

PENGARUH KEMAMPUAN INDIVIDU DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APARATUR KECAMATAN KOTARIH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Nurhayati¹⁾, Mhd. Dani Habra²⁾

Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah, Program Studi Manajemen

Email: sariantadamanik6@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of individual abilities and individual characteristics on the quality of service of the apparatus in Kotari District, Serdang Bedagai Regency. The population in this study is the community in the Kotari District Office, Serdang Bedagai Regency as many as 9000 people. The number of samples was 99 people in the Kotari District office, Serdang Bedagai Regency. The data analysis technique that the writer uses in this research is descriptive quantitative. The data collection used is by using a questionnaire given to the respondents. The data is processed using SPSS 20.0 for windows. The data analysis technique used is multiple linear regression, with $Y = 2.602 + 1.447X_1 + 0.242X_2 + e$. This statement is evidenced by the results of the analysis that the t value for the Individual Ability variable (X_1) is 7,607 when compared to the t table value of 1,660. Then the calculated t obtained is greater than the t table value or $7.607 > 1.660$, then it is also seen that the sig value is smaller than the probability value $0.000 < 0.05$ then H_0 is rejected and H_a is accepted so that the X_1 variable has a contribution to Y . Individual Characteristics Variable (X_2) of 2,347 when compared to the t table value of 1,660. Then the calculated t obtained is greater than the t table value or $2.347 > 1.660$, then it is also seen that the sig value is smaller than the probability value $0.01 < 0.05$ then H_0 is rejected and H_a is accepted so that the X_2 variable has a contribution to Y . The calculated f value is 538,726 with The sig level is 0.000, therefore the sig value is $0.000 > 0.05$ and the calculated F value is $538.726 > F$ table 2.70. This shows that H_0 is rejected so it can be concluded that the independent variables X_1 , and X_2 simultaneously have a positive and significant effect on the dependent variable Y . The value Adjusted R Square of 0.916. This means that the effect of variables X_1 and X_2 on variable Y is 91.6%, while the remaining 0.84 or 8.4% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Individual Ability, Individual Characteristics and Service Quality

Abstrak

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kemampuan Individu Dan Karakteristik Individu Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Kecamatan Kotari Kabupaten Serdang Bedagai. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat di Kantor Kecamatan Kotari Kabupaten Serdang Bedagai sebanyak 9000 masyarakat. Jumlah sampel 99 masyarakat di kantor Kecamatan Kotari Kabupaten Serdang Bedagai. Penulis menggunakan teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan memakai kuesioner yang diberikan terhadap responden. Data diolah menggunakan SPSS 20.0 for windows. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear berganda, dengan $Y = 2.602 + 1.447X_1 + 0.242X_2 + e$. Pernyataan ini dibuktikan hasil analisis diperoleh nilai t hitung untuk variabel Kemampuan Individu (X_1) sebesar 7.607 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.660. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau $7.607 > 1.660$, lalu terlihat bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga variabel X_1 memiliki kontribusi terhadap Y . Variabel Karakteristik Individu (X_2) sebesar 2.347 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.660. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau $2.347 > 1.660$, kemudian dapat dilihat bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas $0.01 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga variabel X_2 memiliki kontribusi terhadap Y . Nilai f hitung adalah 538.726 dengan tingkat sig 0,000 oleh karena itu nilai sig $0,000 > 0,05$ dan nilai F hitung $538.726 > F$ tabel 2.70 hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa variabel independen X_1 , dan X_2 secara simultan berpengaruh positif serta signifikan terhadap variabel dependen Y . Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.916. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y adalah sebesar 91.6%, sedangkan sisanya sebesar 0.84 atau 8.4% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam kasus ini.

