

## Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo

Andi Anugrah Aco, Eva Agustiani, Mulyadi

Universitas Puangrimanggalatung

**Abstract.** *This research was motivated by the fact that the quality of services provided at the Wajo Regency Agriculture and Food Security Service was not yet optimal, as there were still several employees who lacked the technical skills to carry it out. The aim of this research is to determine the influence of Human Resource Competency on Service Quality at the Wajo Regency Agriculture and Food Security Service. The population in this research is the community receiving services from the Wajo Regency Agriculture and Food Security Service during the last 2 months, totaling 28 people, all of whom were used as respondents with saturated engineering samples. Data collection was carried out using questionnaires and documentation studies. Meanwhile, the data analysis techniques used are quantitative descriptive analysis techniques and associative analysis techniques. The results of the research show that: Human Resource Competency has a strong influence on Service Quality at the Wajo Regency Agriculture and Food Security Service. It is recommended that the leadership at the Agriculture and Food Security Service of Wajo Regency should strive to improve the quality of their services to the community, namely by increasing the competency of human resources, in this case the employees who work there, along with other factors that influence the quality of service in their organization. .*

**Keywords:** *Human Resource Competency, Service Quality, Agriculture Service, Resilience Food*

**Abstrak.** Penelitian ini dilatar belakangi karena belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, seperti masih ada beberapa pegawai yang kurang memiliki keterampilan teknis dalam menjalankan tugasnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima pelayanan dari Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo selama 2 bulan terakhir yang berjumlah 28 orang yang semuanya dijadikan responden dengan teknik sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dan teknik analisis asosiatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh kuat terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo. Disarankan kepada pimpinan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, kiranya dapat mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan mereka kepada masyarakat, yaitu melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang bekerja didalamnya berbarengan pula dengan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di organisasinya.

**Kata kunci :** Kompetensi Sumber Daya Manusia , Kualitas Pelayanan , Dinas Pertanian , Ketahanan Pangan

### LATAR BELAKANG

Dengan diberikannya wewenang kepada pemerintah daerah dalam mengurus rumah tangganya sendiri, yang mana sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dalam pasal 1 ayat 6 disebutkan otonomi daerah adalah hak, wewenang serta kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah memberikan keluasaan kepada daerah (kabupaten atau kota) untuk, mengatur serta mengelola daerahnya, pelimpahan tanggung jawab tersebut mengakibatkan daerahnya memiliki tanggung jawab yang besar kepada masyarakat dan pemerintah pusat. Artinya, dalam keluasaan itu dituntut adanya tanggung jawab yang diikuti oleh aturan-aturan, dan

*Received Desember 15, 2023; Accepted Januari 18, 2024; Published Maret 30, 2024*

\* Andi Anugrah Aco,

pemamfaatan sumber daya yang berkeadilan serta terselenggaranya tata pemerintahan yang baik.

Pada dasarnya kompetensi pegawai mengacu pada kompetensi teknis dan kompetensi non teknis (Walsh et al dalam Hutapea dan Thoha (2008:49). Dimana kompetensi teknis terdiri dari tingkat pendidikan, pengalaman kerja, serta kemampuan menganalisis. Sedangkan untuk kompetensi non teknis terdiri dari pengendalian diri, kepercayaan diri, fleksibilitas serta tingkat kemampuan membangun hubungan. Semua itu haruslah dimiliki pegawai dalam melaksanakan tugas agar pekerjaan dapat berjalan lebih optimal.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Menurut Mc Acshan dalam Sutrisno (2010: 203) memberikan pengertian kompetensi sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku- perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya.

### **Jenis Kompetensi**

Menurut Spencer and Spencer dalam Surya Dharma (2003:47), kompetensi dapat dibagi dua kategori yaitu 1). Kompetensi dasar (*threshold competency*), adalah karakteristik utama (biasanya pengetahuan atau keahlian dasar) yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya. dan 2). Kompetensi pembeda (*differentiating competency*), adalah faktor-faktor yang membedakan individu yang berkinerja tinggi dan rendah.

