

KOMPETENSI PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Detson Ray Halomoan Sitorus^{1*}, Dimas Agustian^{2,3}, Tri Anggraini³
Universitas Timor^{1,2,3}
detsonsitorus@unimor.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang telah dilayani. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, responden pada penelitian ini sebanyak 96 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Data yang telah dihimpun dianalisis menggunakan statistik deskriptif yakni analisis frekuensi dan regresi linier sederhana pada analisis inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dimana semakin baik kompetensi yang dimiliki pegawai maka semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat ditentukan oleh sejauh mana kualitas pelayanan diberikan. Simpulan, ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kompetensi Pegawai; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to determine and explain the influence of employee competence on service quality. The population in this study is the community that has been served. The sample technique used in this study was non-probability sampling. The sampling technique used was purposive sampling. The respondents in this study were 96 people. The data collection used is a questionnaire. The collected data were analyzed using descriptive statistics, namely frequency analysis and simple linear regression in inferential analysis. The results showed that employee competence has a positive and significant effect on service quality, where the better the competence of employees, the higher the quality of service provided, so that the satisfaction felt by the community is determined by the extent to which the quality of service is provided. In conclusion, there is a significant influence between team member competence and service quality

Keywords: Employee Competence; Public Service; Service Quality

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan (Eriswanto & Sudarma, 2017; Hariyanto et al., 2019). Pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1), uraian undang-undang tersebut memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan (Hayat, 2017) sesuai dengan kebutuhan masyarakat (*user oriented*) (Iwan, 2021; Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang perlu dilakukan oleh penyelenggara layanan (Haryanto & Anindita, 2019; Hayat, 2017). Hal ini sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan

masyarakat kepada pemerintah dalam memberikan pelayanan. Perbaikan kinerja pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kembali citra pemerintah di mata masyarakat, sehingga pemerintah dapat meningkatkan legitimasinya yang lebih kuat di mata publik (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk sikap yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi atas layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Jika kenyataannya lebih besar dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kurang maka tidak bermutu, dan jika kenyataannya sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan (Hermawati, 2018; Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Hal tersebut memberikan pemahaman bahwa kepuasan yang diterima masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Honifa et al., 2021). Pada praktiknya organisasi publik masih ditemukan kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya (Mahmuda et al., 2022b), salah satunya adalah masih rendahnya kualitas pelayanan (Eriswanto & Sudarma, 2017; Rahmadhani, 2017).

Ombudsman RI pada akhir tahun 2022 mengumumkan predikat kepatuhan standar pelayanan bagi instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Hasilnya menunjukkan bahwa pemerintah provinsi NTT masuk dalam zona hijau (opini kualitas tinggi) serta berada pada urutan 15 dari 34 provinsi. Selanjutnya, dari 22 kabupaten/kota yang berada pada wilayah provinsi NTT, hanya Kota Kupang yang mendapat opini kualitas tinggi (zona hijau) dan berada pada urutan ke-51 dari 98 kota se-Indonesia. Kemudian, sebanyak 15 pemerintah daerah kabupaten lainnya berada dalam zona kuning (kualitas sedang), dan sisanya sebanyak 6 (enam) pemerintah daerah kabupaten berada dalam zona merah (kualitas rendah). Hal ini menunjukkan adanya perubahan yang cukup baik dari hasil survei sebelumnya pada tahun 2021, yang didominasi zona merah.

Berdasarkan hasil klasifikasi ini menunjukkan bahwa 21 pemerintah daerah kabupaten di wilayah provinsi NTT perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, seperti yang telah direkomendasikan oleh Ombudsman RI antara lain pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan sehingga mampu berada pada zona hijau.

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan (Hayat, 2017). Guna mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi publik perlu mempertimbangkan beberapa faktor, salah satunya adalah kompetensi pegawai, yang merupakan bagian dari penyelenggara layanan (Honifa et al., 2021; Iwan, 2021; Mahmuda et al., 2022a; Rahmadhani, 2017; Tueno, 2014). Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh siapa yang memberikan pelayanan dan kompetensi yang dimiliki pegawai berdampak pada pemberian pelayanan (Hayat, 2017). Kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya (Hariyanto et al., 2019; Hermawati, 2018).