Kata Kunci: Kemampuan Individu, Karakteristik Individu dan Kualitas Pelayanan

1. Pendahuluan

Pada proses mempertahankan kehidupan, manusia benar-benar perlu dilayani, baik sendiri dirinya sendiri maupun melalui orang lain. Proses pemenuhan suatu kebutuhan melalui tindakan orang lain secara langsung dapat disebut sebagai pelayanan. Pelayanan merupakan sebuah kegiatan ataupun rangkaian kegiatan didalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan seperti diatur undang-undang untuk seluruh warga sehubungan dengan barang, jasa, ataupun pelayanan publik di sediakan penyedia layanan publik , tiap badan penyelenggara negara, perusahaan, dan organisasi independen. Lembaga yang didirikan dengan undang-undang yang tujuannya kegiatan pelayanan publik serta badan hukum yang dibuat untuk kegiatan pelayanan publik dan dilakukan oleh pegawai, pejabat, petugas, serta semua orang yang dipekerjakan suatu organisasi yang tugasnya melakukan sebuah tindakan ataupun rangkaian kegiatan pelayanan publik.

Kemampuan individu meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus merupakan syarat sah untuk keberlangsungan hidup suatu organisasi dalam menjalankan segala kegiatan, sebuah organisasi baik pemerintahan atau organisasi bisnis memerlukan segala jenis sumber daya yaitu seperti modal, bahan baku, mesin, dan juga tenaga kerja (SDM). Di antara seluruh sumber daya, SDM merupakan faktor yang paling penting dan juga sangat menentukan berhasil atau tidaknya sebuah organisasi dalam mencapai tujuan nya. Jika tidak adanya SDM, organisasi itu tidak akan mampu menjalankan fungsinya dengan baik.

Kemampuan seseorang berbeda satu dengan yang lainnya. Individu yang memiliki kesadaran diri penuh akan memiliki perilaku mandiri yang lebih baik dan akan mampu mengenal dan memahami dirinya sendiri sehingga dapat berperilaku efektif dalam situasi yang berbeda. Ciri individu merupakan ciri atau karakter yang melekat pada diri individu. Ciri individu ini sangat banyak. Setiap organisasi bisa memilih pegawai yang mempunyai kriteria yang sesuai dengan apa yang diminta instansi.

Pelayanan publik yang buruk tidak akan mampu menciptakan kepuasan di masyarakat. Dari hal ini bisa diambil kesimpulan dan dijadikan sebagai tolak ukur dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, instansi maupun pemerintah perlu dapat memberikan pelayanan yang baik dengan menilai beberapa aspek kualitas pelayanan yang ada dengan memperhatikan kemampuan individu serta karakteristik individu pegawainya. Kemampuan individu dan karakteristik individu pada kantor kecamatan Kotarih kabupaten Serdang Bedagai sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam

meningkatkan pelayanannya dan pihak kantor kecamatan Kotarih harus mencapai kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang diinginkan masyarakat dan yang diharapkan bisa diraih. Oleh karena itu, maka penulis tertarik untuk menelitinya.

2. Tinjauan Pustaka

Kemampuan adalah suatu daya tampung individu untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan seseorang akan membantu menentukan perilaku dan hasil. Kemampuan individu memiliki karakteristik umum dan tanggung jawab yang stabil pada tingkat pencapaian yang maksimal.

Menurut Kiki, dkk (2015) kemampuan individu merupakan adanya hubungan kuat dengan fisik serta mental yang dimiliki seseorang untuk melakukan pekerjaan. Kemampuan individu yang dimiliki setiap pegawai di kantor Kecamatan Kotarih Kabupaten Serdang Bedagai sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. Selain itu karakteristik individu juga turut berperan dalam hal ini. Yang mana karakteristik individu itu ialah ciri khas atau sifat khusus yang dimiliki seseorang yang menentukan kemampuan yang dimilikinya, yang berbeda dengan yang lainnya sehingga karakteristik tersebut dapat memperbaiki kinerjanya (Sunarto, dkk. 2015:24), faktor ini sangat perlu untuk dikembangkan, agar terwujudnya kualitas pelayanan yang baik. Permasalahan yang masih terjadi di Kecamatan Kotarih yaitu masih banyaknya pegawai dengan kemampuan yang minim. Minimnya kemampuan individu ini menyebabkan para pegawai menjadi pasif dan kemungkinan menyebabkan lalai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini bisa menyebabkan penyelesaian pekerjaan menjadi terhambat.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini berlangsung di kantor Kecamatan Kotarih Kabupaten Serdang Bedagai, dengan memakai metode deskriptif dan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi dokumentasi, observasi, dan pengisian kuesioner. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan memakai rumus slovin yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang mirip pada tiap anggota populasi untuk diambil menjadi anggota sampel, jadi penelitiannya menggunakan sampel sebanyak 99 responden masyarakat yang datang di Kantor Kecamatan Kotarih Kabupaten Serdang Bedagai, yang berguna untuk mengetahui pengaruh variabel independen serta variabel dependen digunakan rumusnya yaitu regresi berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