### **Faktor Mempengaruhi Kompetensi**

Michael Zwell (dalam Wibowo, 2016) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

1. Kepercayaan dan Nilai-nilai
2. Keterampilan
3. Pengalaman
4. Karakteristik Personal
5. Motivasi
6. Isu Emosional
7. Kapasitas Intelektual

### **Dimensi Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Menurut Hutapea dan Thoha (2008:49) kompetensi mengacu pada dua jenis kompetensi, yaitu kompetensi teknis dan kompetensi non teknis:

### **1) Kompetensi Teknis**

Menurut Walsh et al dalam Hutapea dan Thoha (2008:49) bahwa kompetensi dasar merupakan pengetahuan dan keterampilan yang luas tentang produksi dan teknologi korporasi yang mendukung organisasi untuk beradaptasi dengan cepat terhadap peluang-peluang yang timbul. Kompetensi teknis dikenal juga sebagai *hard competency*. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi teknis, dapat dilihat dengan indikator sebagai berikut:

- a) Tingkat Pendidikan
- b) Pengalaman Kerja
- c) Kemampuan menganalisis

### **2) Kompetensi Non Teknis**

Kompetensi non teknis mengacu pada kemampuan untuk mengendalikan diri dan memacu diri dalam bekerja (Nefina dalam Hutapea dan Thoha, (2008:51). Adapun yang menjadi indikator kompetensi non teknis sebagai berikut:

- a) Pengendalian Diri (*Self Control*)
- b) Kepercayaan Diri (*Self Confidence*)
- c) Fleksibilitas (*Flexibility*)
- d) Membangun Hubungan (*Relationship Building*)

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Lovelock dalam Tjiptono Fandy, 2004:59).

### **Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan**

Dalam rangka untuk menciptakan kepuasan kepada, masyarakat, setiap organisasi harus memiliki prinsip-prinsip yang mengarah kepada penyempurnaan kualitas organisasi. Berikut ini dipaparkan 6 (enam) prinsip yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas (Wolkins dalam Saleh 2010:105), yakni:

- 1) Kepemimpinan
- 2) Pendidikan
- 3) Perencanaan strategik
- 4) *Review*
- 5) Komunikasi
- 6) *Total Human Reward*

## Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan (Saleh, 2010:106), antara lain:

- 1) Penampilan
- 2) Tepat Waktu dan Janji
- 3) Kesiediaan Melayani
- 4) Pengetahuan dan Keahlian
- 5) Kesopanan dan Ramah Tamah
- 6) Kejujuran dan Kepercayaan
- 7) Kepastian Hukum
- 8) Keterbukaan
- 9) Efisiensi
- 10) Biaya
- 11) Tidak Rasial
- 12) Kesederhanaan

## Dimensi Kualitas Pelayanan

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam buku Fandy Tjiptono yang berjudul *Service, Quality and Stisfaction* edisi kedua, menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok, yaitu:

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik), bukti konkret kemampuan untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat. Baik sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, peralatan dan perlengkapan teknologi yang pendukung, penampilan karyawan, serta kenyamanan.
- 2) *Emphaty* (Empati), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.
- 3) *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan ketepatan waktu, akurat dan sebagainya.
- 4) *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu tanggap dalam memberikan pelayanan yang cepat atau responsive serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- 5) *Assurance* (Jaminan), mencakup jaminan dan kepastian yang diperoleh dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan, maupun keterampilan pegawai dalam memberikan informasi, sehingga mampu menimbulkan rasa percaya pelanggan.

## METODE PENELITIAN

### Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, dengan alamat di Jl. Jambu Sengkang.

#### 2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini akan berlangsung selama 3 (bulan), setelah seminar proposal.

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian ini adalah penelitian sensus dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode deskriptif dan asosiatif.

Bila ditinjau dari metode pengumpulan datanya, jenis penelitian ini adalah penelitian sensus, yaitu penelitian yang mengambil semua anggota populasi yang dijadikan sumber data responden.

Pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam meneliti dengan cara mengukur indikator-indikator variabel sehingga diperoleh gambaran umum dari kesimpulan masalah penelitian.

