

Pengaruh *Human Skill* dan *Technical Skill* terhadap Kinerja Pelayanan di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung

Cindy Helmalia Anjani*, Sri Suwarsi, Allya Roosallyn Assofya

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*cindyhmalia.xiap@gmail.com, dr.srisuwarsi@gmail.com, allyaroosallyn.mgt@gmail.com

Abstract. Service performance has a very important role for a public sector, where this refers to the level of success in carrying out tasks and the ability to achieve the goals that have been set. In this study, service performance is based on human skills and technical skills (Akbar, 2018). Human Skills are influenced by the specific skills of employees that can be competitive, including education and training that can help in solving problems, while Technical Skills are related to the individual character of employees based on the level of ability. This study aims to determine and analyze Human Skills, Technical Skills, service performance, and the influence of Human Skills and Technical Skills on service performance. The method used in this research is descriptive and verification method, with a quantitative approach based on data processing through SPSS 25 software. The sampling technique in this study used a total sampling of 62 employees of the Bojongloa Kidul District Office. The results of this study conclude that: 1) Human skills in the District of Bojongloa Kidul, Bandung City are in the bad category. 2) Technical skills in the District of Bojongloa Kidul, Bandung City are in the very bad category. 3) Service performance in the District of Bojongloa Kidul, Bandung City is in a fairly good category. 4) There is a positive and significant influence of human skills on service performance of 20.3%. 5) There is a positive and significant influence of technical skills on service performance of 11.5%.

Keywords: *Human Skill, Service Performance, Technical Skill.*

Abstrak. Kinerja pelayanan memiliki peran yang sangat penting bagi sebuah sektor publik, dimana hal ini mengacu pada tingkat keberhasilan dalam melakukan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini kinerja pelayanan didasarkan pada *human skill* dan *technical skill* (Akbar, 2018). Human Skill dipengaruhi oleh keterampilan khusus karyawan yang dapat kompetitif meliputi pendidikan dan pelatihan yang dapat membantu dalam penyelesaian masalah, sedangkan Technical Skill ini berkaitan dengan karakter individu pegawai berdasarkan tingkat kemampuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Human Skill, Technical Skill, kinerja pelayanan, serta pengaruh Human Skill dan Technical Skill terhadap kinerja pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dan verifikatif, dengan pendekatan kuantitatif berdasarkan pengolahan data melalui software SPSS. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan total sampling sebanyak 62 orang pegawai Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa : 1) Human skill di Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung dalam kategori buruk. 2) Technical skill Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung dalam kategori sangat buruk. 3) Kinerja Pelayanan Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung dalam kategori cukup baik. 4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan human skill terhadap kinerja pelayanan sebesar 20,3%. 5) Terdapat pengaruh positif dan signifikan technical skill terhadap kinerja pelayanan sebesar 11,5%.

Kata Kunci: *Human Skill, Kinerja Pelayanan, Technical Skill.*

A. Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting baik secara individu maupun kelompok, dan sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak terpenting bagi berfungsinya organisasi (Pitaloka, 2016).

Efisiensi adalah hasil kerja yang dilakukan individu dengan pengalaman dan kesungguhan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Suatu kegiatan adalah hasil pekerjaan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dengan wewenang dan tanggung jawabnya serta tidak melanggar hukum atau kesusilaan (Afandi, 2018). Menurut Gerry (2020) Keahlian khusus karyawan yang memengaruhi keterampilan manusia dapat menjadi kompetitif ketika pelatihan partisipatif membantu memecahkan masalah sehingga karyawan dapat memotivasi keterampilan dan pengetahuan mereka.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana *Human Skill* di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung? Bagaimana *Technical Skill* di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung? Bagaimana kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung? Bagaimana Pengaruh *Human Skill* terhadap Kinerja Pelayanan di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung? Bagaimana Pengaruh *Technical Skill* terhadap Kinerja Pelayanan di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung? Seberapa besar pengaruh *Human Skill* dan *Technical Skill* terhadap Kinerja Pelayanan di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung?

Berdasarkan rumusan masalah tersebut adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yakni untuk mengetahui dan menganalisis mengenai perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya.

B. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan melibatkan penghitungan dan analisis statistik. Populasi yang dipilih untuk penelitian ini adalah pegawai Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung. 65 orang ini adalah satu-satunya yang dipilih untuk penelitian ini. Dengan menggunakan teknik sampling jenuh, peneliti mengumpulkan sampel kurang dari 100 orang, yang merupakan jumlah terkecil dari orang yang dapat diikutsertakan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner, wawancara, dan studi literatur. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan verifikatif.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Validitas

Teknik korelasi digunakan untuk menguji validitas setiap item pernyataan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa item pernyataan berhubungan dengan keputusan yang didasarkan pada nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Artinya, item tersebut valid.

Tabel 1. Hasil Validitas Data Penelitian Variabel X1 (Human Skill)

No Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
P1	0,576	0,254	Valid
P2	0,783	0,254	Valid
P3	0,804	0,254	Valid
P4	0,537	0,254	Valid

Sumber: SPSS 25

Berdasarkan hasil diatas diketahui bahwa semua variabel X1 memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,254 oleh karena itu semua item pada pernyataan tersebut dianggap valid dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut, demikian juga untuk tabel 2 dan 3.

Tabel 2. Hasil Validitas Data Penelitian Variabel X2 (*Technical Skill*)

No Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
P1	0,470	0,254	Valid
P2	0,529	0,254	Valid
P3	0,594	0,254	Valid
P4	0,544	0,254	Valid
P5	0,513	0,254	Valid
P6	0,378	0,254	Valid

Tabel 3. Hasil Validitas Data Penelitian Variabel Y (Kinerja Pelayanan)

No Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
P1	0,663	0,254	Valid
P2	0,558	0,254	Valid
P3	0,437	0,254	Valid
P4	0,410	0,254	Valid
P5	0,564	0,254	Valid
P6	0,429	0,254	Valid
P7	0,553	0,254	Valid
P8	0,510	0,254	Valid

Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan terhadap item-item pernyataan yang termasuk dalam kategori valid dan akan dianalisis menggunakan metode Cronbach Alfa . Adapun hasil dari uji reliabilitas :

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Human Skill (X1)</i>	0,614	0,60	<i>Reliabel</i>
<i>Technical Skill (X2)</i>	0,601		<i>Reliabel</i>
Kinerja Pelayanan (Y)	0,607		<i>Reliabel</i>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2022

Berdasarkan hasil pengujian, ditentukan bahwa setiap item proposisional dalam kuesioner, setiap variabel yang diselidiki, memiliki nilai lebih besar dari 0,60, dan ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat disebut sebagai alat ukur yang reliabel.

Analisis Deskriptif**Tabel 5.** Rekapitulasi Variabel *Human Skill*

Variabel	Dimensi	Skor	Kategori
<i>Human Skill</i>	Kemampuan Bekerjasama dengan pegawai lainnya	122	Buruk
	Kemampuan Berkomunikasi dengan pegawai lainnya	121,5	Buruk
Rata-Rata Skor		121,5	Buruk

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2022

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat dari tabel di atas bahwa variabel human

skills Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung dinilai buruk apabila diukur dengan dimensi kemampuan kerjasama dan kemampuan berkomunikasi. Dilihat dari rata-rata tanggapan responden terhadap ukuran proposisi kinerja manusia, kedua dimensi tersebut menghasilkan rata-rata 121,75.

Tabel 6. Rekapitulasi Variabel *Technical Skill*

Variabel	Dimensi	Skor	Kategori
<i>Technical Skill</i>	Memanfaatkan peralatan teknologi	110	Sangat Buruk
	Melakukan prosedur kerja	108,5	Sangat Buruk
	Menangani gangguan pekerjaan	113	Buruk
Rata-Rata Skor		110,5	Sangat Buruk

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2022

Berdasarkan hasil melalui wawancara diketahui bahwa variabel keterampilan teknis Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung tergolong sangat buruk yang diukur dari dimensi memanfaatkan peralatan teknis, pelaksanaan prosedur kerja, dan menangani gangguan pekerjaan. Ketika diukur terhadap rata-rata tanggapan orang yang diwawancarai terhadap indikator Keterampilan Teknis, nilai tiga dimensi menghasilkan rata-rata 110,5.