Uji validitas

Ini dilakukan untuk mengetahui benar atau tidaknya suatu kuesioner. Maka dilakukanlah uji coba terhadap instrumen kepada 30 responden dengan menggunakan korelasi product moment. Untuk mengetahui validitas kuesioner dilakukan dengan membuat perbandingan r_{tabel} dengan r_{hitung} . Jika r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} dan juga korelasi positif, jadi pernyataan itu benar ataupun kalimat tersebut dianggap valid jika skor item pertanyaan mempunyai korelasi positif serta signifikan terhadap skor total variabel. Nilai r_{tabel} dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ terhadap 30 responden, yaitu dengan $df = n - k$, $df = 30 - 2 = 28$ jadi r_{tabel} yaitu sebesar 0,361.

Tabel 1. Hasil uji validitas variabel kemampuan individu (X1)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	pernyataan ke- 1	0.858	0.361	Benar
2	pernyataan ke- 2	0.881	0.361	Benar
3	pernyataan ke- 3	0.890	0.361	Benar
4	pernyataan ke- 4	0.883	0.361	Benar
5	pernyataan ke- 5	0.893	0.361	Benar

Sumber : Pengolahan data menggunakan spss 20 (2022)

Pada tabel 1. tertera bahwasannya dari uji olah data SPSS 20. Yang digunakan dalam mencari r_{tabel} adalah rumus $df = (N - 2)$. Di ketahui apabila Variabel Kemampuan Individu (X1) mempunyai r_{hitung} nilainya (0. 858, 0. 881, 0. 890, 0. 883, 0. 893) $>$ dibandingkan dengan r_{tabel} nya (0. 361) jadi instrumen ataupun beberapa pertanyaan pada variabel Kemampuan Individu (X1) berkorelasi signifikan dengan skor total (di nyatakan benar).

Tabel 2. Hasil uji validitas variabel karakteristik individu (X2)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	pernyataan ke- 1	0.748	0.361	Benar
2	pernyataan ke- 2	0.890	0.361	Benar
3	pernyataan ke- 3	0.875	0.361	Benar
4	pernyataan ke- 4	0.848	0.361	Benar
5	pernyataan ke- 5	0.795	0.361	Benar

Sumber : Pengolahan data menggunakan spss 20 (2022)

Pada tabel 2 bisa di lihat bahwasannya berdasarkan Uji Pengolahan Data SPSS 20 di ketahui bahwasannya variabel Karakteristik Individu (X2) mempunyai r_{hitung} nilainya (0.748, 0.890, 0.875, 0.848, 0.795) $>$ dari r_{tabel} nya (0. 361), yaitu instrumen atau pertanyaan variabel Karakteristik Individu (X2) berkorelasi signifikan pada skor total (benar).

Tabel 3. Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (Y)

No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	pernyataan ke- 1	0.761	0 .361	Benar
2	pernyataan ke- 2	0.720	0 .361	Benar
3	pernyataan ke- 3	0.839	0 .361	Benar
4	pernyataan ke- 4	0.788	0 .361	Benar
5	pernyataan ke- 5	0.782	0 .361	Benar
6	pernyataan ke- 6	0.782	0 .361	Benar
7	pernyataan ke- 7	0.825	0 .361	Benar

Sumber : Pengolahan data menggunakan spss 20 (2022)

Pada tabel 3 bisa kita lihat bahwasannya dari uji olah data spss 20 di ketahui (Y) variabel kualitas pelayanan mempunyai r_{hitung} nilainya (0 .761, 0 .720, 0 .839, 0 .788, 0 .782, 0 .782, 0 .825) > daripada r_{tabel} (0.361) artinya bahwasannya instrumen ataupun beberapa pertanyaan variabel kualitas pelayanan (Y) ber korelasi signifikan dengan skor totalnya (di nyatakan benar)

