayanan masyarakat. Berikut adalah visi dan misi mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi.

Visi:

Menjunjung Profesionalisme dan Kualitas dalam Pelayanan Publik. Pernyataan visi tersebut mengandung makna bahwa mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi akan bertindak secara profesional dalam memberikan pelayanan meliputi mudah persyaratan, cepat dalam proses, tepat waktu penyelesaian, transparan dalam hal biaya dan friendly serta *good manners* dalam memberikan pelayanan.

Misi:

Dalam mewujudkan visinya mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi menetapkan misi yang akan dilaksanakan meliputi:

1. Meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas
2. Melaksanakan pengembangan dan penerapan teknologi informasi
3. Melaksanakan penyelesaian pelayanan publik cepat, tepat dan transparan

Motto :

Pelayanan Terbaik adalah Prioritas Kami

4.1.3 Profil Staf *front office* pad Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan yang selalu disuarakan oleh berbagai kalangan, baik itu kalangan dunia usaha maupun masyarakat. Pelayanan yang dapat memuaskan dan memenuhi harapan pencari layanan menjadi alasan rasional yang selalu dikedepankan. Staf *front office* merupakan cerminan atau wajah dari kualitas pelayanan. Staf *front office* menjadi bagian terdepan dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada

masyarakat selaku pengguna layanan. Staf *front office* dituntut untuk mampu memiliki kompetensi teknis yang baik. Staf *front office* dan bertanggung jawab menerima dan memberikan informasi dan pelayanan yang ada di mal pelayanan publik, untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan semua petugas staf *front office* memuaskan dengan memberikan informasi, menangani proses dalam pengajuan perizinan dan non perizinan, dan menangani keluhan serta permasalahan yang dialami pengunjung saat proses pengajuan perizinan dan non perizinan.

Mal pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi memiliki 13 staf *front office* yang ditempatkan bidang perizinan dan non perizinan. Tingkat pendidikan staf *front office* di mal pelayanan publik sebagian besar diisi tingkat pendidikan Strata-1 (S-1) dengan jumlah 10 staf *front office* dan yang 3 diisi dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Staf *front office* merupakan pusat syaraf atau pusat nadi sebagai ujung tombak di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi. Semua keinginan pengunjung dan semua keluhan pengunjung langsung menghubungi staf *front office* maka apabila staf *front office* tidak bekerja dengan baik atau rusak maka kepercayaan pengunjung terhadap kualitas layanan yang diberikan mal pelayanan publik akan hilang karena pelayanan staf *front office* yang tidak memuaskan.

4.1.4 Profil Responden

a. Usia responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase %
17-30	45	26%
31-40	47	27%
41-50	42	25%
51>	37	22%
Total	171	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa mayoritas yang berkunjung ke mal pelayanan publik adalah laki-laki dengan usia responden yang menjawab pernyataan atas kuisisioner yang diajukan adalah usia terbanyak dengan jumlah 90 responden pada jenis kelamin laki-laki. Dengan kisaran usia 31-40 responden sebanyak 47 responden. Mayoritas yang berkunjung ke mal pelayanan publik adalah laki-laki.

b. Jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4.2 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
Laki-laki	90	53%
Perempuan	81	47%
Jumlah	171	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa untuk jenis kelamin yang menjawab pertanyaan atas kuisisioner yang diajukan adalah dengan angka 90 (53%) berkelamin laki-laki dan 81 (47%) berjenis kelamin perempuan. Mayoritas yang mengisi atas jawaban yang diberikan adalah laki-laki.

c. Jenis pekerjaan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase %
Pedagang	27	16%
Wiraswasta	42	24%
Petani	25	15%
Pegawai Swasta	24	14%
Pegawai Negeri Sipil	25	15%
Lain-lain	28	16%
Jumlah	171	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung berlatar belakang wiraswasta, pedagang dan jenis pekerjaan lain lain. Untuk jenis pekerjaan yang menjawab pertanyaan terbanyak atas kuisisioner yang diajukan dengan jumlah 42 adalah wiraswasta.

d. Tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.4

Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase %
SMA	108	63%
S1	55	32%
S2	8	5%
Jumlah	171	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa untuk tingkat pendidikan SMA yang menjawab pertanyaan atas kuisisioner yang di ajukan dengan jumlah 108 responden. Mayoritas pengunjung dengan tingkat pendidikan SMA dan diikuti dengan S1 dengan jumlah 55 responden serta tingkat pendidikan S2 yang dengan jumlah 8 responden.

4.2 Diskripsi Jawaban Responden

Deskripsi jawaban responden terhadap setiap item didapatkan dari pengolahan informasi pengumpulan data penelitian yang dapat ditampilkan di sebagai berikut:

Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden *Hard Skill Competency* (X₁)

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik	9 (5,3%)	23 (13,5%)	31 (18,1%)	65 (38,0%)	43 (25,1%)	171 (100%)
2	Petugas memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan pengunjung	1 (6%)	22 (12,9%)	38 (22,2%)	52 (30,4%)	58 (33,9%)	171 (100%)
3	Petugas memiliki pemahaman dan mampu menggunakan teknologi yang ada untuk meningkatkan kinerja	1 (6%)	17 (9,9%)	44 (25,7%)	50 (29,2%)	59 (34,5%)	171 (100%)
4	Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kinerja petugas Mal Pelayanan Publik	1 (6%)	26 (15,2%)	35 (20,5%)	64 (37,4%)	45 (26,3%)	171 (100%)
5	Mal Pelayanan Publik melakukan mutasi lintas fungsi dalam rangka peningkatan kualitas SDM	9 (5,3%)	16 (9,4%)	45 (26,3%)	55 (32,2%)	46 (26,9%)	171 (100%)

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa sebagian responden menjawab semua mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju” tetapi sebagian besar responden memberikan tanggapan “setuju” dan “sangat setuju” terhadap adanya item – item pengukur *hard skill competency* (Kemampuan secara teknis). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menganggap *hard skill competency* memang harus dimiliki oleh pegawai dan petugas mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi.

Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden *Soft Skill Competency* (X₂)

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian.	9 (5,3%)	16 (9,4%)	59 (34,5%)	47 (27,5%)	40 (23,4%)	171 (100%)
2	Petugas memiliki rasa percaya diri dan mampu mengemukakan pendapat	3 (1,8%)	16 (9,4%)	33 (19,3%)	53 (31,0%)	66 (38,6%)	171 (100%)
3	Petugas mampu beradaptasi terhadap perubahan internal ataupun eksternal	7 (4,1%)	25 (14,6%)	42 (24,6%)	48 (28,1%)	49 (28,7%)	171 (100%)
4	Petugas memberikan layanan secara benar (sesuai prosedur) sejak awal	11 (6,4%)	24 (14,0%)	47 (27,5%)	49 (28,7%)	40 (23,4%)	171 (100%)
5	Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait dengan Pelayanan Publik	5 (2,9%)	34 (19,9%)	38 (22,2%)	49 (28,7%)	45 (26,3%)	171 (100%)
6	Petugas mampu mengontrol diri serta mengolah potensi dengan orang lain waktu yang ada untuk mencapai hasil yang lebih baik	7 (4,1%)	22 (12,9%)	48 (28,1%)	44 (25,7%)	50 (29,2%)	171 (100%)
7	Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik	0 (0%)	16 (9,4%)	39 (22,8%)	57 (33,3%)	59 (34,5%)	171 (100%)

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat menunjukkan bahwa sebagian responden menjawab semua mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju” tetapi sebagian besar responden memberikan tanggapan “setuju” dan “sangat setuju” terhadap adanya item – item pengukur *soft skill competency* (Kemampuan kecerdasan emosional). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menganggap *soft skill competency* memang harus dimiliki oleh pegawai dan petugas mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi.

Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (Y)

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	Adanya fasilitas tempat duduk, koran dan air minum di ruang tunggu untuk kenyamanan masyarakat	0 (0%)	19 (11,1%)	33 (19,3%)	78 (45,6%)	41 (24,0%)	171 (100%)
2	Pengunjung merasa aman atas pelayanan yang diberikan	0 (0%)	14 (8,2%)	22 (12,9%)	73 (42,7%)	62 (36,3%)	171 (100%)
3	Petugas menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada/sesuai dengan SOP	0 (0%)	7 (4,1%)	26 (15,2%)	54 (31,6%)	84 (49,1%)	171 (100%)
4	Petugas segera memberikan informasi terbaru jika ada perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan.	0 (0%)	9 (5,3%)	33 (19,3%)	61 (35,7%)	68 (39,8%)	171 (100%)
5	Respon petugas baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait dengan pelayanan.	12 (7,0%)	40 (23,4%)	36 (21,1%)	54 (31,6%)	29 (17,0%)	171 (100%)
6	Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif	23 (13,5%)	35 (20,5%)	39 (22,8%)	42 (24,6%)	32 (18,7%)	171 (100%)
7	Petugas memberikan jaminan terkait dengan transparansi dalam melakukan pelayanan khususnya dalam hal finansial	8 (4,7%)	57 (33,3%)	37 (21,6%)	32 (18,7%)	37 (21,6%)	171 (100%)
8	Pengunjung merasa puas dengan keringanan persyaratan teknis dan administratif dalam proses layanan	16 (9,4%)	24 (14,0%)	43 (25,1%)	58 (33,9%)	30 (17,5%)	171 (100%)

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat menunjukkan bahwa sebagian responden menjawab semua mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju” tetapi sebagian besar responden memberikan tanggapan “setuju” dan “sangat setuju” terhadap adanya item – item pengukur kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi. Disisi lain juga perlu adanya evaluasi sebagian kecil terhadap masyarakat yang masih belum merasa puas dengan kualitas layanan yang sudah diberikan.