Metode deskriptif adalah metode untuk mengetahui nilai variabel mandiri, yaitu variabel yang tidak dimaksudkan untuk dihubungkan atau dibandingkan dengan variabel lain

Metode asosiatif adalah metode yang dimaksudkan untuk menghubungkan suatu variabel dengan variabel lainnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data Variabel Hasil Penelitian

Deskripsi distribusi frekuensi data variabel hasil penelitian, sebagai berikut:

**Tabel 1 Deskripsi Data Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian**

		Statistics	
		Kompetensi	Kualitas Pelayanan
N	Valid	28	28
	Missing	0	0
Mean		29.36	50.43
Std. Error of Mean		.480	.812
Median		30.00	51.00

Mode	30 <sup>a</sup>	54
Std. Deviation	2.542	4.298
Variance	6.460	18.476
Range	10	15
Minimum	25	42
Maximum	35	57
Sum	822	1412

Pada Tabel 1 tersebut diatas, dapat diketahui bahwa kedua variabel tersebut masing-masing memiliki nilai statistik (*Mean, Median, Modus*) yang relative sama besar, yaitu untuk variabel kompetensi sumber daya manusia: nilai rata-rata (*Mean*) = 29,36, nilai tengah (*Median*) = 30,00 dan nilai yang sering muncul (*Mode*) = 30, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan: nilai rata-rata (*Mean*) = 50,43, nilai tengah (*Median*) = 51,00, dan nilai yang sering muncul (*Mode*) = 54. Hal ini dapat diartikan bahwa data kedua variabel penelitian tersebut dapat relatif memenuhi persyaratan distribusi normal.

Pada Tabel 1 tersebut, terlihat pula, bahwa penyimpangan data variabel kompetensi sumber daya manusia (2,542) lebih kecil dari variabel kualitas pelayanan (4,298), Artinya para responden memberikan penilaian terhadap variabel kompetensi sumber daya manusia lebih kecil daripada penilaiannya terhadap variabel Kualitas Pelayanan.

### **Deskripsi Skor Butir Pernyataan Variabel**

#### 1) Skor butir pernyataan Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia (X)

Hasil perhitungan skor setiap indikator pada variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia (X) adalah sebagai berikut:

**Tabel 2 Skor Butir Pernyataan Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia (X)**

No. Item	Skor Yang Diperoleh	Skor Ideal	Kriteria	Hitungan Skor
1	123	140	Sangat Baik	-Skor Yang Diperoleh = Jumlah skor setiap butir pernyataan -Skor Ideal = Skor Tertinggi x Jumlah Responden (5x28=140) Kriteria (Eko Putro Widoyoko, 2012:110-111) 1.>117,6-140: Sangat Baik 2. >95,2-117,6: Baik 3.>72,8-95,2: Cukup Baik
2	119	140	Sangat Baik	
3	114	140	Baik	
4	114	140	Baik	
5	114	140	Baik	
6	121	140	Sangat Baik	
7	117	140	Baik	

$\Sigma$	<b>822</b>	<b>980</b>	<b>Baik</b>	4.>50,4-72,8: Tidak Baik 5.28-50,4: Sangat Tidak Baik
----------	------------	------------	-------------	--

*Sumber: data diolah menggunakan excel*

Pada Tabel 2 tersebut, terlihat bahwa menurut responden secara umum Kompetensi Sumber Daya Manusia Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, secara keseluruhan termasuk dalam kriteria Baik (822) dari nilai ideal (980).

Pada Tabel 2 tersebut, terlihat pula dari 7 item dalam variabel kompetensi sumber daya manusia dimaksud, terdapat 3 item yang termasuk dalam kriteria sangat baik dari nilai ideal, yaitu item nomor: 1,2 dan 6. Sedangkan item lainnya, yaitu item nomor : 3,4,5 dan 7 termasuk dalam kriteria baik dari nilai ideal.

## 2) Skor Butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Hasil perhitungan skor setiap indikator pada variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebagai berikut:

**Tabel 3 Skor Butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

No. Item	Skor Yang Diperoleh	Skor Ideal	Kriteria	Hitungan Skor
1	104	140	Baik	-Skor Yang Diperoleh = Jumlah skor setiap butir pernyataan -Skor Ideal = Skor Tertinggi x Jumlah Responden (5x28=140) Kriteria (Eko Putro Widoyoko, 2012:110-111) 1.>117,6-140 : Sangat Baik 2. >95,2-117,6 : Baik 3.>72,8-95,2 : Cukup Baik 4.>50,4-72,8 : Tidak Baik 5.28-50,4 : Sangat Tidak Baik
2	100	140	Baik	
3	101	140	Baik	
4	92	140	Cukup Baik	
5	101	140	Baik	
6	105	140	Baik	
7	90	140	Cukup Baik	
8	92	140	Cukup Baik	
9	107	140	Baik	
10	101	140	Baik	
11	104	140	Baik	
12	107	140	Baik	
13	104	140	Baik	
14	104	140	Baik	
$\Sigma$	<b>1412</b>	<b>1.960</b>	<b>Baik</b>	

*Sumber: data diolah menggunakan excel*

Pada Tabel 3 tersebut, terlihat bahwa menurut responden secara umum Kualitas Pelayanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, secara keseluruhan termasuk dalam kriteria Baik (1412) dari nilai ideal (980).

Pada Tabel 3 tersebut, terlihat pula dari 14 item dalam variabel kualitas pelayanan dimaksud, terdapat item 11 termasuk dalam kriteria baik dari nilai ideal, yaitu item nomor: 1,2,3,5,6,9,10,11,12,13,14. Sedangkan satu item termasuk dalam kriteria cukup baik dari nilai ideal, yaitu item nomor 4,7, dan 8.

**Hasil Pengujian Infrensial Statistik**

1) Teknik Analisis Data Assosiatif Kuantitatif

a. Analisis Korelasi

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, maka yang pertama harus diketahui adalah nilai rxy hitung, kemudian menentukan indeks kuat hubungan dari kedua variabel untuk mengetahui tingkat kuat atau lemahnya hubungan yang tercipta antara kedua variabel.

Uji statistika parametrik dengan menggunakan correlation product moment digunakan untuk mengetahui keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lainnya dari data yang berdistribusi normal. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 22 for windows sebagai berikut:

**Tabel 4 Hasil Korelasi *Product Moment***

**Correlations**

		Kompetensi Sumber Daya Manusia	Kualitas Pelayanan
Kompetensi Sumber Daya Manusia	Pearson Correlation	1	.728**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	28	28
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.728**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	28	28

Sumber: Data diolah dengan SPSS 22

Pada Tabel 4 tersebut, ternyata Kompetensi Sumber Daya Manusia berhubungan secara signifikan dengan Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo sebesar 0,728. Kuatnya hubungan tersebut sesuai dengan Tabel 4 termasuk dalam kategori yang kuat.

Selanjutnya untuk mengetahui kontribusi yang terbentuk, maka dapat dilihat dengan menggunakan analisis determinan, sebagai berikut:



**Tabel 5 Model Summary****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 <sup>a</sup>	.530	.512	3.00354

a. Predictors: (Constant), Kompetensi

Sumber: Data Primer diolah menggunakan SPSS versi 22

Pada Tabel 5 tersebut diatas, menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,728.

Berdasarkan hubungannya tersebut, maka dapat dihitung besarnya pengaruh (koefisien determinan) kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, yaitu sebesar  $0,728^2 \times 100\% = 53,0\%$  sedangkan besarnya pengaruh variabel lain terhadap kualitas pelayanan yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini sebesar  $100\% - 53,0\% = 47,0\%$ .

b. Uji Regresi Linear Sederhana

Untuk memprediksi perubahan nilai kualitas pelayanan bila nilai kompetensi sumber daya manusia mengalami perubahan, sebagai akibat adanya hubungan antara kedua variable penelitian tersebut, dilakukan perhitungan dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 6 Coefficients Regresi****Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.291	6.700		2.133	.043
Kompetensi	1.231	.227	.728	5.413	.000

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Sumber: Data Primer diolah menggunakan SPSS versi 22

Dari Tabel 6 tersebut, diperoleh persamaan regresi antara kedua variabel penelitian tersebut, yaitu:  $Y = 14,291 + 1,231 X$ . Hal ini menjelaskan bahwa:

- 1) Nilai konstanta sebesar 14,291, artinya jika Kompetensi Sumber Daya Manusia nilainya 0, maka Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo adalah sebesar 14, 291.

- 2) Koefisien regresi variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia (X) sebesar 1,231, artinya jika variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1,231 satuan.

Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Pelayanan, semakin tinggi nilai Kompetensi Sumber Daya Manusia sampai batas maksimum, maka nilai Kualitas Pelayanan akan semakin meningkat.

### **Pengujian Hipotesis**

#### 1. Hipotesis Pertama

Untuk pengujian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo minimal berada pada kategori yang Baik dari nilai ideal, dilakukan perhitungan dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 7 Uji Hipotesis Variabel  
Kompetensi Sumber Daya Manusia (X)**

Skor yang Dihipotesiskan	Skor yang Diperoleh	Keputusan
>666,4-823,2	822	Baik

Pada Tabel 7 tersebut diatas, ternyata skor yang diperoleh (822) termasuk dalam skor yang dihipotesiskan (>666,4-823,2). Oleh karena itu, hipotesis pertama yang menyatakan Kompetensi Sumber Daya Manusia pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kab. Wajo minimal berada pada kategori baik dari nilai ideal, dapat diterima.

#### 2. Hipotesis Kedua

Untuk pengujian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo minimal berada pada kategori yang Baik dari nilai ideal, dilakukan perhitungan dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 8 Uji Hipotesis Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

Skor yang Dihipotesiskan	Skor yang Diperoleh	Keputusan
>1.332,8-1.646,4	1.412	Baik

Pada Tabel 8 tersebut diatas, ternyata skor yang diperoleh (1412) termasuk dalam skor yang dihipotesiskan (>1.332,8-1.646,4). Oleh karena itu, hipotesis kedua yang menyatakan Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kab. Wajo minimal berada pada kategori baik dari nilai ideal, dapat diterima.

### 3. Hipotesis Ketiga

Untuk pengujian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, dilakukan perhitungan seperti terlihat pada Tabel 8

Pada tabel 8 tersebut Kompetensi Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo menunjukkan hubungan yang kuat (0,728).

#### **Pembahasan**

Hasil Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo seperti terlihat pada Tabel, secara umum menurut responden Kompetensi Sumber Daya Manusia termasuk dalam kriteria baik. Hal ini sejalan dengan hasil pengujian hipotesis pertama pada Tabel diperoleh total skor yang diperoleh sebesar 822, termasuk dalam range (>666,4-823,2) yang menunjukkan bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia termasuk dalam kriteria yang baik dari nilai skor rata-rata.

Dari sisi lain Kualitas Pelayanan menunjukkan penilaian responden termasuk dalam kriteria baik dari nilai ideal terlihat pada Tabel. Hal ini sejalan dengan hipotesis kedua pada Tabel diperoleh total skor yang diperoleh sebesar 1.412, termasuk dalam range (>1.332,8-1.646,4) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan termasuk dalam kriteria baik dari nilai skor rata-rata.

Selanjutnya, hasil penelitian pengaruh variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan. Dimana besarnya kontribusi kompetensi terhadap kualitas pelayanan sebesar 53,0% sedangkan sisanya adalah pengaruh dari variabel lain sebesar 47,0%.

Demikianlah pembahasan hasil penelitian yang dapat disampaikan, yang disadari dengan sepenuh hati, tentu tidak luput dari ketidaksempurnaan, baik disebabkan oleh kekurangan metodologis maupun kekurangan non metodologis. Oleh karena itu, saran penyempurnaan diharapkan dari semua pihak.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian ini seperti yang telah disampaikan sebelumnya, temuan penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kompetensi sumber daya manusia pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, berada dalam kategori baik dari nilai ideal. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia berada pada skor 822 dari skor yang dihipotesiskan yaitu 666,4-823,2 hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima.
2. Kualitas pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, berada dalam kategori baik dari nilai ideal. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berada pada skor 1412 dari skor yang dihipotesiskan yaitu 1.332,8-1.646,4 hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima.
3. Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas, disarankan sebagai berikut:

1. Kepada pimpinan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, kiranya dapat mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan mereka kepada masyarakat, yaitu melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang bekerja didalamnya berbarengan pula dengan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di organisasinya.
2. Kepada para pegawai pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, kiranya dapat meningkatkan kompetensi dirinya menjadi lebih baik lagi untuk pencapaian tujuan organisasi yang lebih efektif dan efisien.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Hutapea, P, & Thoah, N. (2008). *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus, dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Saleh, A. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (1995). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.