Oleh karena itu , menurut rumus yang di gunakan $df=n-3$, jadi 30 - 2 hingga nilai $n = 28$ dan sig 5% bisa di simpulkan bahwasannya nilai r_{tabel} adalah 0.361 yang berarti kalimat pernyataan dinyatakan benar karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

Ini adalah tes untuk melihat benarkah instrument penelitian dapat diandalkan dan bisa di percaya. Apabila variabel penelitian ini menggunakan instrument handal serta bisa di percaya, jadi hasil penelitiannya juga mempunyai tingkat reliabilitas tinggi.

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha _{hitung}	Keterangan
Kemampuan Individu (X1)	0.971	reliabel
Karakteristik Individu (X2)	0.906	reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0.976	reliabel

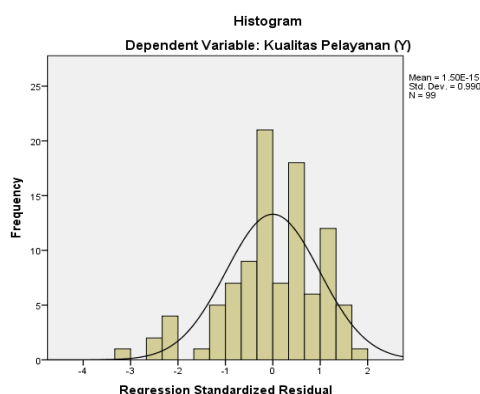
Sumber: data primer diolah, tahun 2022

Tabel 4 menunjukkan bahwasannya dua instrument penelitian dalam hal ini sudah memenuhi unsur reliabilitas baik yaitu penelitian ini dapat di percaya, tingkat instrument penelitian sesuai dengan cronbach's alpha dari setiap variabel yaitu 1 ($\geq 0,60$) sehingga dapat disimpulkan kuesioner di gunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data, karna sudah memenuhi validitas serta reliabilitas yang di syatkan.

Uji asumsi klasik

Asumsi normalitas

Uji normalitas di lakukan uji grafik P-P Plot uji residual dari model regresi seperti ditunjukkan gambar 1:



Pola normalitas di grafik histogram pada gambar 1 menunjuk kan bahwasannya grafik histogram menunjukkan pola yang berdistribusi normal dan tidak miring kekiri ataupun kekanan. Ghozali (2013:149) berpendapat, bahwa dasar pengambilan keputusan normalitas yaitu jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram nya menunjuk kan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan apabila data menyebar jauh dari diagonal serta tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak memenuhi pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Hasil dari uji normalitas bisa dilihat pada grafik P-Plot pada gambar 3.1.

Hasil analisis regresi linier berganda

Hasil analisis regresi dengan bantuan SPSS bisa di lihat ditabel berikut :

Tabel 5. Hasil analisis regresi linier berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.
	B	Std. error	Beta		
(constant)	2.602	.842		3.091	.003
1 Kemampuan Individu (X1)	1.447	.190	.818	7.607	.000
Karakteristik Individu (X2)	.242	.180	.145	2.347	.001

a. Dependent variabel : kualitas pelayanan (Y)

Pada tabel 3.5 ada beberapa kolom pada tabel Coefficients tersebut. Harus dilihat saat ingin mencari persamaan regresi linear berganda nya yaitu kolom B. Di kolom B (constant) 2.602, kemampuan individu (X₁) (1.447), karakteristik individu (X₂) (0.242)

Jika di tuliskan, persamaan regresi linear bergandanya kasusnya yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e. \text{ Pada kasus ini } Y = 2.602 + 1.447X_1 + 0.242X_2 + e$$

Persamaan regresi linier berganda itu, bisa di artikan seperti: Nilai konstanta (a) yaitu 2.602 yang arti nya apabila variabel Kemampuan Individu (X₁) serta Karakteristik Individu (X₂) nilai nya 0, jadi nilai nya positif, adalah 2.602. Nilai koefisien regresi variabel Kemampuan