Tabel 7. Rekapitulasi Variabel Kinerja Pelayanan

Variabel	Dimensi	Skor	Kategori
Kinerja Pelayanan	Responsivitas	177,5	Cukup Baik
	Akuntabilitas	175,5	Cukup Baik
	Keterbukaan/Transparansi	182,5	Cukup Baik
	Empati	182	Cukup Baik
Rata-Rata Skor		179,375	Cukup Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2022

Berdasarkan hasil melalui wawancara diketahui bahwa variabel kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung cukup baik karena memudahkan pegawai untuk merespon dengan baik kebutuhan masyarakat, bekerja dengan penuh tanggung jawab dan mencari informasi yang benar-benar sesuai dengan masyarakat.

Pengaruh Human Skill Terhadap Kinerja Pelayanan

Adapun hasil penelitian terkait dengan pengaruh human skill terhadap kinerja pelayanan sebagai berikut:

Tabel 8. Koefisien Korelasi Human Skill Terhadap Kinerja Pelayanan

Correlations			
		Human Skill	Kinerja Pelayanan
Human Skill	Pearson Correlation	1	,450**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	62	62
Kinerja Pelayanan	Pearson Correlation	,450**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	62	62

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

Sumber: Diolah melalui IBM SPSS 25

Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS, di dapat koefisien korelasi human skill (X1) dan Kinerja Pelayanan (Y) sebesar $r = 0,450$ ini berarti terdapat hubungan antara human skill

(X1) dan Kinerja Pelayanan (Y).

Koefisien Determinasi

Tabel 9. Koefisien Determinasi Human Skill Terhadap Kinerja Pelayanan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,450 ^a	,203	,190	6,61363

a. Predictors: (Constant), Human Skill

Sumber: Diolah melalui IBM SPSS 25

Kontribusi atau peranan keterampilan manusia terhadap variabel kinerja pelayanan dapat ditentukan dengan menggunakan analisis koefisien determinasi (R^2). Ini sesuai dengan 0,203 atau 20,3%. Angka tersebut berarti bahwa pengaruh human skill terhadap variabel kinerja pegawai adalah sebesar 20,3%, sisanya sebesar 79,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji- T

Tabel 10. Hasil Uji-T Human Skill Terhadap Kinerja Pelayanan

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4,201	2,976		1,412
	Human Skill	2,216	,567	,450	3,907

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

Sumber: Diolah melalui IBM SPSS 25

Variabel keterampilan manusia (X1) dengan $\alpha = 0,05$ H_0 ditolak karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ $3,907 > 2,003$, sehingga keterampilan manusia berpengaruh (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kantor di Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung.

Tabel 11. Koefisien Korelasi *Technical Skill* Terhadap Kinerja Pelayanan

Correlations			
		Technical Skill	Kinerja Pelayanan
Technical Skill	Pearson Correlation	1	,263*
	Sig. (2-tailed)		,039
	N	62	62
Kinerja Pelayanan	Pearson Correlation	,263*	1
	Sig. (2-tailed)	,039	
	N	62	62

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

Sumber: Diolah melalui IBM SPSS 25

Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS, di dapat koefisien korelasi technical skill (X2) dan Kinerja Pelayanan (Y) sebesar $r = 0,263$ ini berarti terdapat hubungan antara technical skill (X2) dan Kinerja Pelayanan (Y).

Koefisien Determinasi

Tabel 12. Koefisien Determinasi *Technical Skill* Terhadap Kinerja Pelayanan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,339 ^a	,115	,100	6,96784

a. Predictors: (Constant), *Technical Skill*

Koefisien determinasi merupakan koefisien yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel keterampilan teknis terhadap variabel pelayanan pegawai. Kontribusi atau peran keterampilan teknis terhadap variabel pelayanan pegawai dapat diketahui dengan menggunakan analisis koefisien determinasi (R²). Itu sama dengan 0,115 atau 11,5%. Angka tersebut berarti bahwa pengaruh keterampilan teknis terhadap variabel kinerja pegawai sebesar 11,5% dan sisanya sebesar 88,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji-T Pengaruh Variabel *Technical Skill*

Tabel 13. Hasil Uji T *Technical Skill* Terhadap Kinerja Pelayanan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,019	4,044		1,736	,088
	Technical Skill	1,980	,936	,263	2,115	,039

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

Variabel keterampilan teknis (X₁) dengan $\alpha = 0,05$ Ho ditolak karena $T_{hitung} > T_{tabel}$ 2,115 > 2,003, sehingga keterampilan teknis berpengaruh (X₁) yaitu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai dinas di Kecamatan Bojongloa. Kidul, Kota Bandung.

Pengaruh *Human Skill* dan *Technical Skill* Terhadap Kinerja Pelayanan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memperkirakan koefisien persamaan linier yang mengandung satu atau dua variabel independen yang dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen secara akurat.

Tabel 14. Hasil Pengujian Persamaan Regresi Berganda

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	,888	4,059
	<i>Human Skill</i>	2,241	,566
	<i>Technical Skill</i>	,593	,496

Hasil Estimasi Persamaan Regresi

$$\hat{Y} = 0,888 + 2,241 X_1 + 0,593 X_2$$

Dari perhitungan regresi yang telah dibahas di atas, diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut: (a) Konstanta = 0,888. Artinya, jika keterampilan manusia dan keterampilan profesional dinilai (nol) atau tidak ada peningkatan, layanan karyawan diberi peringkat 0,888. (b) B₁: 2.241. Artinya setiap peningkatan keterampilan manusia memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja pelayanan 2.241. (c) B₂ : 0,593. Artinya setiap kenaikan yang

terjadi pada *technical skill*, maka akan berdampak pada meningkatnya kinerja pelayanan pegawai sebesar 0,593.

Tabel 15. Uji F Pengaruh Human Skill dan *Technical Skill* Terhadap Kinerja Pelayanan

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	814,908	2	407,454	9,704	,000 ^b
	Residual	2477,286	59	41,988		
	Total	3292,194	61			

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Technical Skill, Human Skill

Untuk $\alpha = 5\%$ H_0 ditolak karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $9,704 > 3,15$. Artinya variabel X1 dan X2 berpengaruh secara bersama-sama terhadap Y. Jadi, human skills (X1) dan technical skills (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan (Y) pada Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung

D. Kesimpulan

1. Human skill Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung berada pada kategori “Buruk” menurut dimensi kerjasama dalam menyampaikan pendapat dalam kerjasama.
2. Kemampuan teknis Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung berada pada kategori “Sangat Buruk” dalam hal upaya mengatasi kekurangan dalam kemampuan pengawasan pekerjaan pekerja.
3. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung diterima dengan baik pada dimensi pengukuran kinerja tanggung jawab dalam kategori Sedang. Artinya, kinerja Dinas Kabupaten Bojongloa Kidul di Kota Bandung cukup baik dibandingkan dengan kemampuan SDM dan teknis dinas tersebut
4. Dengan share sebesar 20,3 persen, human skills berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung.
5. Keterampilan teknis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan kantor kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung sebesar 11,5%.
6. Keterampilan manusia dan keterampilan teknis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung sebesar 24,8%.

Daftar Pustaka

- [1] Afandi. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Pekanbaru: Zanafra.
- [2] Akbar. (2018). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *JIAGANIS: Jurnal Ilmu Administrasi Negara & Bisnis*.
- [3] Garry. (2020). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Technical Skill Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Produksi Welding PT MCDERMOOT INDONESIA-BATAM). *Studi Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi*.
- [4] Mahsun. (2016). Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta.: BPFE.
- [5] Pitaloka, I. (2016). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Citra Prima Kontrindo Palembang. *Skripsi*.
- [6] Wiranda, Delfi. (2022). Analisis Sistem Antrian Layanan Teller Dengan Menggunakan Metode Multi Channel-Single Phase (M/M/S) Untuk Mengoptimalkan Pelayanan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* 2(2). 71-80.