Kompetensi pegawai pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (Iwan, 2021). Penjabaran tersebut dapat dijelaskan bahwa pegawai yang berkompeten akan menjamin tercapainya tujuan birokrasi yang ideal melalui kualitas pelayanan yang prima kepada publik dengan memberikan respon yang cepat terhadap keinginan masyarakat (Hayat, 2017; Sitorus & Agustian, 2023; Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki hubungan dan pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan (Eriswanto &

Sudarma, 2017; Hariyanto et al., 2019; Haryanto & Anindita, 2019; Honifa et al., 2021; Iwan, 2021; Rahmadhani, 2017; Tueno, 2014; Yuliyanti, 2015).

Terdapat beragam jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, salah satunya pelayanan kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil (Disdukcapil). Disdukcapil dikategorikan sebagai pelayanan yang bersifat primer, dimana pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Sifat pelayanan tersebut menimbulkan ketergantungan yang tinggi oleh masyarakat, sehingga berdampak pada padatnya layanan yang perlu diselesaikan. Guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat maka Disdukcapil perlu meningkatkan kualitas pelayanannya melalui kompetensi pegawai, agar terciptanya pelayanan yang sejalan dengan amanat undang-undang yakni baik, mudah, murah, cepat dan terukur (Hariyanto et al., 2019; Hayat, 2017). Berdasarkan ulasan masalah yang diungkapkan dimana kualitas pelayanan pada wilayah pemerintah daerah kabupaten di provinsi NTT masih berkualitas sedang dan rendah. Dimana kompetensi pegawai merupakan salah faktor penting penentu kualitas pelayanan, maka tepat dan representatif dilakukan pada ruang lingkup Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara, khususnya kepada masyarakat yang telah dilayani.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma kuantitatif. Penelitian ini diklasifikasikan ke dalam penelitian kausal komparatif. Guna menjawab permasalahan penelitian ini terkait kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai maka penelitian ini akan dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang telah dilayani. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling purposive* yakni teknik penentuan sampel dengan pertimbangan. Syarat yang dipertimbangkan untuk dijadikan sampel adalah masyarakat Timor Tengah Utara, yang telah selesai menerima layanan dan usia 17 tahun keatas. Jumlah populasi tidak diketahui, maka jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Cochran*. Maka ditemukan sampel sebanyak 96 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Selanjutnya, data yang telah dihimpun dianalisis menggunakan statistik deskriptif yakni analisis frekuensi dan regresi linier sederhana pada analisis inferensial.

HASIL PENELITIAN

Responden dalam penelitian ini adalah 96 orang masyarakat yang telah dilayani oleh Dinas Pencatatan dan Kependudukan Kab. Timor Tengah Utara. Responden dalam penelitian ini dilihat dari berbagai karakteristik antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, jenis kebutuhan layanan dan lama penyelesaian layanan administrasi yang dibutuhkan responden.

Tabel 1.
Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Jenis kelamin	Jumlah
--	--------

Laki-laki	43
Perempuan	53
Usia	
17 - 22 tahun	38
23 - 28 tahun	17
29 - 34 tahun	13
35 - 40 tahun	9
41 - 46 tahun	5
47 - 52 tahun	6
53 - 58 tahun	6
59 - 64 tahun	1
65 - 70 tahun	0
71 - 75 tahun	1
Pekerjaan	
ART	1
Belum bekerja	4
IRT	18
Karyawan Swasta	5
Mahasiswa	26
Pelajar	9
Pensiunan	3
Petani	15
PNS	7
Supir	3
Wiraswasta	5
Pendidikan	
SD	22
SMP	11
SMA	46
D1	0
D2	2
D3	2
S1	13
S2	0
Kebutuhan layanan	
Akta Kelahiran	10
Akta Kematian	1
Akta Perkawinan	2
Kartu Keluarga	18
KTP	63
Pindah Administrasi	2
Lama waktu layanan	
1 Hari	62
2 Hari	20
3 Hari	7
4 Hari	1
5 Hari	5
6 Hari	1
N= 96 Orang	