4.3 Analisis Hasil Penelitian

4.3.1 Uji Instrument

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2013:62) validitas adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dengan realibilitas alat ukur itu sendiri, ini artinya bahwa alat ukur haruslah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut yang digunakan sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran data yang diinginkan peneliti. Untuk mengetahui penelitian valid atau tidak, digunakan teknik pengambilan keputusan.

Uji validitas dalam penelitian ini, setiap item pernyataan akan diuji validitasnya. Untuk mengetahui validitas setiap item pernyataan dalam instrument penelitian dapat dilihat melalui kolom r_{hitung} dan r_{tabel} . Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Nilai r_{tabel} dengan $df = N - 2$ yaitu $171 - 2 = 169$, sehingga nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% adalah 0.1501. Apabila nilai $r_{hitung} > 0.1501$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid.

a. Variabel *Hard Skill* (X_1)

Tabel 4.8 Hasil Analisis Uji Validitas *Hard Skill Competency* (X_1)

Pernyataan HS	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
HS_1	0,473	0.1501	Valid
HS_2	0,463	0.1501	Valid
HS_3	0,616	0.1501	Valid
HS_4	0,623	0.1501	Valid
HS_5	0,543	0.1501	Valid

Sumber: Data primer diolah SPSS 21 (2021) (Lampiran 4A)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 5 pernyataan HS variabel X_1 yang diuji validitasnya, semua pernyataan dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} .

b. Variabel *Soft Skill* (X_2)

Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji Validitas *Soft Skill Competency* (X_2)

Pernyataan SS	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
SS_1	0,794	0.1501	Valid
SS_2	0,646	0.1501	Valid
SS_3	0,702	0.1501	Valid
SS_4	0,719	0.1501	Valid
SS_5	0,654	0.1501	Valid
SS_6	0,439	0.1501	Valid
SS_7	0,619	0.1501	Valid

Sumber: Data primer diolah SPSS 21 (2021) (Lampiran 4B)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari tujuh pernyataan SS variabel X_2 yang diuji validitasnya, semua pernyataan dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} .

c. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Pernyataan KP	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
KP_1	0,751	0.1501	Valid
KP_2	0,688	0.1501	Valid
KP_3	0,590	0.1501	Valid
KP_4	0,788	0.1501	Valid
KP_5	0,689	0.1501	Valid
KP_6	0,508	0.1501	Valid
KP_7	0,731	0.1501	Valid
KP_8	0,713	0.1501	Valid

Sumber: Data primer diolah SPSS 21 (2021) (Lampiran 4C)

Berdasarkan tabel 4.10, dapat dilihat bahwa dari delapan pernyataan KP variabel Y yang diuji validitasnya, semua pernyataan dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} .

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika pada penelitian menggunakan data SPSS terdapat nilai *Cronbach alpha* $> 0,60$.

Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji Reliabilitas *Hard Skill Competency* (X_1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,809	,807	5

Sumber: Data primer diolah SPSS 21 (2021) (Lampiran 4)

Untuk pengujian reliabilitas terhadap item kuesioner didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,809 dan lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan item kuesioner variabel X_1 dalam penelitian ini reliabel

Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji Reliabilitas *Soft Skill Competency* (X_2)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,772	,777	7

Sumber: Data primer diolah SPSS 21 (2021) (Lampiran 4)

Untuk pengujian reliabilitas terhadap item kuesioner didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,772 dan lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan item kuesioner variabel X₂ dalam penelitian ini reliable.

Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,823	,837	8

Sumber: Data primer diolah SPSS 21 (2021) (Lampiran 4)

Untuk pengujian reliabilitas terhadap item kuesioner didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,823 dan lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan item kuesioner variabel Y dalam penelitian ini reliable.

4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, dan model harus bebas dari gejala multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Dari analisis sebelumnya terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini semuanya memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini dianggap sangat baik. Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial dan secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21 yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,887	,859		4,525	,000
1 Hard Skill	,264	,040	,302	6,552	,000
Soft Skill	,648	,045	,665	14,444	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah SPSS 21 (2021) (Lampiran 5)

Berdasarkan hasil pengolahan regresi berganda yang ditunjukkan dalam tabel maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 3,887 + 0,264X_1 + 0,648X_2$$

Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Koefisien regresi konstanta sebesar 3,887, artinya meskipun pegawai tidak menampilkan *hard skill* (X_1) dan *soft skill* (X_2) *competency* yang baik maka kualitas layanan (Y) yang diberikan adalah baik.
2. Koefisien regresi variabel X_1 (*hard skill*) *competency* sebesar 0,264; artinya terjadi hubungan positif antara variabel *hard skill competency* (X_1) dengan variabel kualitas layanan (Y), semakin baik variabel *hard skill competency* (X_1) maka semakin meningkat juga kualitas layanan yang diberikan (Y).
3. Koefisien regresi variabel *soft skill competency* (X_2) sebesar 0,648; artinya terjadi hubungan positif antara variabel *soft skill competency* (X_2) dengan variabel kualitas layanan (Y), semakin baik variabel *soft skill competency* (X_2) maka semakin meningkat juga kualitas layanan yang diberikan (Y).

4.3.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:160-165) Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah model persamaan regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode yang dapat dipakai untuk uji normalitas yaitu analisis grafik dan analisis statistik. Jika data menyebar disekitaran garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi penelitian merupakan data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Test*. *Residual* berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Ada dua cara yang dapat digunakan untuk melihat apakah data residual berdistribusi normal atau tidak. Pertama yaitu pedoman pengambilan keputusan rentang data distribusi normal berdasarkan uji statistik dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov Z* yang dapat dilihat dari kriteria berikut:

1. Jika nilai *Asymp. Sig (2 tailed)* $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* $< 1,97$, data dikatakan normal.

**Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		171
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,28930050
	Absolute	,067
Most Extreme Differences	Positive	,040
	Negative	-,067
Kolmogorov-Smirnov Z		,871
Asymp. Sig. (2-tailed)		,434

a. Test distribution is Normal.

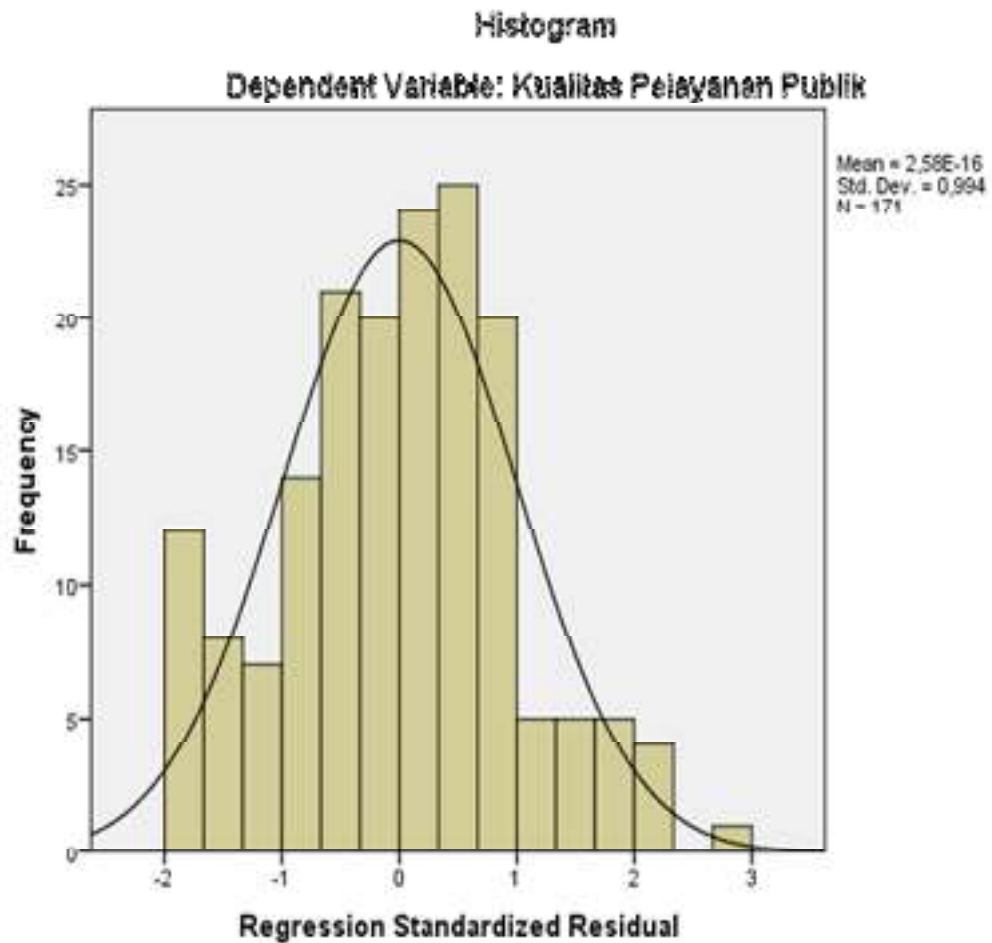
b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah SPSS 21 (2021) (Lampiran 6)

Berdasarkan tabel hasil pengolahan data primer diatas dapat dilihat besarnya perolehan nilai *Asymp.sig (2 tailed)* adalah 0,434 artinya, perolehan ini lebih besar dari $> 0,05$ dan untuk nilai *Kolmogorov-Sminov Z* adalah 0,871 dimana angka ini lebih kecil dibandingkan dengan nilai ketetapan $< 1,97$. Dengan demikian, uji statistik telah memenuhi kedua kriteria yang dipersyaratkan dan data dapat dikatakan berdistribusi normal serta memenuhi asumsi normalitas.

