Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 25, No 1 (2025): Februari, 135-137
DOI: 10.33087/jiubj.v25i1.5627

Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir

Andri Nurmansyah[,], Heriyanto
Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma
Correspondence: andrinurmansyah24@gmail.com, heriyanto@binadarma.ac.id

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Kata Kunci: Kompetensi Sumber Daya Manusia

Abstract. *This research aims to analyze the influence of human resource competency on the quality of public services at the Population and Civil Registration Service of Ogan Komering Ilir Regency. The research method used was a survey by distributing questionnaires to users of the Population and Civil Registration Service. The collected data was analyzed using regression techniques. The results of the research show that human resource competency has a significant positive influence on the quality of public services at the Population and Civil Registration Service of Ogan Komering Ilir Regency.*

Keywords*: Human Resources Competency*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam menunjang keberhasilan pelayanan publik. Organisasi yang berhasil sangat ditentukan oleh kualitas dari sumber daya manusia yang bekerja didalamnya. Kegiatan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan publik sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Sumaryadi & Nyoman, 2010). Kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seseorang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatanya dalam lingkungan pekerjaanya (Sudarmanto, 2014). Tingkat kompetensi sumber daya manusia dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata. Pentingnya pelayanan publik pada pemerintahan ialah bukti nyata dari tanggung jawab aparatur negara selama melakukan pengabdian terhadap rakyat juga negara (Elizah & Wahyono, 2019).

Kualitas pelayanan publik di Indonesia merupakan salah satu kinerja terpenting dalam sebuah institusi baik dalam pemerintah maupun sebuah perusahaan swasta yang mana sebuah institusi pemerintah harus bisa memberikan kualitas pelayanan dengan memperhatikan hal-hal yang penting bagi masyarakat agar bisa memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan masyarakat pelayanan umum merupakan sebuah terwujudnya keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai negeri sipil (Amin, 2008). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir merupakan salah satu instansi yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir mengembangkan kompetensi sumber daya manusia yang berintegrasi dengan tolak ukur penilaian kinerja berdasarkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang dimiliki oleh setiap pegawai agar

dapat mempermudah di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif yang dapat dijadikan dasar pengembangan sumber daya (Desiana dkk, 2015).

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir, menemukan beberapa indikasi yang mengarah terhadap rendahnya kualitas pelayanan publik pegawai antara lain, Kemampuan pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai kurang cepat dan tepat dalam melakukan pekerjaannya, adanya sebagian pegawai yang kurang memahami pengetahuan tentang pelayanan publik, dan kurangnya kebersamaan antar sesama rekan kerja. Kondisi tersebut diatas terkait erat dengan rendahnya kompetensi kerja (Wibowo. 2010). Hal ini dapat dilihat dari gejala-gejala diantaranya, masih kurangnya motivasi atau dorongan untuk berprestasi dari atasan, responsivitas pegawai masih rendah, masih adanya beberapa pegawai yang kurang memahami tugas pokok dan fungsinya, dan masih kurangnya kemampuan pegawai. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap pelayanan publik di Dukcapil Kabupaten Ogan Komering Ilir.

METODE

Penelitian ini dilakukan menggunakan objek kompetensi mengidentifikasikan pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir. Populasi pada penelitian ini adalah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir Negeri Sipil yang berjumlah 30 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah kurang dari 100 orang, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah populasi yang menjadi subjek penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan diantaranya, kuesioner (angket) dan observasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda, merupakan suatu analisis untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*). Penelitian ini ada satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Dengan demikian, regresi linier sederhana dinyatakan dalam persamaan matematika sebagai berikut: (Sugiyono, 2011)

$Y = \alpha + \beta X + \varepsilon$

Keterangan: Y = Variabel dependen; α = Konstanta; β = koefisien regresi; X1 = variabel regresi; dan ε = residual/eror

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t. Uji t bertjuan untuk mengetahui apakah pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan signifikan atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} serta membaningkan nilai *sig* yang diperoleh dengan tingkat signifikansi (α). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai *sig* < 0,05; maka dapat disimpulkan variabel kompetensi pegawai yang diuji berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik. Sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai *sig* > 0,05; maka dapat disimpulkan variabel kompetensi pegawai yang diuji tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel kompetensi pegawai dalam menerangkan variasi variabel kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1.

HASIL

Tabel 1
Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	51.816	6.740		7.688	.000
	Kompetensi Pegawai	.263	.109	.415	2.412	.023

Sumber: data olahan

Tabel 2
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.415[a]	.172	.143	4.869

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh nilai t hitung sebesar 2,412 > t tabel (2,048) dan nilai sig yang diperoleh sebesar 0,023 < 0,05; artinya kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir. Sedangkan Tabel 2 diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,172 yang artinya bahwa besar pengaruh atau kontribusi kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir adalah sebesar 17,2%. Sedangkan sisanya sebesar 82,8% variasi pada kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir dipengaruhi oleh variabel lain diluar model pada penelitian ini. Penelitian ini didukung penelitian (Ningsih dkk, 2023).

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir. Pengaruh atau kontribusi kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir adalah sebesar 17,2%. Sedangkan sisanya sebesar 82,8% variasi pada kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir dipengaruhi oleh variabel lain diluar model pada penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Amin, Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.

Desiana, Kadek., Nyoman Trisna Herawati, dan Ni Kadek Sinarwati. 2014. Pengaruh Kompetensi SDM, Penerapan SAP, dan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah. *eJournal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1* 2(1),

Elizah, E., & Wahyono, W. 2019. Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Pemanfaatan Siak Terhadap Kepuasan Masyaraka. *Economic Education Analysis Journal*, *8*(2), 847-865.

Ningsih, K. J., Saputra, G. A., & Purwaningrat, P. A. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin, dan Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Renon. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, *3*(7), 1403-1413.

Sumaryadi dan I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan*. Ghalia Indonesia, Bogor.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sudarmanto, 2014, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press