Individu (X_1) memiliki nilai positif, 1.447. Jika ada Kemampuan Individu (X_1) yaitu 1%, jadi kualitas pelayanan semakin meningkat 1.447 asumsi variabel lainnya yang nilai konstan. Nilai koefisien regresi variabel Karakteristik Individu (X_2) memiliki nilai positif, 0.242 yang artinya bahwasannya Karakteristik Individu (X_2) yaitu 1%, jadi kualitas pelayanan meningkatnya 0.242 dengan asumsi variabel lainnya yang bernilai konstan.

Hasil uji parsial (uji T)

Hasil Uji Parsial yang menggunakan bantuan spss bisa dilihat di tabel :

Tabel 6. Hasil uji parsial (uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	T	Sig.
	B	Std. error	Beta		
(constant)	2.602	.842		3.091	.003
1 Kemampuan individu (x_1)	1.447	.190	.818	7.607	.000
Karakteristik individu (x_2)	.242	.180	.145	2.347	.001

a. Dependent variabel : kualitas pelayanan (Y)

Hasil tabel 3.6 bisa dilihat dari nilai t-hitung yang diperoleh masing-masing variabel. Dengan memakai taraf signifikansi sebesar 5% dan didapat nilai t-tabel adalah 1.66. Hasil pengujian yaitu mengenai Pengaruh Kemampuan Individu serta Karakteristik Individu Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Kecamatan Kotarih Kabupaten Serdang Bedagai adalah seperti ini: Kemampuan Individu (X_1) yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Y)

Dihasilkan nilai t hitung buat variabel Kemampuan Individu (X_1) adalah 7.607. Kemudian t hitung didapat lebih besar dari nilai t tabel ataupun $7.607 > 1.660$, selain itu juga nampak nilai sig lebih kecil daripada nilai probabilitas $0.000 < 0.05$, H_0 di tolak sedangkan H_a bisa diterima hingga variabel X_1 memberikan kontribusi kepada Y. Nilai t positif menunjukkan bahwasannya X_1 berhubungan satu arah dengan Y. Dengan ini bisa disimpulkan bahwa variabel Kemampuan Individu memiliki pengaruh positif serta signifikan kepada kualitas pelayanan. Karakteristik Individu (X_2) berpengaruh pada Kualitas Pelayanan (Y). Hasil analisis menunjukkan bahwasannya nilai t hitung pada variabel karakteristik individu (X_2) adalah 2.347. Kemudian t hitung didapat besar daripada t tabel ataupun $2.347 > 1.660$, maka kita juga melihat bahwasannya nilai signya kecil daripada nilai probabilitas $0.01 < 0.05$ jadi H_0 di tolak serta H_a di terima hingga variabel X_2 mempunyai kontribusi kepada Y. Nilai t positif menunjukkan bahwasannya X_2 berhubungan satu arah dengan Y. Lalu bisa diambil

kesimpulan variabel ciri Individu berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Hasil uji simultan (uji f)

Uji simultan yang memakai spss versi 22. 0 bisa di lihat dibawah ini:

Tabel 7. Hasil uji simultan ANOVA^a

Model		Sum of squares	Df	Mean square	F	Sig.
1	Regression	1798.447	2	899.223	538.726	.000 ^b
	Residual	160.240	96	1.669		
	Total	1958.687	98			

a. Dependent variabel : kualitas pelayanan (y)

b. Predictors : (constant) , Karakteristik Individu (x2) , Kemampuan Individu (x1)

Pada tabel 7 bisa di lihat f hitungnya adalah 538.726 tingkat sig adalah 0,000 maka dari itu nilai sig adalah 0,000 > 0,05 serta nilai F hitungnya 538.726 > F tabelnya 2.70. Menunjukkan bahwasannya Ho di tolak, jadi bisa di simpulkan bahwasannya variabel independen X1, serta X2 simultan memiliki pengaruh positif serta signifikan kepada variabel dependen Y.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 8. Hasil koefisien determinasi (R²) Model summary^b