Cara kedua untuk Uji normalitas dapat dilakukan melalui perhitungan regresi dengan SPSS 21 yang dideteksi melalui dua pendekatan grafik yaitu analisa grafik histogram dan analisa grafik norma *p-plot* yang membandingkan antara dua observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Berikut ini penjelasan dari grafik-grafik tersebut:

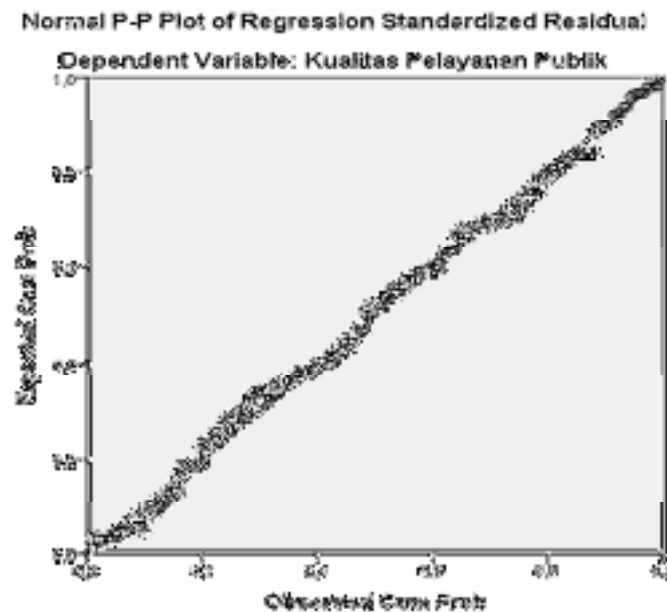
a. Grafik Histogram



Gambar 4.1 Grafik Histogram Variabel Dependen: kualitas pelayanan
Sumber: Data primer diolah SPSS 21 (2021) (Lampiran 5)

Berdasarkan grafik histogram diatas, dapat dilihat bahwa grafik histogram berbentuk lonceng terbalik, tidak miring ke kiri dan ke kanan, oleh karena itu, dapat dikatakan berdistribusi normal.

b. Grafik Normal *P*-plot



Gambar 4.2 Grafik Normal P-plot Variabel *Dependen*: kualitas pelayanan

Sumber: Data primer diolah SPSS 21 (2021) (Lampiran 5)

Gambar 4.2 grafik normal *probability plots* terlihat bahwa gambar menunjukkan data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, oleh karena itu, data dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali, (2013: 105-106) Uji multikolinieritas bertujuan menguji apakah dalam model persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas = 0. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *variance Inflation Factor (VIF)*. Cara mendeteksi terhadap data multikolinieritas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a. Besarnya variabel *inflation Factor (VIF)*, pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolinieritas yaitu nilai $VIF \leq 10$.
- b. Besarnya *Tolerance* pedoman suatu model regresi yang bebas Multikoneritas yaitu nilai $Tolerance \geq 0,1$.

Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	3,887	,859		4,525	,000		
1	Hard Skill	,264	,040	,302	6,552	,000	,607	1,648
	Soft Skill	,648	,045	,665	14,444	,000	,607	1,648

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Data primer diolah SPSS 21 (2021) (Lampiran 6)

Berdasarkan tabel diatas nilai VIF variabel X_1 dan X_2 adalah $1,648 < 10$ dan nilai *tolarance value* $0,607 > 0,1$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinieritas dalam variabel independen penelitian ini.

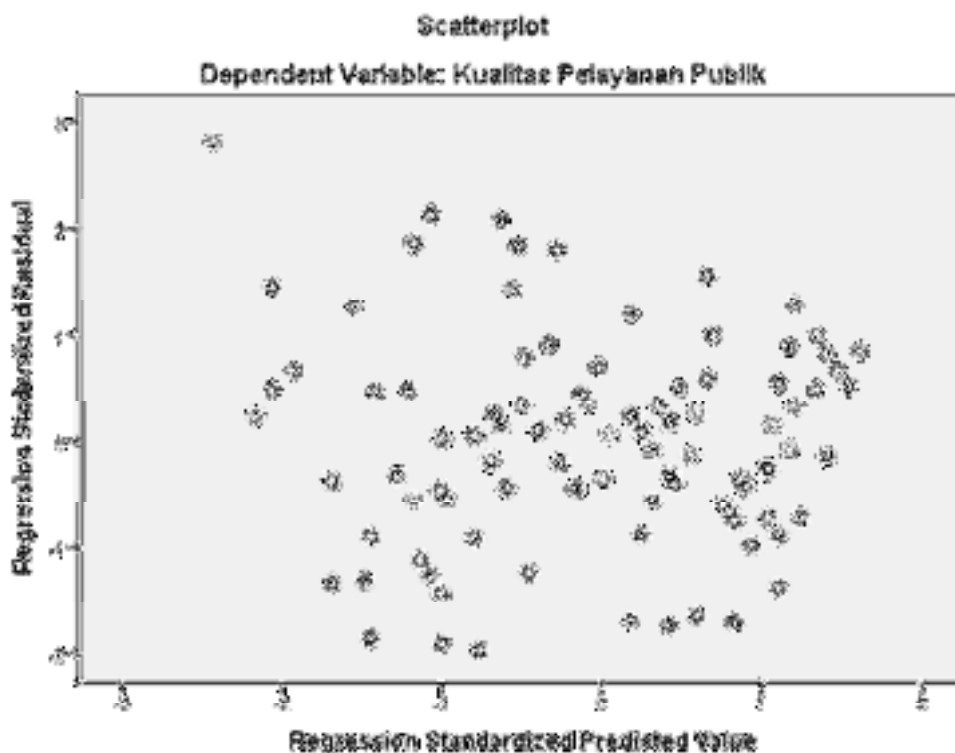
c. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali, (2013: 139-143) Uji Heteroskedastisitas bertujuan apakah dalam model persamaan regresi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari *residual* pengamatan yang lain tetap, disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model persamaan regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi dengan cara melihat grafik *scatter plot*

antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Dasar analisis :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak ada heteroskedastisitas.

Adapun hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 4.3 Hasil uji heteroskedastisitas Variabel *Dependen*: kualitas pelayanan

Sumber: Data primer diolah SPSS 21 (2021) (Lampiran 6)

Berdasarkan gambar *Scatterplot* di atas, menunjukkan bahwa titik-titik yang ada menyebar secara acak, tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol

pada sumbu Y dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas. Oleh karena itu model regresi dikatakan tidak mengalami heteroskedasitas.

4.3.4 Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji apakah *hard skill* (X_1), *soft skill* (X_2) *competency* secara parsial atau masing-masing mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan (Y), Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,887	,859		4,525	,000
1 Hard Skill	,264	,040	,302	6,552	,000
Soft Skill	,648	,045	,665	14,444	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah SPSS 21 (2021) (Lampiran 7)

1. Variabel *Hard skill competency* (X_1) Nilai t-hitung *hard skill competency* adalah 6,552 dan nilai t-tabel adalah 1,974 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,552 > 1,974$), maka dapat disimpulkan bahwa *hard skill competency* berpengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$) secara parsial terhadap peningkatan kualitas layanan. Hal ini berarti, pada H_1 diterima.
2. Variabel *Soft Skill* (X_2) Nilai t-hitung *soft skill competency* adalah 14,444 dan nilai t-tabel adalah 1,974 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14,444 > 1,974$), maka dapat disimpulkan bahwa *soft skill competency* berpengaruh positif dan signifikan

($0,000 < 0,05$) secara parsial terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini berarti, pada variabel *soft skill competency* H_2 diterima.

b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Tabel 4.18 Hasil Analisis Uji Signifikan Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2504,505	2	1252,253	305,213	,000 ^b
	Residual	689,284	168	4,103		
	Total	3193,789	170			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Soft Skill, Hard Skill

