Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 1 (2024): Februari, 128-131
DOI: 10.33087/jiubj.v24i1.4163

Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kelurahan Setiamanah Kota Cimahi

Learian Safarry*, Kurniawati Suteja, Atep Suhendar
STIA Bandung, Jl. Muararajeun No.51 Bandung
*Correspondence: leariansafarry8@gmail.com

Abstrak. Pelayanan masyarakat merupakan berbagai organisasi pemerintah bidang jasa yang memiliki tugas pelayanan kepada publik berupa pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi maupun individu. Organisasi dibentuk berdasarkan tujuan tertentu dan dikatakan berhasil jika tujuan tersebut tercapai. Kompetensi merupakan landasan yang kuat sebagai capaian keberhasilan, Kompetensi dari pegawai begitu dibutuhkan pada saat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat adalah bagian identitas suatu organisasi. Jika proses pelayanan memberikan kesan baik dari para pegawainya tentu saja organisasi akan terlihat baik di mata masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari tahu bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi Kelurahan Setiamanah Kota Cimahi. Metode dalam penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dari sampel 21 orang dari populasi pegawai dengan teknik analisis data regresi linier sederhana. Berdasar pada model summary table, uji regresi linear secara parsial menunjukkan nilai korelasi R Square yaitu sebesar 0,600 atau 60%. Sehingga disimpulkan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 60%. Sedangkan 40% dipengaruhi faktor lainnya yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Kata kunci : administrasi; kompetensi; kualitas; pelayanan

Abstract. *Community services are various government organizations engaged in services whose job is to provide services for public. Public services in question are various forms of service-related activities carried out by an organization or individual. Every organization is formed to achieve certain goals, and if these goals are achieved, the organization can be said to be successful. Competence is a strong foundation for achieving success. Employee competence is needed when carrying out services. The services provided to the community are part of the identity of the organization. If in providing services, there is a good impression from its employees, then the organization looks good in the eyes of the public. This study aims to determine how competence influences the quality of administrative services in the Setiamanah Village, Cimahi City. The method in this study used quantitative methods with a population and sample of 21 employees. The data analysis technique used in this study is a simple linear regression analysis technique. Based on the partial linear regression test summary model table above it proves that the magnitude of the R Square correlation value is 0.600 or 60%. This means that the influence of competence on the quality of administrative services is 60%. And 40% is influenced by other factors that are not present in this study.*

Keywords *: administration; competence; quality; service*

PENDAHULUAN

Pada sebuah kegiatan memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai peran utama, profesionalisme, jumlah dan pendidikan pada organisasi pemerintah atau pelayanan publik dapat berpengaruh. SDM adalah sumber daya yang mempunyai kekuatan untuk menentukan capaian pada sebuah organisasi. Terdapat kesulitan untuk dapat mencapai tujuan organisasi yang diinginkan meski tujuan organisasi tersebut cukup jelas dengan sarana prasaran hingga fasilitas cukup lengkap namun akan sulit jika sumber daya manusia tidak mendukung (Rahayu dan Nurhayati, 2022). Suatu organisasi memiliki sumber daya manusia yang pada hakikatnya merupakan kekuatan yang berasal dari potensi diri seseorang, dan menjadi landasan sebuah organisasi ketika melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan. Proses pencapaian tujuan organisasi memerlukan SDM sebagai modal yang memiliki peran utama. Pelaksanaan otonomi daerah merupakan bagian dari pelaksanaan pemerintah yang baik, dibutuhkan dorongan dari para pegawai yang sudah siap dengan maksimal sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan untuk masyarakat yang baik (Laksono, 2018).

Persoalan mengenai pelayanan pada publik dibutuhkan penyelesain dan perhatian yang lebih serius. Hal ini terbukti dengan adanya ketidakpuasan masyarakat dengan adanya beragam tuntutan terhadap pelayanan publik

yang diberikan. Saat ini, terdapat pembaruan kepada masyarakat oleh pemerintah terkait pelayanan yang diberikan, baik dari format pelayanan atau sisi paradigma, selaras dengan tuntutan masyarakat yang meningkat dan terjadi perubahan pada pemerintah tersebut. Sehingga dengan demikian belum mencapai tujuan untuk dapat kepuasan masyarakat, sehingga masyarakat memiliki posisi sebagai pihak yang tidak memiliki kekuatan dan termarginalisasikan dalam sebuah pelayanan karena pelayanan bagian dari keberhasilan suatu usaha yang berperan sebagai jasa. Kepentingan masyarakat semakin meningkat perihal pelayanan sehingga tidak asing jika masalah pelayanan menjadi perhatian yang lebih dari penyedia maupun pengguna layanan itu sendiri (Rohayatin *et al.*, 2018).