Model	R	R square	Adjusted r square	Std. error of the estimate	Durbin-watson
1	.958 ^a	.918	.916	1.292	.254

a. Predictors: (constant), Ciri Individu (X2), Kemampuan Individu (X1)

b. Dependent Variabel: Kualitas Pelayanan (Y)

Pada Tabel 8 kita bisa melihat bahwa nilai *Ajusted r square* yaitu 0.916. Jadi kalau dampak variabel X1 serta X2 kepada variabel Y yaitu 91.6%, sementara itu sisanya adalah 0.84 atau 8.4% di pengaruhi variabel lainnya yang tidak ada pada kasus.

4.2. Pembahasan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Kemampuan Individu Dan Karakteristik Individu Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Kecamatan Kotarih Kabupaten Serdang Bedagai.

Pada penelitian, penulisnya memakai analisis deskriptif kuantitatif juga jumlah sampel yaitu 99 orang. Penelitian di gunakan melalui metode menyebar kuesioner kepada orang-orang yang berkunjung ke Kecamatan Kotarih Kabupaten Serdang Bedagai, agar mengerti hasil

penelitiannya, penulisnya memakai rumus Korelasi Product Moment, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, Uji T, Uji F serta Uji Determinasi. Pada hasil penelitiannya di lakukan, jadi bisa di ketahui apakah Kemampuan serta Karakteristik Individu mempunyai pengaruh positif serta signifikan kepada kualitas pelayanan atau tidak.

Penegasan ini didukung dari analisis bahwasannya nilai thitung untuk variabel kemampuan individu (X_1) adalah 7.607 dibandingkan nilai ttabel yaitu 1.660. Ketika nilai t hitungnya besar dari pada nilai t tabelnya yaitu $7.607 > 1.660$, maka kita juga melihat bahwasannya nilai sig kecil daripada nilai probabilitas $0.000 < 0.05$ jadi H_0 di tolak serta H_a di terima hingga variabel X_1 memberikan kontribusi kepada Y. tpositif nilainya menunjuk kan bahwasannya X_1 berhubungan satu arah dengan Y. Oleh karena itu, bisa di simpulkan bahwa variabel kemampuan individu memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kualitas pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel Karakteristik Individu (X_2) adalah 2.347 di bandingkan t tabel nilainya yaitu 1.660. Kemudian nilai t hitungnya didapat lebih besar dari pada nilai t tabel ataupun $2.347 > 1.660$, maka kita juga melihat bahwasannya nilai signya kecil daripada nilai probabilitasnya $0.01 < 0.05$, jadi dari itu H_0 di tolak serta H_a di terima hingga variabel X_2 memberikan kontribusi kepada Y. tpositif nilainya menunjuk kan bahwasannya X_2 memiliki hubungan yang satu arah dengan Y. Oleh karena itu, bisa di simpulkan bahwa variabel Karakteristik Individu memiliki pengaruh positif dan dampak yang signifikan pada Kualitas Pelayanan. Sesuai dengan penelitian Erland, dkk (2020); Arliman S, dkk (2020) dan Vivi (2021).

Nilai f hitung 538.726 dengan sig 0,000, sehingga sig nilainya $0,000 > 0,05$ serta nilai f hitungnya $538.726 > f$ tabelnya 2.70. menunjuk kan bahwasannya H_0 di tolak jadi bisa diambil kesimpulan bahwasannya variabel independennya X_1 , serta X_2 simultan memiliki pengaruh yang positif serta signifikan kepada variabel dependen Y.

Nilai *Ajusted r - square* nya adalah 0.916. Artinya pengaruh variabel X_1 serta X_2 kepada variabel Y adalah 91.6%, sementara itu sisa nya adalah 0.84 atau 8.4% di pengaruhi oleh variabel lainnya tidak termasuk kasus ini.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1.Kesimpulan

1. Untuk variabel Kemampuan Individu nilai t hitung (X_1) adalah 7.607 apabila di bandingkan nilai t tabel yaitu 1.660 merupakan hasil analisis yang didapat. Ketika t hitungnya didapat besar dari pada t tabelnya ataupun $7.607 > 1.660$, kita juga melihat

bahwasannya nilai signya lebih kecil daripada nilai probabilitas $0.000 < 0.05$ makanya H_0 di tolak serta H_a di terima hingga X_1 mempunyai kontribusi kepada Y . T positif nilainya menunjuk kan bahwasannya X_1 memiliki keterkaitan satu arah dengan Y . Bisa diambil kesimpulan variabel Kemampuan Individu memiliki pengaruh positif serta signifikan kepada kualitas pelayanan.