Sumber: Data primer diolah SPSS 21 (2021) (Lampiran 7)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa F_{hitung} sebesar 305,213 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) adalah 3,05. Maka F_{hitung} (305,213) dan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ sehingga H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel indepen (*hard skill dan soft skill*) *competency* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, variabel *hard skill dan soft skill competency* meningkatkan kualitas pelayanan di mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi. Namun apabila salah satu variabel menurun, maka juga dapat menurunkan kualitas layanan. Hal ini dikarenakan kedua variabel tersebut berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan kualitas layanan.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Uji koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Semakin kecil nilai R^2 maka semakin terbatas kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,886 ^a	,784	,782	2,02556

a. Predictors: (Constant), Soft Skill, Hard Skill

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Data primer diolah SPSS 21 (2021) (Lampiran 7)

Berdasarkan tabel *output* SPSS model *summary* diketahui Nilai koefisien determinasi atau *adjusted R square* adalah sebesar 0,782. Besarnya angka koefisien determinasi *adjusted R square* 0,782 mengandung arti bahwa variabel independen *hard skill* (X_1) dan *soft skill* (X_2) *competency* memberikan sumbangan sebesar 78,2% terhadap perubahan kualitas layanan, sedangkan sisanya 21,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.4 Interpretasi

4.4.1 Analisis Pengaruh *Hard Skill Competency* Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan Uji-t menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikansi antara *hard skill competency* (X_1) terhadap peningkatan kualitas layanan (Y). Hal ini menunjukkan pentingnya *hard skill competency* dalam peningkatan kualitas layanan. Masyarakat menganggap *hard skill competency* memang harus dimiliki oleh petugas dan pegawai mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi.

Memiliki kemampuan dan pengetahuan secara teknis yang baik merupakan bentuk pelaksanaan dari *hard skill competency* yang perlu dimiliki oleh petugas staf *front office* dan karyawan mal pelayanan publik dalam melakukan pelayanan kepada pengunjung meliputi: *knowledge*, petugas dan karyawan harus mempunyai pengetahuan akan tahapan dalam mengajukan perizinan dan non perizinan kepada pengunjung. Selain tahapan dalam mengajukan perizinan dan non perizinan, petugas dan karyawan juga harus mempunyai pengetahuan dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi oleh pemohon pengunjung, agar pengunjung dapat memperoleh yang informasi yang tepat dan akurat; *standard operation procedure* (SOP), SOP dibuat untuk memudahkan petugas dan karyawan dalam kegiatan pelayanan di mal pelayanan publik; pengetahuan teknologi, karyawan harus menguasai penggunaan teknologi yang ada pada perusahaan, seperti komputer dan berbagai *software* yang perlu digunakan dalam melakukan pelayanan karena proses dalam melakukan

pelayanan sebagian besar sudah menggunakan media elektronik yang harus dikuasai oleh petugas dan karyawan.

Hard skills competency merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. *Hard skill competency* merupakan keterampilan teknis yang melekat atau dibutuhkan untuk profesi tertentu, contoh: insinyur mekanik membutuhkan keterampilan bekerja dengan permesinan, programmer harus menguasai teknik pemrograman dengan bahasa tertentu (Sinarwati, 2014).

Menurut Basir (2011) *hard skill* merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. *Hard skill* sebagai kemampuan intelektual yang dapat dikembangkan pada dunia pendidikan berlandaskan apa yang dipelajarinya.

Selanjutnya, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmadhani (2020), hasil analisis data menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Kuranji Kota Padang dengan total pengaruh sebesar 53,7%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi karyawan akan semakin tinggi kualitas layanan PATEN di Kuranji

4.4.2 Analisis Pengaruh *Soft Skill Competency* Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan Uji-t menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikansi antara *soft skill (X₂) competency* terhadap peningkatan kualitas layanan (Y). Frekuensi jawaban responden terkait dengan pernyataan *Soft Skill Competency (X₂)* bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan “setuju” dan “sangat setuju” terhadap adanya item – item pengukur *soft skill competency* (Kemampuan kecerdasan emosional). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menganggap *soft skill competency* memang harus dimiliki oleh pegawai dan petugas mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi. *Soft skill competency* merupakan tingkah laku personal dan interpersonal yang dapat mengembangkan dan memaksimalkan kinerja karyawan melalui pelatihan *outbond*, pelatihan teknis, seminar motivasi, dan jenjang pendidikan yang tinggi serta pengembangan lain. Keterampilan lunak yang sudah dimiliki oleh petugas staf *front office* dan karyawan merupakan modal dasar untuk berkembang secara maksimal sesuai pribadi masing-masing.

Memberikan pelayanan yang prima dan baik kepada pengunjung ibarat menanam kepercayaan kepada pengunjung terhadap jasa atau pelayanan tersebut. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan maka *soft skill* yang harus dimiliki antara lain: inisiatif, kemampuan petugas staf *front office* dan karyawan dalam melakukan sesuatu tanpa menunggu perintah lebih dahulu dengan tujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan hasil pekerjaan, menciptakan peluang baru atau untuk menghindari timbulnya masalah; integritas, kemampuan petugas staf *front*

office dan karyawan untuk selalu membuat pengunjung merasa dihormati. Selain itu, kemampuan petugas staf *front office* dan karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan baik dan terampil juga akan menambah kepercayaan pengunjung; berfikir kritis; mal pelayanan publik selalu meninjau operasional yang lebih baik, apabila petugas staf *front office* dan karyawan mempunyai ide untuk membantu atau penambahan prosedur, semua itu dapat ditampung oleh mal pelayanan publik; bertanggung jawab, kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya hingga tuntas, hal itu akan membuat pengunjung merasa puas dengan pelayanan.

Komunikasi lisan, kemampuan petugas staf *front office* dan karyawan dalam menyampaikan informasi kepada pengunjung dengan bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pengunjung. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai prosedur pengurusan perizinan dan non perizinan di mal pelayanan publik; cekatan, petugas staf *front office* dan karyawan mampu melayani pengunjung dengan cepat sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, kecermatan petugas staf *front office* dan karyawan juga harus dijaga agar pekerjaan dapat selesai dengan tepat; menyelesaikan masalah, kemampuan petugas staf *front office* dan karyawan dalam menangani masalah, baik itu masalah dengan petugas staf *front office* dan karyawan lain maupun masalah keluhan pengunjung; kerja dengan tim, mampu bekerja sama untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas; dapat dipercaya, kemampuan petugas staf *front office* dan karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan pengunjung

terhadap kualitas yang diberikan dapat menumbuhkan kepuasan pada diri pengunjung.

Hal yang terpenting dalam memberikan pelayanan publik diharapkan petugas atau pegawai dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan hati, lebih memberikan bentuk perhatian, kesabaran serta keramahan petugas dalam melayani masyarakat yang menggunakan jasa di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi.

Menurut Susanto, (2012) meyakini bahwa 80% kesuksesan manusia ditentukan oleh bagaimana cara ia membawa diri atau mengelola emosinya di tempat kerja. Tujuan dari pelatihan *soft skills* adalah memberikan kesempatan kepada individu untuk mempelajari perilaku baru dan meningkatkan hubungan antar pribadi dengan orang lain. *Soft skills* memiliki banyak manfaat, misalnya pengembangan karir serta etika profesional. Dari sisi organisasional, *Soft skills* memberikan dampak terhadap kualitas manajemen secara total, efektivitas institusional dan sinergi inovasi. Esensi *Soft Skills* adalah kesempatan. Lulusan memerlukan *Soft Skills* untuk membuka dan memanfaatkan kesempatan.

Selanjutnya, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamsiati (2020), hasil yang didapat membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara *hospitality* karyawan dengan pendekatan *soft skill* terhadap kualitas pelayanan, artinya *hospitality* karyawan dengan pendekatan *soft skill* secara *intrapersonal*, *interpersonal*, *attitude* dan *behavior* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan baik terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel di Kota Makassar dan Parepare.

4.4.3 Analisis Pengaruh *Hard Skill* dan *Soft Skill Competency* Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

Penelitian ini menggunakan 20 (dua puluh) pernyataan kuesioner dari tiga variabel yaitu *hard skill* (X_1), *soft skill* (X_2) *competency*, dan kualitas pelayanan (Y) telah diberikan kepada 171 responden. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) nilai *R square* yang didapat menunjukkan bahwa variabel *hard skill* (X_1) dan *soft skill* (X_2) *competency* berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi.

Kualitas Pelayanan publik merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik, aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan *output* yang dihasilkan dan kinerja merupakan bagian utama strategi instansi dalam rangka meraih keunggulan dan mutu pelayanan. Peranan *soft skill* dan *hard skill competency* yang dimiliki oleh petugas dan karyawan mal pelayanan publik sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan. Hal ini beralasan karena dalam prakteknya, kualitas pelayanan dapat dilihat dari beragam sisi seperti sisi teknis dan non teknis. Misalnya dari sisi teknis, petugas staf *front office* dan karyawan mal pelayanan publik harus mampu menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada dan sesuai dengan SOP sehingga kualitas layanan yang dihasilkan juga akan maksimal. Disinilah peran *soft skill* dan *hard skill competency* petugas staf *front office* dan karyawan untuk mampu menjaga kepercayaan kepada pengunjung terhadap jasa atau pelayanan dengan dukungan fasilitas dan perlengkapan mutu menjadi sangat penting. Dari sisi non-fisik,

peranan *soft skill* dan *hard skill competency* menjadi penting pula ketika pelayanan prima ditunjukkan oleh kehandalan dan komitmen pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan pengunjung.