Organisasi-organisasi pemerintah yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan masyarakat bergerak dibidang jasa dan memiliki tugas untuk memeberikan pelayanan kepada publik. Pelayanan publik tersebut merupakan semua kegiatan terkait pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi maupun perseorangan kepada penerima layanan baik barang atau jasa. Proses pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintah dapat disebut berkualitas jika pelayanannya sesuai dengan harapan dan kebutuhan penerima layanan. Disdukcapil adalah satu diantara instansi pemerintah atau lembaga yang berfungsi sebagai layanan bagi masyarakat. Sebuah lembaga yang memberikan layanan dituntut untuk dapat melaksanakan tugas dan wewenang yang paling utama terkait pelayanan kepada masyarakat, karena perannya yang berkaitan dengan kepentingan umum (Kadir, 2016). Organisasi di era serba cepat ini harus dapat selektif pada saat memilih SDM yang berkualitas, kompeten, dan tinggi akan daya saing. Organisasi dapat dikatakan berhasil jika dapat mencapai tujuan yang sudah dibentuk. Diperlukan kompetensi sebagai landasan yang utama dan kuat untuk mencapai keberhasilan sehingga perlu diperhatikan kompetensi para pegawai. Hal tersebut menjadi suatu hal yang penting bagi Kelurahan Setiamanah, Kota Cimahi terkait kompetensi antar pegawai (Laksono, 2018).

Pada saat melaksanakan pelayanan komptensi pegawai sangat dibutuhkan. Identitas sebuah organisasi dapat terlihat dari payanan yang diberikan kepada masyarakat. Jika para pegawai memberikan kesan baik pada saat memberikan pelayanan, maka organisasi tersebut dapat terlihat baik dimata penerima layanan. Kesuksesan sebuah organisasi dapat terlihat dengan bagaimana dukungan yang diberikan atas kinerja seorang pegawai, tidak hanya bergantung pada kompetensi para pegawainya. Kinerja pegawai dapat dilihat dari kemampuan keterampilan, sikap, pengetahuan dan juga pengalaman untuk melakakukan pekerjaan tersebut atau peran tertentu dengan efektif (Rudi, 2017).

Penelitian Rahmadhani (2018) mengungkapkan bahwa pegawai keterampilan berkaitan dengan mutu pekerjaan PATEN di wilayah Kec. Kuranji Kota Padang. Akibat situasi tersebut, kualitas pekerjaan yang dilakukan di Kecamatan Kuranji juga meningkat. Penelitian Ardiansyah (2022) mengungkapkan bahwa korelasi antara tingkat kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan publik. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan administrasi Kelurahan Setiamanah Kota Cimahi.

Landasan Teori

Kompetensi merupakan semua hal mengenai keahlian, pengetahuan, karakteristik dan kemampuan lain sehingga seseorang yang memegang jabatan atau melaksanakan tanggung jawab dan peran serta memberi partisipasi saat memenuhi kebutuhan suatu organisasi sesuai dengan tingkatan jabatan yang dianut nya (Sedarmayanti, 2016). Secara harfiah, kompetensi yang merupakan kata dari competence memiliki arti kecakapan, wewenang, atau kemampuan. Namun, secara Bahasa kompetensi merupakan bagian dari segi kualitas seorang pemimpin, perilaku ahli atau pegawai yang memiliki keterampilan, perilaku dan pengetahuan yang baik. Kompetensi juga berarti karakter dasar seorang pegawai yang mengetahui cara berfikir atau berperilaku untuk waktu yang lama dalam situasi yang begitu luas. Landasan kompetensi pada karakteristik dengan gambaran motif, ciri khas, bernilai, keahlian, konsep diri dan pengetahuan yang ada pada seseorang dengan kinerja unggul ditempat kerja (Mahribi, 2018).

Pelayanan adalah sarana dimana individu, kelompok, atau organisasi terlibat dalam kegiatan untuk memberikan dukungan kepada pelanggan, mulai dari pelanggan yang reseptif hingga pimpinan (Kasmir, 2017). Pelayanan menurut Armistead dan Clark (1999) dalam (Choirunnissa, 2022) kemampuan

pegawai pada saat melaksanakan tugas terkait memberikan dukungan dan layanan dengan komitmen yang penuh serta kemampuan untuk memecahkan suatu masalah ketika berlangsungnya pelayanan diberikan. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi pada saat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu dibandjngkan para pesaingnya.

Instansi pemerintah memiliki tujuan agar dapat memberikan kepuasan bagi penerima layanan yaitu masyarakat, dan dikatakan berhasil jika tujuan itu sudah tercapai. Oleh karena itu diperlukan pelayanan yang berkualitas dan baik agar tujuan dapat tercapai. Bagi setiap masyarakat pelayanan sangat penting karena pelayanan yang berkualitas meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang berpotensi dibidangnya tersebut. Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 di pasal 1 terkait pelayanan publik yang merupakan kegiatan yang dianut sebagai terpenuhinya kepentingan pelayanan yang sesuai UU bagi warga masyarakat serta penduduk untuk barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang tersedia oleh pemberi layanan publik.