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih mendominasi dengan jumlah sebanyak 53 orang dibanding laki-laki dengan jumlah 43 orang. Responden dengan usia 17-22 tahun mendominasi dengan jumlah sebanyak 38 orang, diikuti responden dengan usia 23-28 tahun dan 29-34 tahun masing-masing dengan jumlah 17 dan 13 orang. Mendominasinya kelompok usia 17–22 tahun menggambarkan bahwa tingginya antusiasme kelompok tersebut untuk memperoleh

layanan kependudukan khususnya KTP, dimana pelayanan pengurusan KTP merupakan layanan yang paling banyak dibutuhkan oleh mayoritas responden yakni sebanyak 63 orang.

Latar belakang pekerjaan sebagai mahasiswa merupakan responden terbanyak dibanding dengan pekerjaan lainnya yang menerima pelayanan dengan jumlah sebanyak 26 orang. Data ini tentu menguatkan pembahasan sebelumnya dimana latar belakang pekerjaan mahasiswa yang tentu memiliki rentang usia 17-22 tahun dan 23-28 tahun memiliki antusiasme yang tinggi untuk memperoleh layanan kependudukan, rentang usia tersebut merupakan usia dimana penduduk secara perdana memiliki kartu penduduk. Pendidikan terakhir responden yakni SMA merupakan terbanyak dengan jumlah 46 orang, hal ini sejalan dengan data usia dan pekerjaan yang sebelumnya telah diulas.

Data kebutuhan layanan juga mengungkapkan bahwa mayoritas responden sangat membutuhkan data kependudukan dimana KTP dan kartu keluarga, merupakan jenis layanan yang paling banyak dibutuhkan dengan jumlah sebanyak 81 orang. Lamanya waktu penyelesaian layanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada responden dari awal pengurusan hingga pengambilan dokumen, menunjukkan bahwa 62 orang responden membutuhkan 1 hari untuk menyelesaikan dokumennya, diikuti sebanyak 20 orang yang menjawab 2 hari untuk menyelesaikannya. Hal ini menggambarkan bahwa pemberi layanan menjamin agar penyelesaian dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat dapat diselesaikan dengan secepatnya. Pada sisi lain, responden sebanyak 14 orang menjawab bahwa untuk menyelesaikan dokumennya membutuhkan 3 hari sampai dengan 6 hari, hal ini juga tentu menjadi perhatian bagi pemberi layanan untuk melakukan perbaikan berkaitan dengan pelayanannya sehingga dapat menyediakan pelayanan publik yang sejalan dengan harapan masyarakat.

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai mean pada variabel kompetensi pegawai (X) sebesar 4,07. Jika diinterpretasikan maka kompetensi yang dimiliki pegawai dikatakan baik oleh 96 responden. Pada item pernyataan yang ke keempat pada variabel kompetensi pegawai (X) memiliki nilai mean yang tertinggi yakni sebesar 4,19. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman yang dimiliki oleh pegawai berdampak positif guna melancarkan pelayanan yang diberikan, sehingga dinilai baik oleh responden. Nilai mean pada variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 4,07. Jika diinterpretasikan maka kualitas pelayanan yang dimiliki dikategorikan baik, sehingga hal ini memberikan kepuasan kepada responden. Pada item pernyataan yang kedua pada variabel kualitas pelayanan (Y) memiliki nilai mean yang tertinggi yakni sebesar 4,15. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasakan pemberi layanan mampu menjaga kebersihan dan kerapian tempat layanannya dengan baik.

Tabel 2.
Distribusi jawaban responden

Item	Pernyataan Kompetensi pegawai (X)	Skor Jawaban					Mean
		1	2	3	4	5	

		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X.1	Pengetahuan yang baik	1	1,0	-	-	2	2,1	82	85,4	11	11,5	4,06
X.2	Pegawai menguasai pekerjaannya	-	-	-	-	2	2,1	82	85,4	12	12,5	4,10
X.3	Memiliki pengalaman kerja	-	-	-	-	2	2,1	78	81,3	16	16,7	4,15
X.4	Pengalaman kerja melancarkan pelayanan	-	-	-	-	3	3,1	72	75,0	21	21,9	4,19
X.5	Pegawai mampu memecahkan masalah	-	-	1	1,0	3	3,1	81	84,4	11	11,5	4,06
X.6	Pegawai mampu mengenali masalah	1	1,0	1	1,0	4	4,2	72	75,0	18	18,8	4,09
X.7	Pegawai mampu mengendalikan emosi	1	1,0	-	-	20	20,8	63	65,6	12	12,5	3,89
X.8	Mampu menghadapi berbagai situasi	-	-	-	-	11	11,5	73	76,0	12	12,5	4,01
X.9	Pegawai memiliki kepercayaan diri	1	1,0	1	1,0	3	3,1	76	79,2	15	15,6	4,07
X.10	Pegawai mampu beradaptasi dengan baik	1	1,0	1	1,0	5	5,2	79	82,3	10	10,4	4,00
X.11	Pegawai dapat bekerja sama	-	-	2	2,1	1	1,0	75	78,1	18	18,8	4,14
X.12	Pegawai menaati peraturan	-	-	3	3,1	1	1,0	75	78,1	17	17,7	4,10
X.13	Pegawai memiliki rasa tanggung jawab	-	-	2	2,1	3	3,1	74	77,1	17	17,7	4,10

Mean Variabel Kompetensi Pegawai (X)

Item	Pernyataan Kualitas Pelayan (Y)	Skor Jawaban										Mean
		1		2		3		4		5		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y.1	Memiliki fasilitas yang memadai	-	-	3	3,1	3	3,1	77	80,2	13	13,5	4,04
Y.2	Menjaga kebersihan dan kerapian	-	-	-	-	2	2,1	78	81,3	16	16,7	4,15
Y.3	Perhatian petugas terhadap keluhan	1	1,0	1	1,0	11	11,5	65	67,7	18	18,8	4,02
Y.4	Memahami dengan benar kebutuhan	-	-	2	2,1	9	9,4	69	71,9	16	16,7	4,03
Y.5	Kejelasan dan ketepatan jadwal pelayanan	-	-	3	3,1	12	12,5	56	58,3	25	26,0	4,07
Y.6	Tepat waktu memberikan pelayanan	1	1,0	3	3,1	7	7,3	57	59,4	28	29,2	4,13
Y.7	Tanggap terhadap kebutuhan masyarakat	1	1,0	-	-	5	5,2	77	80,2	13	13,5	4,05
Y.8	Cepat memberikan bantuan	1	1,0	2	2,1	7	7,3	68	70,8	18	18,8	4,04
Y.9	Menjamin kebutuhan masyarakat	-	-	1	1,0	3	3,1	77	80,2	15	15,6	4,10
Y.10	Petugas ramah dan sopan	-	-	1	1,0	8	8,3	68	70,8	19	19,8	4,09

Mean Variabel Kualitas Pelayan (Y)

Sumber: Olahan Data Primer (2023)

Hasil analisis uji validitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa keseluruhan item pernyataan pada kedua variabel yakni variabel kompetensi pegawai (X) dan kualitas pelayan (Y) memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,3 dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 maka dapat dinyatakan valid.