Strategi SDM yang bisa diterapkan adalah pengembangan SDM berbasis kompetensi. Pengembangan SDM karyawan tidak saja dalam bentuk peningkatan pengetahuan dan ketrampilan teknis tetapi juga pengembangan sikap. Sikap yang dibutuhkan adalah berupa daya respon dan kepekaan terhadap masalah-masalah yang dialami oleh pengunjung. disamping itu diperlukan pelatihan bagi karyawan tentang pentingnya jaminan mutu bagi pencapaian kinerja perusahaan. Setelah tersosialisasi, para petugas staf *front office* dan karyawan pun pada skala unit kerja dilibatkan dalam pengambilan keputusan tentang kualitas pelayanan. Kemudian pelatihan dan pengembangan sikap para petugas staf *front office* dan karyawan yang langsung berhadapan dengan para pengunjung menjadi sangat strategis. Termasuk membangun kepribadian petugas staf *front office* dan karyawan yang hangat dengan melayani pengunjung mal pelayanan publik dengan empati atau penuh keikhlasan hati, lebih memberikan bentuk perhatian, kesabaran serta keramahan sehingga kualitas pelayanan dapat terwujud secara efektif. Dengan kata lain mereka harus mampu membangun kepercayaan kepada pengunjung.

Sudjarwanto (2016), hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *hard skill* dan *soft skill* terhadap kualitas layana perawat di unit rawat inap RS PHC Surabaya, dengn signifikansi 0,000 (CI 95%). *Hard skill* dan

soft skill mempengaruhi secara positif dan signifikan, artinya semakin baik , *hard skill* dan *soft skill* pegawai maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.

Hard skill dan *soft Skill competency* merupakan dua hal yang saling melengkapi. *Hard skill competency* sebagai infrastrukturnya dan *soft skill competency* sebagai superstruktur. Bangunan dikatakan lengkap jika infrastruktur dan superstrukturnya ada (Djamaris, 2013). Hal utama yang perlu diperhatikan dan dicermati adalah menyatukan *hard skill* dan *soft skill competency* untuk kelangsungan peningkatan kualitas layanan. Terdapat hubungan yang sangat erat antara *hard skill* dan *soft skill competency* dengan peningkatan kualitas layanan. Dengan perkataan lain bila *hard skill* dan *soft skill competency* pegawai baik maka kemungkinan besar kualitas layanan yang diberikan juga akan baik.

Hard skill competency (keahlian teknis dan akademis) memang penting dalam sebuah pekerjaan. Namun jika tidak ditunjang dengan *soft skills competency* yang bagus, tak heran setelah puluhan tahun bekerja, prestasi seseorang tidak ada peningkatannya. Sangat berbeda dengan mereka yang mempunyai *soft skill competency* bagus, prestasinya sedikit demi sedikit akan terus menanjak mencapai tingkat yang lebih tinggi. Melihat pentingnya *soft skill Competency* tentu menjadi sangat perlu mengetahui realita tentang perkembangan *soft skill competency* yang dibutuhkan dalam dunia kerja. Hasil penelitian NACE (*National Asssocation of Colleges and Employers*) pada tahun 2005 yang menyebutkan bahwa umumnya pengguna tenaga kerja membutuhkan keahlian kerja berupa 80% *soft skill* dan 20% *hard skill competency* (Sinarwati, 2014).

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menguji dan menganalisis tentang pengaruh *hard skill* dan *soft skill competency* terhadap peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik kabupaten banyuwangi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan *software* SPSS Ver 21. Seluruh pernyataan yang terdiri dari 20 (dua puluh) pernyataan kuesioner dari tiga variabel yaitu *hard skill* (X_1), *soft skill* (X_2) *competency*, dan kualitas pelayanan (Y) telah diberikan kepada 171 responden untuk di jawab oleh masyarakat yang menggunakan jasa layanan di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa sebagian besar masyarakat setuju jika variabel *hard skill* dan *soft skill competency*, berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan, Hal ini terlihat dari jawaban positif yang diberikan responden. Berdasarkan hasil dari pengolahan data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis Uji-t (Uji Signifikan Parsial), variabel *hard skill* dan *soft skill competency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi. Penjelasan yang dapat diberikan dari hasil analisis ini adalah petugas staf *front office* yang memiliki *hard skill competency* yang tinggi mereka akan menunjukkan prestasi kerja pada peningkatan kualitas layanan yang lebih baik dari pegawai yang tidak memiliki *hard skill competency*, atau pegawai hanya mengandalkan

berpenampilan fisik yang menarik. Hal yang terpenting yang perlu dilakukan dalam pelayanan publik petugas atau pegawai diharapkan dapat melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan keilmuannya agar dapat menciptakan kualitas layanan yang baik dan terpercaya serta di dukung dengan keterampilan teknis dan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah dimiliki.

2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis Uji-t (Uji Signifikan Parsial), variabel *soft skill competency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi. Penjelasan yang dapat diberikan dari hasil analisis ini adalah petugas staf *front office* yang memiliki *soft skill competency* yang tinggi mereka akan menunjukkan prestasi kerja pada peningkatan kualitas layanan yang lebih baik dari pegawai yang tidak memiliki *soft skill competency*. Hal yang terpenting yang perlu dilakukan dalam pelayanan publik petugas atau pegawai diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan hati, lebih memberikan bentuk perhatian, kesabaran serta keramahan petugas dalam melayani masyarakat yang menggunakan jasa di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi.
3. Berdasarkan Uji-F (Uji Secara Simultan), *hard skill* dan *soft skill competency* bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan pada mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi. Hal utama yang perlu diperhatikan dan dicermati adalah menyatukan *hard Skill* dan *soft Skill competency* untuk kelangsungan peningkatan kualitas layanan. Terdapat hubungan yang sangat erat antara *hard Skill* dan *soft Skill competency* dengan peningkatan kualitas layanan. Dengan perkataan lain bila *hard Skill* dan

soft Skill competency pegawai baik maka kemungkinan besar kualitas layanan yang diberikan juga akan baik. *Hard Skill* dan *soft Skill competency* akan baik bila memperbanyak pelatihan *outbond*, pelatihan teknis, seminar motivasi, dan jenjang pendidikan yang tinggi serta pengembangan lain yang sesuai untuk meningkatkan keahlian pegawai dalam kompetensi *hard skill* dan *soft skill Competency* yang kedepannya akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang di berikan pada masyarakat.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuji diperoleh dapat dinyatakan bahwa variabel *independent hard Skill* dan *soft Skill competency* berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap peningkatan kualitas layanan di mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi. Para petugas mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi diharapkan dapat melakukan pelayanan dengan penuh keikhlasan hati, lebih memberikan bentuk perhatian, kesabaran serta keramahan petugas dalam melayani masyarakat yang menggunakan jasa pada mal pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi, agar seluruh variabel kualitas layanan dapat memberikan dampak yang lebih baik lagi kedepannya.

Hal utama yang perlu diperhatikan dan dicermati adalah menyatukan *hard Skill* dan *soft Skill competency* untuk kelangsungan peningkatan kualitas layanan. Terdapat hubungan yang sangat erat antara *hard Skill* dan *soft Skill competency* dengan peningkatan kualitas layanan. Dengan perkataan lain bila *hard Skill* dan *soft Skill competency* pegawai baik maka kemungkinan besar kualitas layanan

yang diberikan juga akan baik. *Hard Skill* dan *soft Skill competency* akan baik bila memperbanyak kegiatan pelatihan kerja untuk meningkatkan keahlian pegawai dalam kompetensi *hard skill* dan *soft skill Competency* yang kedepannya akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang di berikan pada masyarakat.

5.3 Saran

Setelah melakukan penelitian, pembahasan, dan merumuskan kesimpulan dari hasil penelitian, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan untuk dijadikan masukan dan bahan pertimbangan yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi. Adapun saran dari penulis yaitu sebagai berikut:

1. Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi bisa menerapkan *Hard Skill*, dan *Soft Skill Competency* sebagai acuan atau kriteria dalam pengambilan keputusan untuk merekrut tenaga kerja baru, agar mendapatkan tenaga kerja yang lebih baik kinerjanya untuk peningkatan kualitas layanan bagi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi.
2. Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi harus bisa lebih memperbanyak pelatihan *outbond*, pelatihan teknis, seminar motivasi, dan jenjang pendidikan yang tinggi serta pengembangan lain yang sesuai untuk meningkatkan keahlian pegawai dalam kompetensi *hard skill* dan *soft skill Competency* yang kedepannya akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang di berikan pada masyarakat.

3. Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi khususnya pada petugas dalam melakukan pelayanan diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.
4. Diharapkan peneliti ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dengan menambah variabel independent seperti kompetensi pegawai, disiplin kerja dan lingkungan kerja yang di duga kuat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.* (2009).
- Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Dosen Terhadap Kualitas Layanan Kepada Mahasiswa. (2011). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(1), 65-73.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik.* (2014).
- Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur.* (2019).
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Basir, S. (2011). *Soft Skill vs Hard Skill.* Jakarta Timur: Kantor Akuntan Publik Syarief Basir dan Rekan.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. (2003). *The New Public Service : Serving, not Steering.* New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Djamaris, A. R. (2013). Analisis Faktor Kompetensi Soft Skills Mahasiswa yang Dibutuhkan Dunia Kerja Berdasarkan Persepsi Manajer dan HRD Perusahaan. *J.Manaj*, 17(2), 160-174.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- E, K. (2001). *Otonomi Daerah Untuk Demokrasi Dan Kemandirian Rakyat.* Jakarta: Pariba.
- Elfindri. (2010). *Soft Skill Untuk Pendidik.* Jakarta: Badouse Media.
- Faizal, A. I. (2012). Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi Tenaga Kerja Penjualan PT. Bumiputera Wilayah Semarang). *Jurnal Dinamika Dotcom*, 3(2).
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21 Update PLS Regresi.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence.* America: Scientific American Inc.

- Gomes, C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Ed.2*. Yogyakarta: Andi OFFet.
- Hamsiati. (2020). Pengaruh Hospitality Pendekatan Soft Skill Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Hotel di Kota Makassar dan Pare-Pare, Sulawesi Selatan. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas dan Perjalanan*, 4(1), 40-52.
- Handoko, T. H. (2003). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Jakarta: Gava Media.
- Husein, U. (2014). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Isvandiari, A. &. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Central Capital Futures Cabang Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 12(1), 17-22.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Perilaku Dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Martoyo, S. (2002). *Manajemen Sumber Daya manusia Edisi Delapan*. Yogyakarta: BPFE.
- Matsouka, K., & Mihail, D. M. (2016). Graduates' employability: what do graduates and employers think? *Industry and Higher Education*, 11(2), 159 – 176.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muttaqin, G. F. (2018). Pengaruh pendelegasian wewenang terhadap Kinerja Organisasi. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 11(2), 159 – 176.
- Nurmasitha, F., Hakim, A., & Prasetyo, W. Y. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(6), 1220 -1228.

- Purnami. (2013). Implementasi Metode Experiential Learning Dalam Pengembangan Softskill Mahasiswa Yang Menunjang Integrasi Teknologi, Manajemen dan Bisnis. *Jurnal Penelitian Pendidikan, 14*(1).
- Putra, A. S., Novitasari, D., Asbar, M., & Purwanto, A. (2020). Examine Relationship of Soft Skills, HardSkills, Innovation and Performance: the Mediation Effect of Organizational Learning. *International Journal of Science and Management Studies, 3*(3), 27-43.
- Rahadian, A. H., Novi, A., Sundari, S., & Ismowati, M. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. *Jurnal Transparansi, 1*(1), 140-148.
- Rahmadhani, N. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *JESS, 1*(2), 98 - 109.
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, P. S., & Judge, A. T. (2008). *Perilaku Organisasi Edisi Dua Belas*. Jakarta: Salemba Empat.
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitator Kantor, dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal, 6*(1), 120 - 130.
- Safitri, Y. A. (2020). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Studi kasus Kelurahan Bukit Betung). *Jurnal Studia Administrasi, 2*(1), 22 - 32.
- Sinarwati, N. K. (2014). Apakah Pembelajaran Kooperatif Tipe STAD Mampu Meningkatkan Soft Skills dan Hard Skills Mahasiswa ? *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika, 3*(2), 1208-1231.
- Siswanto, H. (2006). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Stepanus. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Studia Dinas Kehutanan, 1*(1).
- Stoner, J. A. (2006). *Manajemen Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

- Sudjarwanto. (2016). Analisis Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill Terhadap Kualitas Layanan Perawat di Unit Rawat Inap RS PHC Surabaya. *Surya*, 8(2), 13 - 17.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya*. Yogyakarta: CV ANDI.
- Susanto, T. (2012). *Soft Skill Sukses di Dunia Kerja*. Jakarta: PT Suka Buku.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Turere, V. N. (2013). Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada Balai Pelatihan Teknis Pertanian Kalasey. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3), 10-19.
- Wahyudi, S., Firman, A., & Gust, D. H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Semangat Kerja kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 57 - 68.
- Wakhidah, L. N., & Pramusinto, H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 265-271.
- Widagdo, S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: Mandala Press.
- Widiastuti, T., Aditya, E. M., & Paranita, E. S. (2015). Soft Skill Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Satu Pintu di Kota Semarang. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(1), 151-162.
- Winarno, S. H. (2010). Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan. *CAKRAWALA*, X(2), 147 - 157.
- Yuniarsih Tjutu, d. (1998). *Manajemen Organisasi*. Bandung: IKIP Bandung Pres.
- Zulfan, M. (2019). Employee Soft Skill Development in Improving the Quality of Service in the Stars Hotel in Humbang Hasundutan District (Case study: Starred Hotels in Bakti Raja District). *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 7(1), 41 -58.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth. Responden (costumer Mall Pelayanan Publik)
di Tempat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana (S2) Program Studi Magister Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mandala Jember, maka dimohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenaan mengisi pertanyaan dalam angket penelitian ini.

Atas perhatian dan kesediannya untuk mengisi dan menjawab angket kami sampaikan terima kasih.

Jember,
Hormat Saya,

ANANG HADI PRIYONO, S.E
NIM. 1957100-209

Kuesioner Penelitian

Penelitian ini menggunakan sejumlah pernyataan dengan skala 5 yang menunjukkan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang tertera pada kuesioner.

A. Data Responden

1. Jenis Kelamin :
2. Usia :
3. Status PNS/Non PNS :
4. Seksi :

B. Petunjuk Pengisian

Isilah kuesioner dibawah ini dengan tanda check (√) pada kotak yang disediakan pada salah satu jawaban yang tersedia :

- 1 STS = Sangat Tidak Setuju
- 2 TS = Tidak Setuju
- 3 N = Netral
- 4 S = Setuju
- 5 SS = Sangat Setuju

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>Hardskill Competency (X₁)</i>						
1.	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik					
2.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan pengunjung					
3.	Petugas memiliki pemahaman dan mampu menggunakan teknologi yang ada untuk meningkatkan kinerja					
4.	Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kinerja petugas mal pelayanan publik					
5.	Petugas di mutasi lintas fungsi dalam rangka peningkatan kualitas SDM					
<i>Softskill Competency (X₂)</i>						
1.	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian.					
2.	Petugas memiliki rasa percaya diri dan mampu mengemukakan pendapat					
3.	Petugas mampu beradaptasi terhadap perubahan internal ataupun eksternal					
4.	Petugas memberikan layanan secara benar (sesuai prosedur) sejak awal					
5.	Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait dengan Pelayanan Publik					
6.	Petugas mampu mengontrol diri serta mengolah potensi dengan orang lain waktu yang ada untuk mencapai hasil yang lebih baik					
7.	Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik					

No	Daftar Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kualitas Pelayanan Publik (Y)						
1.	Adanya fasilitas tempat duduk, koran dan air minum di ruang tunggu untuk kenyamanan masyarakat					
2.	Pengunjung merasa aman atas pelayanan yang diberikan					
3.	Petugas menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada/sesuai dengan SOP					
4.	Petugas segera memberikan informasi terbaru jika ada perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan.					
5.	Respon petugas baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait dengan pelayanan.					
6.	Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif					
7.	Petugas memberikan jaminan terkait dengan transparansi dalam melakukan pelayanan khususnya dalam hal finansial					
8.	Pengunjung merasa puas dengan keringanan persyaratan teknis dan administratif dalam proses layanan					

Lampiran 2. Data Jawaban Responden

No	Variabel <i>Hard Skill</i> (X1)					Variabel <i>Soft Skill</i> (X2)							Kualitas Pelayanan Publik (Y)							
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8
1	1	2	3	2	1	2	3	4	4	2	4	4	4	5	5	2	1	4	4	1
2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3
3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	4	5	4	4	5	4	2	4	4
4	4	4	5	4	4	3	4	1	1	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4
5	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2
6	4	4	5	4	4	3	5	2	2	2	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	5	5	5	4	3	2	4	3
8	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	5	5	3	2	4	3
9	5	4	5	5	3	3	4	2	2	2	3	4	4	5	4	5	3	3	4	3
10	4	4	5	4	4	2	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	4	2	4	4
11	1	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3
12	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
13	4	4	4	3	5	3	5	2	2	2	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5
14	4	5	4	4	4	5	4	4	2	3	2	5	4	5	5	5	4	2	5	4
15	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5
16	2	3	2	2	2	3	4	4	1	3	4	2	4	3	3	3	2	4	2	2
17	2	2	3	3	3	1	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	2	3
18	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4
19	2	2	3	2	2	3	4	1	1	1	3	5	4	4	5	5	2	3	5	2
20	4	4	5	4	4	3	5	1	1	1	1	5	4	4	5	5	4	1	3	4
21	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3