METODE

Metode pada penelitian ini yaitu kuantitatif yang merupakan metode penelitain dengan landasan dasar falsafah positivism, yang berguna untuk menganalisis sebagian populasi dan sampel, data yang dikumpulkan mengacu pada instrumen penelitian dengan analisis data bersifat statistik yang tujuannya untuk melakukan uji hipotesis yang sudah diterapkan. Korelasi setiap variabel yaitu hubungan kausalitas dimana terdapat variabel bebas beserta variable terikat. Variabel bebasnya yaitu kompetensi pegawai yang meliputi Niat, Sifat, Konsep Diri, Pengetahuan dan Keterampilan sedangkan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan dimana terdiri dari assurance, reliability, tangible, responsiveness dan empathy. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Setiamanah Jl. Ubed No.1, Setiamanah Cimahi dengan populasi maupun sampel yang digunakan yakni seluruh pegawai di Kelurahan Setiamanah Kota Cimahi sebanyak 21 orang responden. Analisis data yang digunakan dengan teknik regresi linier sederhana untuk uji pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Setiamanah.

HASIL

Tabel 1
Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	17,546	9,268		1,893	,074
	X	,766	,143	,775	5,342	,000

Sumber: data olahan

Tabel 1 diperoleh persamaan regresinya adalah: Y = 17,546 + 0,766X. Hasil analisis yang diperoleh bahwa kompetensi didapatkan t_{hitung} 5,342 dan Sig,000 serta t_{tabel} 2,093 dan toleran 0,05. Sehingaa ini memperlihatkan berdasarkan nilai Sig yaitu < 0,05 (0,00<0,05) dan t_{hitung} dan t_{tabel} yaitu $t_{hitung}>t_{tabel}$ (5,342>2,093), sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kompetensi (X) memiliki hubungan positif secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Setiamanah Kota Cimahi. Besarnya pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan seperti yang ditunjukkan pada tabel 5.

Tabel 2
Output Uji Determinasi (R2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,775	,600	,579	5,664

Sumber: data olahan

Tabel 2 model summary regresi linier parsial, nilai R Square sebesar 57,9% atau 0,579 merupakan nilai korelasi. Sebagaimana disebutkan, ada peningkatan kompetensi sebesar 57,9% terkait dengan kualitas pelayanan administrasi. Hal ini terkait dengan penelitian Rahmadhani (2018) yang mengungkapkan bahwa kualitas PATEN di Kec. Kuranji Kota

Padang meningkat secara signifikan dari kompetensi pegawai, dengan total peningkatan sekitar 53,7%. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kompetensi pegawai Kelurahan Setiamanah, Kota Cimahi sudah cukup baik.

SIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan menunjukkan kompetensi pegawai memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Setiamanah, Kota Cimahi. Mengingat pentingnya kompetensi dan dengan adanya kompetensi yang dapat menjadi pengikat kualitas pelayanan sehingga terdapat kepuasan kerja dari pegawai tersebut. Untuk meningkatkan kinerja pegawai terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan saran, diantaranya organisasi diperlukan untuk lebih memberi kesempatan kepada para pegawai untuk memberikan berbagai ide baru dan inovasi serta menerima pengambilan risiko yang dilakukan pegawai. Hal yang diperhatikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan dukungan dari para pegawai terkait perubahan perubahan yang ada dalam organisasi, hal ini dapat memperkuat potensi yang dimiliki oleh pegawai dengan harapan kinerja dan kompetensi seorang pegawai lebih baik sehingga kualitas pelayanan dapat lebih meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Ardiansyah, I.A. 2022, Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung), *KarismaPro*, 12(2), 9–16.

Choirunnissa, F.A. 2022, Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung). Universitas Darma Persada.

Kadir, A. 2016, *Kapita Selekta Perpajakan di Indonesia*. 1st edn. Medan: Pustaka Bangsa Press.

Kasmir, 2017, *Customer Service Excellent*. 1st edn. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Laksono, B.T. 2018, Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Outlet Kampoeng Steak di Surabaya. Universitas Katolik Dharma Cendikia.

Mahribi, Y.M. 2018, Pengaruh Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Universitas Darma Persada.

Rahayu, S.R. dan Nurhayati, N. 2022, Effectiveness of the Use of Facilities at the Bureau of People's Walfare, North Sumatera Province Governor's Office, *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 664–672.

Rahmadhani, N. 2018, 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.

Rohayatin, T. *et al*. 2018, Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan, *Jurnal Caraka Prabu*, 1(01), 22–36.

Rudi, F. 2017, Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan Pada Kantor Dinas Administrasi Kependudukan. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Sedarmayanti, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. 5th edn. Edited by D. Sumayyah. Bandung: Refika Aditama.

Undang-Undang (UU) Nomor 25 tentang Tahun 2009 Pelayanan Publik