2. Nilai t hitung pada variabel Karakteristik Individu (X_2) adalah 2.347 dibandingkan nilai t tabel sebesar 1.660 yang merupakan hasil analisis yang didapat. Ketika t hitung lebih besar dari nilai t tabel ataupun $2.347 > 1.660$, kita juga melihat bahwasannya sig nilainya lebih kecil daripada nilai probabilitasnya $0.01 < 0.05$ H_0 ditolak serta H_a diterima hingga variabel X_2 mempunyai kontribusi kepada Y . t positif nilainya menunjuk kan bahwasannya X_2 berhubungan satu arah pada Y . Kemudian bisa diambil kesimpulan variabel Karakteristik Individu memiliki pengaruh positif serta signifikan kepada Kualitas Pelayanan.
3. Nilai f hitung 538.726 dengan taraf sig 0,000, sehingga nilai sig adalah $0,000 > 0,05$ serta nilai F hitung $538.726 > F$ tabel 2.70, adalah yang menunjuk kan bahwa H_0 di tolak maka dapat di simpulkan bahwasannya variabel independen X_1 , serta X_2 memiliki pengaruh positif serta signifikan kepada variabel dependen Y .
4. Nilai *Ajusted R Square* nya adalah 0.916. Yaitu pengaruh variabel X_1 dan X_2 kepada variabel Y 91.6%, sedangkan sisa nya adalah 0.84 atau 8.4% di pengaruhi dari variabel lainnya yang tidak termasuk pada kasus ini.

5.2.Saran

1. Kantor Kecamatan Kotarih Kabupaten Serdang Bedagai harus memperhatikan kemampuan individu dan karakteristik individu pegawai Kantor Kecamatan Kotarih Kabupaten Serdang Bedagai.
2. Diharapkan Kantor Kecamatan Kotarih Kabupaten Serdang Bedagai dapat mempertahankan serta meningkatkan kemampuan individu dan karakteristik individu pegawai, Pegawai Kantor Kecamatan Kotarih Kabupaten Serdang Bedagai lebih sigap dalam melakukan pelayanan pada masyarakat.
3. Untuk peneliti berikut apabila akan melaksakan penelitian yang berhubungan terhadap kualitas pelayanan diharapkan agar menambahkan faktor-faktor lainnya yang bisa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arliman S, Laurensius; Veri, Isdal; Gustiwarni, Elfitrayenti, Sakurawati, Ade; Yasri. 2020. Pengaruh Karakteristik Individu, Perlindungan Hak Perempuan Terhadap Kualitas Pelayanan Komnas Perempuan Dengan Kompetensi Sumber Daya Manusia Sebagai Variabel Mediasi. Menara Ekonomi, Issn : 2407-8565; E-Issn: 2579-5295 Volume Vi No. 2 – April 2020 Hal 21-33.
- Askolani dan Ressi, (2017). Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Inti (Persero). Bandung.
- Erland, Andi; Awaludin; Rukhayati. 2020. Analisis Karakteristik Individu terhadap Pelayanan pada PT . Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Palu. Jurnal Kolaborasi sains vol. 3 nomor 9 2020. Hal 472-478
- Hardiansyah, (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revi). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kiki, dkk, (2015). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Malang :Jurnal, , hlm. 19.
- Kotler, Philip, (2017). *Marketing Management*, New York: Mc Graw Hill.
- M. Thoha, (2015). Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Stephen Robbins, (2015). Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi edisi kelima. Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Vivi, Herlina.2021. Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Karakteristik Individu dan Pengembangan Karir Pegawai. JPSI (Journal of Public Sector Innovations). 06(1), 51–56. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n1.p51-56>