22	2	2	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2
23	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3
24	4	4	5	4	5	3	5	2	3	2	1	5	4	5	5	4	5	1	3	5
25	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	4	4	3	1	1	3	1
26	2	2	3	2	3	3	2	5	5	4	4	2	4	2	4	4	3	4	2	3
27	4	4	5	5	3	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3
28	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	1	3	2	4	4	3	2	1	3	2
29	2	3	3	2	4	3	5	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	4
30	1	3	4	2	2	3	5	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2
31	4	4	5	4	4	4	5	2	2	1	1	5	4	5	5	4	4	1	4	4
32	2	3	2	3	1	1	4	2	1	5	1	3	3	2	4	2	1	1	3	1
33	4	4	5	4	4	5	4	4	3	2	2	5	5	5	5	4	4	2	5	4
34	2	3	3	2	2	3	5	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
35	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4
36	5	5	4	4	4	3	5	5	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4
37	4	5	5	4	5	4	5	3	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
38	1	3	3	2	2	3	4	3	3	2	5	2	2	3	3	3	2	5	2	2
39	4	4	5	4	4	3	4	2	2	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
40	4	4	5	5	5	3	5	5	5	2	3	5	4	4	5	5	5	3	5	5
41	4	5	5	4	3	4	5	4	4	2	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3
42	2	2	3	2	1	3	4	4	4	5	1	2	3	4	2	2	1	1	2	1
43	4	4	5	4	3	5	5	3	3	2	2	5	4	5	5	5	3	2	5	3
44	4	5	4	4	3	5	4	2	1	5	2	5	5	4	5	5	3	2	5	3
45	2	2	3	3	1	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	1	3	4	1
46	5	4	5	4	5	5	4	4	3	2	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5

47	4	5	5	4	4	4	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
48	2	3	3	2	3	1	4	3	2	5	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
49	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5
50	4	5	5	4	5	3	5	3	3	3	2	5	4	5	5	5	5	2	5	5
51	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
52	2	3	2	3	2	3	5	2	1	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2
53	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
54	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	4
55	2	3	2	1	2	2	4	1	2	2	2	3	3	2	4	4	2	2	3	2
56	4	4	5	4	3	4	5	2	2	4	1	5	4	5	5	4	3	1	3	3
57	1	2	3	2	4	3	4	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
58	4	4	5	4	3	2	5	2	1	2	2	5	4	5	5	5	3	2	5	3
59	4	5	5	4	4	3	5	2	1	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
60	2	3	2	3	3	3	5	1	1	1	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	3	2	3	3	4	5	4	3	5
62	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	1	4	4	5	5	4	3	1	4	3
63	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
64	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	4
65	2	2	3	3	1	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	1	4	3	1
66	3	2	3	3	2	4	4	1	1	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	2
67	4	4	5	4	4	5	5	3	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
68	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
69	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3
70	2	3	3	3	1	3	2	3	4	4	1	3	3	2	4	2	1	1	3	1
71	4	5	4	4	3	4	5	3	3	4	1	5	4	5	5	4	3	1	5	3

72	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
73	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
74	3	3	2	2	4	2	3	4	5	5	2	2	3	3	4	3	4	2	2	4
75	4	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3
76	4	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
77	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
78	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
79	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
80	1	2	3	3	2	3	2	4	3	5	5	3	4	3	3	3	5	5	3	2
81	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
82	3	3	2	4	4	2	3	2	1	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
83	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
84	3	4	3	3	3	1	2	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3
85	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
86	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
87	3	2	3	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2	2	3	4	1	3	3	3
88	5	5	4	3	4	4	5	2	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
89	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
90	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
91	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	4	3	4	3	4	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	4
93	5	4	4	4	4	3	3	5	4	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4
94	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5
95	4	5	5	5	4	3	4	4	5	2	2	3	2	5	4	4	2	2	3	4
96	4	2	2	2	1	1	1	2	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	1

97	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	4	1
98	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	2	3	4	3	2	4	2	2	3	5
99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	1
100	3	2	2	2	1	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	1
101	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	5
102	1	2	3	2	1	2	3	4	4	2	4	4	4	5	5	2	2	4	4	1
103	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3
104	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	4	5	4	4	5	2	2	4	4
105	4	4	5	4	4	3	4	1	1	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4
106	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2
107	4	4	5	4	4	3	5	2	2	2	3	4	5	5	5	4	2	3	4	4
108	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	5	5	5	4	3	2	4	3
109	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	5	5	4	2	4	3
110	5	4	5	5	3	3	4	2	2	2	3	4	4	5	4	5	2	3	4	3
111	4	4	5	4	4	2	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	4	2	4	4
112	1	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3
113	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4
114	4	4	4	3	5	3	5	2	2	2	3	4	4	4	5	4	2	3	4	5
115	4	5	4	4	4	5	4	4	2	3	2	5	4	5	5	5	3	2	5	4
116	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5
117	2	3	2	2	2	3	4	4	1	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2
118	2	2	3	3	3	1	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	2	3
119	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4
120	2	2	3	2	2	3	4	1	1	1	3	5	4	4	5	5	1	3	5	2
121	4	4	5	4	4	3	5	1	1	1	1	5	4	4	5	5	1	1	4	4

122	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3
123	2	2	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2
124	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3
125	4	4	5	4	5	3	5	2	3	2	1	5	4	5	5	4	2	1	3	5
126	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	4	4	3	2	1	3	1
127	2	2	3	2	3	3	2	5	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	3
128	4	4	5	5	3	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3
129	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	1	3	2	4	4	3	2	1	3	2
130	2	3	3	2	4	3	5	4	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	2	4
131	1	3	4	2	2	3	5	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2
132	4	4	5	4	4	4	5	2	2	1	1	5	4	5	5	4	1	1	4	4
133	2	3	2	3	1	1	4	2	1	5	1	3	3	2	4	2	5	1	3	1
134	4	4	5	4	4	5	4	4	3	2	2	5	5	5	5	4	2	2	5	4
135	2	3	3	2	2	3	5	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
136	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4
137	5	5	4	4	4	3	5	5	4	2	3	5	4	5	5	5	2	3	5	4
138	4	5	5	4	5	4	5	3	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
139	1	3	3	2	2	3	4	3	3	2	5	2	2	3	3	3	2	5	2	2
140	4	4	5	4	4	3	4	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
141	4	4	5	5	5	3	5	5	5	2	3	5	4	4	5	5	2	3	5	5
142	4	5	5	4	3	4	5	4	4	2	5	4	5	4	4	5	2	5	4	3
143	2	2	3	2	1	3	4	4	4	5	1	2	3	4	2	2	5	1	2	1
144	4	4	5	4	3	5	5	3	3	2	2	5	4	5	5	5	2	2	5	3
145	4	5	4	4	3	5	4	2	1	5	2	5	5	4	5	5	5	2	5	3
146	2	2	3	3	1	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	1

147	5	4	5	4	5	5	4	4	3	2	3	5	5	5	4	5	2	3	5	5
148	4	5	5	4	4	4	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
149	2	3	3	2	3	1	4	3	2	5	2	2	3	3	3	3	5	2	2	3
150	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	3	4	5	5	5	5	2	3	4	5
151	4	5	5	4	5	3	5	3	3	3	2	5	4	5	5	5	3	2	5	5
152	4	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
153	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
154	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
155	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
156	1	2	3	3	2	3	2	4	3	5	5	3	4	3	3	3	5	5	3	2
157	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
158	3	3	2	4	4	2	3	2	1	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
159	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
160	3	4	3	3	3	1	2	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3
161	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
162	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
163	3	2	3	4	3	2	3	2	3	1	3	3	2	2	3	4	1	3	3	3
164	5	5	4	3	4	4	5	2	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
165	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
166	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
167	2	3	3	2	2	3	5	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
168	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4
169	5	5	4	4	4	3	5	5	4	2	3	5	4	5	5	5	2	3	5	4
170	4	5	5	4	5	4	5	3	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
171	1	3	3	2	2	3	4	3	3	2	5	2	2	3	3	3	2	5	2	2

Lampiran 3. Hasil Analisis Uji Instrumen

1. Uji Validitas

a. Hasil Analisis Uji Validitas Variabel *Hard Skill* (X₁)

Correlations

		HS_1	HS_2	HS_3	HS_4	HS_5	HS_Total
HS_1	Pearson Correlation	1	,541**	,445**	,436**	,477**	,473**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	171	171	171	171	171	171
HS_2	Pearson Correlation	,541**	1	,296**	,258**	,371**	,463**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000
	N	171	171	171	171	171	171
HS_3	Pearson Correlation	,445**	,296**	1	,743**	,456**	,616**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	171	171	171	171	171	171
HS_4	Pearson Correlation	,436**	,258**	,743**	1	,537**	,623**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000	,000
	N	171	171	171	171	171	171
HS_5	Pearson Correlation	,477**	,371**	,456**	,537**	1	,543**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	171	171	171	171	171	171
HS_Total	Pearson Correlation	,473**	,463**	,616**	,623**	,543**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	171	171	171	171	171	171

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Hasil Analisis Uji Validitas Variabel *Soft Skill* (X₂)