Tabel 3.
Uji Validitas

Kompetensi Pegawai (X)			Variabel Kualitas Pelayan (Y)		
Item	Nilai Korelasi	Nilai Signifikansi	Item	Nilai Korelasi	Nilai Signifikansi
X.1	0.311**	0,002	Y.1	0.472**	0,000
X.2	0.550**	0,000	Y.2	0.590**	0,000
X.3	0.521**	0,000	Y.3	0.572**	0,000
X.4	0.598**	0,000	Y.4	0.700**	0,000
X.5	0.753**	0,000	Y.5	0.750**	0,000
X.6	0.684**	0,000	Y.6	0.773**	0,000

X.7	0.427**	0,000	Y.7	0.808**	0,000
X.8	0.453**	0,000	Y.8	0.695**	0,000
X.9	0.724**	0,000	Y.9	0.810**	0,000
X.10	0.750**	0,000	Y.10	0.716**	0,000
X.11	0.716**	0,000	-	-	-
X.12	0.776**	0,000	-	-	-
X.13	0.692**	0,000	-	-	-

Sumber: Olahan Data Primer (2023)

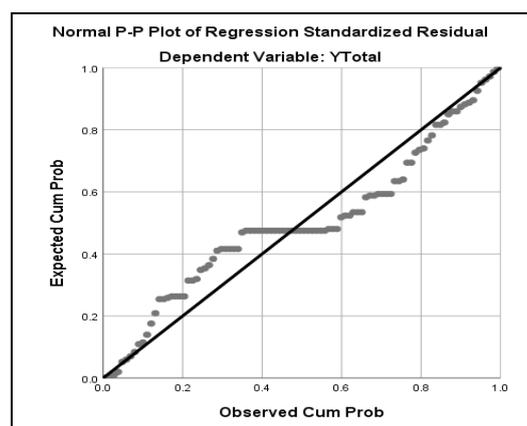
Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan suatu instrumen dimana menunjukkan hasil pengukuran yang konsisten apabila diuji berulang kali. Tabel 4 menggambarkan bahwa nilai alpha pada setiap variabel lebih besar dari 0,70 maka dapat dinyatakan instrumen yang digunakan adalah handal.

Tabel 4.
Uji Reliabilitas

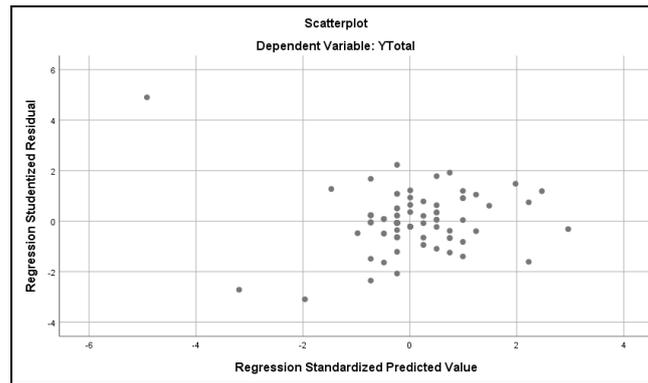
Variabel	Nilai Alpha
Kompetensi Pegawai (X)	0,858
Kualitas Pelayan (Y)	0,872

Sumber: Olahan Data Primer (2023)

Uji asumsi klasik merupakan syarat statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi dengan untuk memastikan persamaan regresi memiliki ketepatan estimasi, tidak bias dan konsisten. Uji normalitas bertujuan untuk menguji nilai residual pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Dapat dinyatakan terdistribusi normal, apabila titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Pada Gambar 1 menunjukkan titik-titik data menyebar dan mengikuti arah garis diagonal maka dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi, dapat dikatakan memiliki model regresi yang baik jika tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.



Gambar 1. Uji Normalitas



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2 titik-titik data yang menyebar memenuhi keseluruhan syarat-syarat yang ada, maka dapat dinyatakan data dalam persamaan ini bebas dari gejala heteroskedastisitas. Data dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan uji asumsi klasik maka dapat dinyatakan layak untuk melakukan analisis regresi linier sederhana.

Tabel 5.
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,521 ^a	0,272	0,264	3,505

Sumber: Olahan Data Primer (2023)

Tabel 5 menjelaskan besaran pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 27,2% sedangkan 72,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Tabel 6. Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	430,370	1	430,370	35,038	.000 ^b
Residual	1154,589	94	12,283		
Total	1584,958	95			

Sumber: Olahan Data Primer (2023)

Nilai F pada Tabel 6 menunjukkan nilai sebesar 35,038 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$ maka dapat dinyatakan bahwa model regresi ini dapat dipakai untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan. Pada Tabel 7 menunjukkan nilai constant (a) sebesar 12,969 sedangkan nilai kompetensi pegawai (b) adalah 0,524 sehingga menghasilkan persamaan regresi yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX \text{ atau } Y = 12,969 + 0,524X$$

Interpretasi dari hasil persamaan regresi linier sederhana tersebut adalah sebagai berikut:

- Jika variabel kompetensi pegawai (X) dianggap konstan maka nilai kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 12,969
- Jika terjadi kenaikan sebesar satu pada kompetensi pegawai (X) maka kualitas pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,524. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh pegawai (X) maka kualitas pelayanan (Y) yang diberikan kepada masyarakat semakin baik.

Tabel 7 Koefisien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	12,969	4,703		
Kompetensi (X)	0,524	0,089	0,521	5,919	0,000

Sumber: Olahan Data Primer (2023)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah kompetensi pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Dengan hipotesis sebagai berikut:

- Ho: Tidak ada pengaruh yang signifikan variabel kompetensi pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y)
- H1: Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kompetensi pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y)

Berdasarkan output pada Tabel 7 dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 5,919 dengan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$. Maka dinyatakan bahwa hipotesis Ho ditolak dan H1 diterima, yang artinya variabel kompetensi pegawai (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan bentuk sikap yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi atas layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Jika pada praktiknya sejalan dengan harapan maka layanan tersebut dinyatakan baik dan memuaskan (Hermawati, 2018; Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Nilai mean variabel pada kualitas pelayanan (X) dapat dikategorikan baik, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan antara lain *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* oleh pemberi layanan kepada responden dirasakan memuaskan. Akumulasi sikap ini didukung oleh lamanya waktu pemberi layanan dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan kepada mayoritas responden dibutuhkan waktu 1 hari saja. Hal ini sejalan dengan nilai mean pada indikator *reliability* (kehandalan) dimana item pernyataan keenam yakni tepat waktu dalam memberikan pelayanan menunjukkan nilai mean sebesar 4,13 sehingga dapat dikategorikan baik. Indikator lainnya yang mendukung adalah *tangibles* dimana item pernyataan yang berkaitan dengan kebersihan dan kerapian tempat layanan memiliki nilai mean yang tinggi dibanding pernyataan lainnya, sehingga dirasakan puas oleh responden.

Kualitas pelayanan yang prima diberikan oleh pemberi layanan tentu tidak terlepas dari peran kompetensi pegawai yang dimiliki (Hayat, 2017; Sitorus & Agustian, 2023; Taufiqurokhman & Satispi, 2018) hal ini didukung oleh nilai mean pada variabel kompetensi pegawai yang dikategorikan baik oleh responden. Pengalaman yang dimiliki oleh pegawai benar-benar dirasakan baik oleh responden, sehingga sangat mendukung terlaksananya pelayanan yang berkualitas, nilai mean pada item tersebut merupakan yang tertinggi diantara item lainnya pada variabel kompetensi pegawai. Hasil ini sejalan dengan pendapat Hutapea & Thoha (2008) bahwa lama seseorang dalam menangani suatu pekerjaan dapat membantunya dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang baik, pengalaman kerja merupakan bagian dari kompetensi teknis yang dimiliki oleh seorang pegawai.

Kompetensi pegawai memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini dibuktikan oleh nilai R yang dimiliki variabel kompetensi pegawai dengan besar pengaruhnya sebesar 27,2% dan sebesar 72,8% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diamati pada penelitian ini, hasil ini juga menunjukkan bahwa variabel kompetensi

pegawai tepat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dimana semakin baik kompetensi yang dimiliki pegawai maka semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan, sehingga kepuasan yang dirasakan oleh responden ditentukan oleh sejauh mana kualitas pelayanan tersebut diberikan (Honifa et al., 2021). Hasil ini sejalan dengan pernyataan Hayat (2017) dimana kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kompetensi yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan. Kompetensi pegawai tersebut antara lain pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku (Iwan, 2021). Penelitian ini juga mendukung beberapa penelitian terdahulu bahwa kompetensi pegawai memiliki hubungan dan pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan (Eriswanto & Sudarma, 2017; Hariyanto et al., 2019; Haryanto & Anindita, 2019; Honifa et al., 2021; Iwan, 2021; Rahmadhani, 2017; Tuono, 2014; Yuliyanti, 2015).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sangat penting kompetensi pegawai dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan pada suatu organisasi publik. Kompetensi pegawai dapat ditingkatkan melalui dukungan organisasi dapat berupa pendidikan dan pelatihan, sehingga menghasilkan pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik untuk memenuhi kompetensi teknis dan non teknis yang ideal (Hutapea & Thoha, 2008). Pada variabel kualitas pelayanan khususnya pada indikator kehandalan perlu dilakukan peningkatan yang optimal berkaitan dengan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dimana beberapa responden merasakan lamanya waktu untuk menyelesaikan layanannya dimana dibutuhkan waktu 3 hingga 6 hari untuk diselesaikan. Peningkatan pelayanan ini dapat dilakukan melalui pembelajaran dimana pegawai yang telah berpengalaman memberikan transfer pengetahuannya bagi pegawai yang belum berpengalaman, adapun dukungan dari organisasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan keterampilan pegawai melalui pelatihan, serta penerapan SPM (Standar Pelayanan Minimum) yang baik.

SIMPULAN

Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dimana semakin baik kompetensi yang dimiliki pegawai maka semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan, sejalan dengan itu maka kepuasan penerima layanan semakin meningkat. Kompetensi yang dimiliki pegawai berupa kompetensi teknis dan kompetensi non teknis merupakan dimensi yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kompetensi pegawai perlu ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan sehingga meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai yang sudah ada saat ini. Salah satu indikator yakni ketepatan waktu dari variabel kualitas pelayanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan melalui transfer pengetahuan dari pegawai yang berpengalaman, peningkatan keterampilan pegawai melalui pelatihan yang berkala serta penerapan SPM yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Eriswanto, E., & Sudarma, A. (2017). Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RSUD R. Syamsudin, SH. Kota Sukabumi. *Seminar Nasional Dan The 4th Call For Syariah Paper*, 379–395.
- Hariyanto, Susanto, H., & Sulistyowati, A. (2019). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan SKCK Melalui

- Kinerja Petugas SKCK di Polres Bojonegoro. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik (MAP)*, 4(2), 157–169.
- Haryanto, F. K., & Anindita, R. (2019). Peranan Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien di Klinik Hemodialisa NU Cipta Husada. In *Jurnal Esa Unggul* (pp. 1–16).
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (I). Rajagrafindo Persada.
- Hermawati. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 78–91. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/199>
- Honifa, H., Derriawan, D., & Sampurno. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Umum yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali di Klinik Andilia Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 20(3), 26–33. <https://doi.org/10.33221/jikes.v21i1.1746>
- Iwan, A. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Laporan Keuangan. *KarismaPro: Kajian & Riset Manajemen Profesional*, 12(2), 9–16.
- Mahmuda, D., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2022a). Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 4(1), 18–36.
- Mahmuda, D., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2022b). Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 4(1), 18–36. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i1.2418>
- Rahmadhani, N. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 1(2), 98–109. <https://doi.org/10.24036/jess/vol1-iss2/39>
- Sitorus, D. R. H., & Agustian, D. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Motivasi Kerja Dalam Pandangan New Public Management. *ALIGNMENT: Journal of Administration and Educational Management*, 6(1), 13–24. <https://doi.org/10.31539/alignment.v6i1.5570>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (19th ed.). Alfabeta.
- Taufiqurokhan, & Satispi, E. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. *UMJ PRESS 2018*, 283.
- Tueno, N. S. (2014). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis/ Para Medis Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pohuwato. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 1(1), 43–54.
- Yuliyanti, D. (2015). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dokumen Impor di PT Sarana Publik Logistik Jakarta. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 1(1), 89–97. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v1i1.80>