Correlations

		SS_1	SS_2	SS_3	SS_4	SS_5	SS_6	SS_7	SS_Total
SS_1	Pearson Correlation	1	,616**	,488**	,487**	,381**	,143	,553**	,794**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,063	,000	,000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
SS_2	Pearson Correlation	,616**	1	,281**	,334**	,235**	,100	,453**	,646**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,002	,191	,000	,000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
SS_3	Pearson Correlation	,488**	,281**	1	,732**	,327**	,078	,283**	,702**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,309	,000	,000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
SS_4	Pearson Correlation	,487**	,334**	,732**	1	,311**	,147	,263**	,719**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,055	,001	,000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
SS_5	Pearson Correlation	,381**	,235**	,327**	,311**	1	,374**	,317**	,654**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000		,000	,000	,000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
SS_6	Pearson Correlation	,143	,100	,078	,147	,374**	1	,064	,439**
	Sig. (2-tailed)	,063	,191	,309	,055	,000		,405	,000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
SS_7	Pearson Correlation	,553**	,453**	,283**	,263**	,317**	,064	1	,619**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,405		,000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
SS_Total	Pearson Correlation	,794**	,646**	,702**	,719**	,654**	,439**	,619**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	171	171	171	171	171	171	171	171

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Correlations

		KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6	KP_7	KP_8	KP_Total
KP_1	Pearson Correlation	1	,534**	,271**	,593**	,449**	,316**	,603**	,447**	,751**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
KP_2	Pearson Correlation	,534**	1	,377**	,513**	,321**	,182*	,606**	,376**	,688**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,017	,000	,000	,000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
KP_3	Pearson Correlation	,271**	,377**	1	,349**	,317**	,151*	,302**	,379**	,590**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,048	,000	,000	,000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
KP_4	Pearson Correlation	,593**	,513**	,349**	1	,392**	,247**	,699**	,622**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,001	,000	,000	,000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
KP_5	Pearson Correlation	,449**	,321**	,317**	,392**	1	,374**	,333**	,449**	,689**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
KP_6	Pearson Correlation	,316**	,182*	,151*	,247**	,374**	1	,181*	,157*	,508**
	Sig. (2-tailed)	,000	,017	,048	,001	,000		,018	,040	,000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
KP_7	Pearson Correlation	,603**	,606**	,302**	,699**	,333**	,181*	1	,418**	,731**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,018		,000	,000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
KP_8	Pearson Correlation	,447**	,376**	,379**	,622**	,449**	,157*	,418**	1	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,040	,000		,000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
KP_Total	Pearson Correlation	,751**	,688**	,590**	,788**	,689**	,508**	,731**	,713**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Hasil Analisis Uji Reliability

a. Hasil Analisis Uji Reliability *Hard Skill* (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,809	,807	5

b. Hasil Analisis Uji Reliability *Soft Skill* (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,772	,777	7

c. Hasil Analisis Uji Reliability *Kualitas Pelayanan* (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,823	,837	8

Lampiran 4. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,887	,859		4,525	,000
1 Hard Skill	,264	,040	,302	6,552	,000
Soft Skill	,648	,045	,665	14,444	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

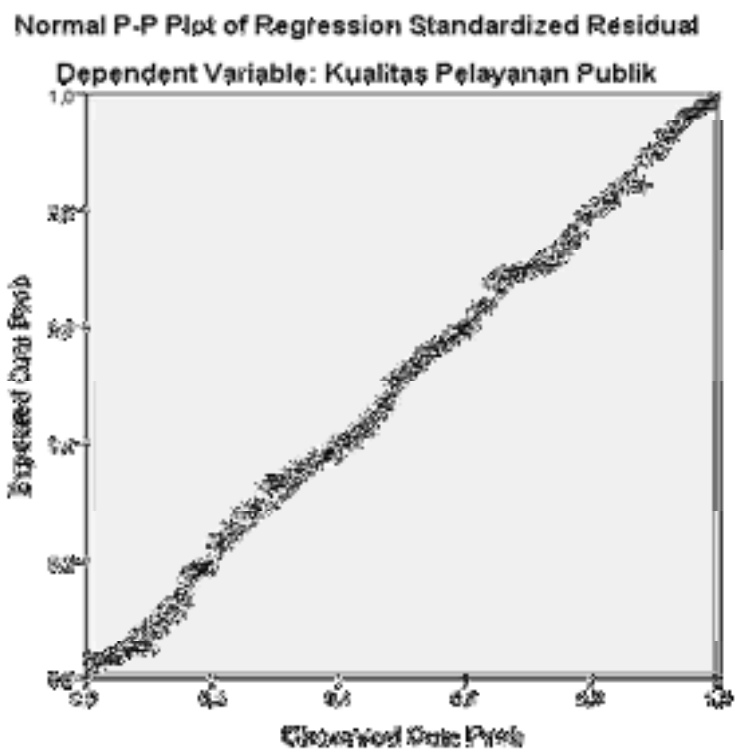
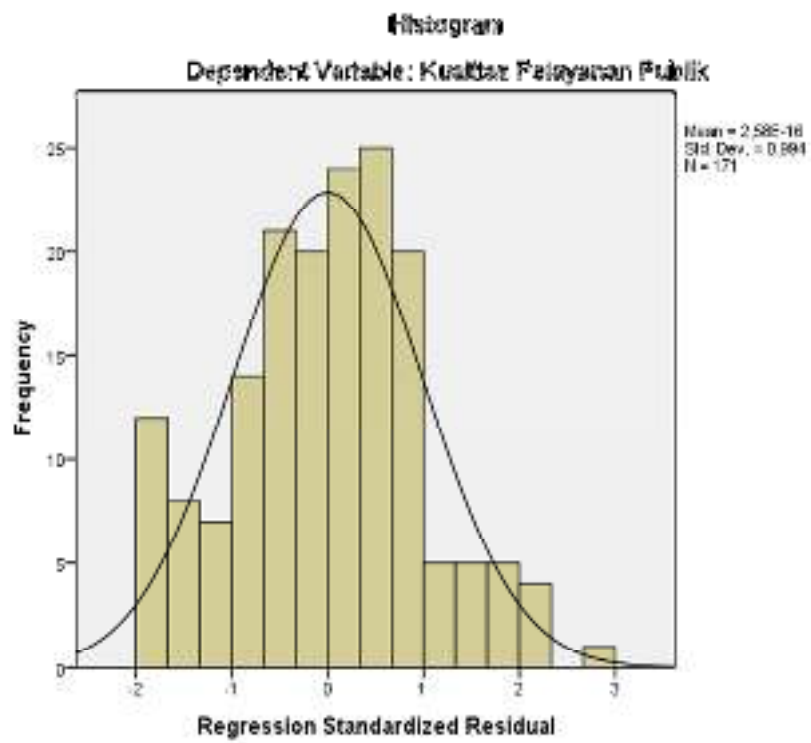
Lampiran 5. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Analisis Uji Normalitas

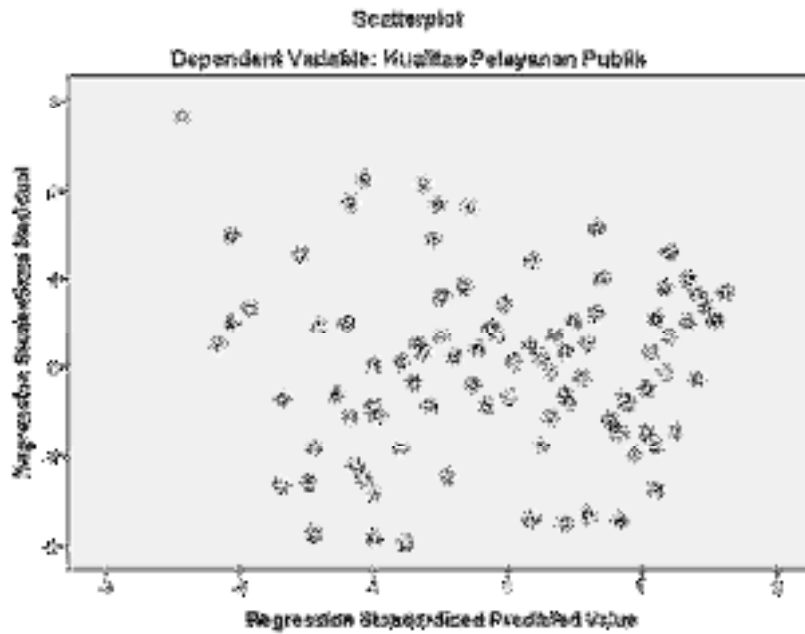
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		171
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,28930050
	Absolute	,067
Most Extreme Differences	Positive	,040
	Negative	-,067
Kolmogorov-Smirnov Z		,871
Asymp. Sig. (2-tailed)		,434

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



b. Hasil Analisis Uji Heterokedastisitas



c. Hasil Analisis Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,887	,859		4,525	,000		
Hard Skill	,264	,040	,302	6,552	,000	,607	1,648
Soft Skill	,648	,045	,665	14,444	,000	,607	1,648

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,887	,859		4,525	,000
1 Hard Skill	,264	,040	,302	6,552	,000
Soft Skill	,648	,045	,665	14,444	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2504,505	2	1252,253	305,213	,000 ^b
Residual	689,284	168	4,103		
Total	3193,789	170			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Soft Skill, Hard Skill

c. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,886 ^a	,784	,782	2,02556

a. Predictors: (Constant), Soft Skill, Hard Skill

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik