

# **PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN KURANJI KOTA PADANG**

---

**Najmi Rahmadhani**

Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang  
Email: najmirahmadhani@gmail.com

## **ABSTRACT**

*This study was motivated by various problems of dissatisfaction felt by the society to the less qualified service from employees in the public sector. This study aims to determine whether the competence of employees influence the quality of services in the District Integrated Administration Services (PATEN) in Kuranji Subdistrict, Padang City. This is a quantitative study. The population in this study consisted of 96,098 people with the sample of 398 respondents. The sampling technique used in this study was proportional sampling technique. The data of this study were analyzed with simple linear regression analysis. The result of data analysis showed that the competence of employees had a positive and significant influence on the quality of PATENT service in Kuranji Subdistrict, Padang City with total influence of 53.7%. This showed that the higher the competence of the employees would be the higher the quality of service PATENT in the Kuranji Subdistrict.*

**Keywords:** *competence, employee, public service, service quality*

## **Pendahuluan**

Di Indonesia, pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian lebih dan penyelesaian yang serius. Hal ini dapat dilihat dari berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai bukti ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selama ini, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan yang terjadi di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, hal tersebut belum bisa memuaskan masyarakat, bahkan masyarakat diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam pelayanan. Selain itu, menurut Syamsir dan Muhamad Ali Embi (2011), belum efektif dan efisiennya pelayanan serta sumber daya manusia yang kurang memadai menyebabkan banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Di sisi lain, menurut Syamsir (2009), rendahnya kualitas pelayanan publik ini antara lain diduga ada hubungannya dengan persoalan motivasi yang dimiliki oleh pegawai atau PNS pada saat mereka melamar atau direkrut menjadi pegawai publik. Sementara menurut Dasman Lanin dan Syamsir (2012 dan 2012) pelayanan publik pada berbagai sektor publik di Indonesia masih sering diwarnai oleh berbagai disorientasi dan merupakan

bahagian dari warisan masa lalu. Meskipun berbagai kebijakan yang baru telah dibuat namun kebijakan tersebut masih belum mampu mengatasi berbagai masalah disorientasi dalam pelayanan publik.

Selama ini Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Hal tersebut direspon oleh Provinsi Sumatera Barat dengan menerapkan sistem pelayanan PATEN pada tahun 2014 dengan menetapkan Kecamatan Kuranji sebagai *pilot project* di Kota Padang. Hal ini dikarenakan penerapan PATEN di Kecamatan Kuranji menjadi yang terbaik di Sumatera Barat. Namun, masih ditemui beberapa permasalahan dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Kuranji Kota Padang yang menyebabkan masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Beberapa permasalahan yang ditemui antara lain: petugas yang kurang ramah dan tidak semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; masih adanya masyarakat yang bingung dengan prosedur maupun alur pelayanan yang dibutuhkan dikarenakan kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat terkait proses pelayanan; masih adanya pegawai yang tidak patuh terhadap jam kerja yang telah ditetapkan; serta waktu pelaksanaan dan penyelesaian pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan yang berlaku.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dapat berasal dari dalam organisasi itu sendiri yaitu sumber daya manusia (SDM). Organisasi membutuhkan SDM yang ahli dan terampil agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai, SDM juga memerlukan perhatian yang sangat serius dari organisasi. Organisasi harus menyadari bahwa tujuan dari organisasi akan dapat dicapai dengan adanya pegawai yang mampu dan terampil di dalam melaksanakan tugas-tugas yang telah diberikan kepadanya. Tanpa adanya kompetensi yang dimiliki SDM, dapat dipastikan bahwa organisasi tersebut tidak akan berjalan atau beroperasi dengan baik.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas peneliti telah melakukan penelitian tentang pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuranji Kota Padang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah kompetensi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuranji Kota Padang?

## **Tinjauan Kepustakaan**

### ***Kompetensi***

Harris (dalam Yuniarsih, Tjutju, dan Suwatno, 2011) menyatakan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan dasar yang pokok, kemampuan, pengalaman dan persyaratan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sukses. Menurut Lyle Spencer & Signe Spencer (dalam Sudarmanto, 2009), kompetensi

merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi. Sedangkan Badan Kepegawaian Negara (dalam Sudarmanto, 2009) mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh individu (pegawai) untuk mampu melaksanakan tugas tertentu dengan baik, yang tereksresi dalam bentuk tindakan. Dengan demikian seseorang yang berkompeten adalah seseorang yang penuh dengan percaya diri karena menguasai pengetahuan dalam bidangnya, memiliki keterampilan serta sikap positif dalam mengerjakan hal-hal yang terkait dengan bidang itu sesuai dengan tata nilai atau ketentuan yang dipersyaratkan. Dengan kata lain, kompetensi merupakan faktor mendasar yang perlu dimiliki oleh seseorang, sehingga menjadikannya memiliki kemampuan lebih dan membuatnya berbeda dengan seseorang yang memiliki kemampuan rata-rata atau biasa saja.

Dalam rangka penelitian ini, ukuran atau indikator yang digunakan untuk mengetahui kompetensi pegawai adalah indikator menurut Spencer dan Spencer (dalam Wibowo, 2010) yang menetapkan lima karakteristik kompetensi, yaitu:

1. Motif (*motives*), adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.
2. Sifat (*traits*), adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap berbagai situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.
3. Konsep diri (*self concept*), adalah sikap, nilai-nilai dan citra diri yang dimiliki seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.
4. Pengetahuan (*knowledge*), adalah informasi yang dimiliki oleh seseorang dalam bidang spesifik tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks.
5. Keterampilan (*skill*) adalah kemampuan untuk mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik (Pasolong, 2010).

Definisi kualitas pelayanan menurut Stamatis seperti yang dikutip Tjiptono (2004), adalah sistem manajemen strategis dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Sementara Zeithaml et.al. (dalam Laksana, 2008) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai “*The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions*”. Sementara menurut Syamsir (2016) “*service quality is often and generally defined as a comparison of expectations about a service with performance. Service quality can also be simply defined as an achievement in customer service*”. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen adalah besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi guna memenuhi harapan konsumen atau warga yang dilayani. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini, ukuran atau indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat adalah indikator menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (dalam Pasolong, 2010) yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan atau *servqual* (*service quality*). Kelima dimensi *servqual* tersebut, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.
2. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Jaminan (*assurance*), adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empati (*emphaty*), adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

### ***Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan***

Kualitas pelayanan tidak muncul dengan sendirinya. Disamping itu, puas tidaknya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut adalah kompetensi pegawai. *Accounts Commission* (Hutasoit, 2011) mengidentifikasi 10 faktor yang dapat menentukan atau mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu: akses, komunikasi, kompetensi, rasa hormat,

kredibilitas, keandalan, daya tanggap, keamanan, bukti fisik, dan memahami konsumen.

Sejalan dengan pendapat di atas, Nugroho (dalam Napitupulu, 2007) menjelaskan bahwa kriteria pemilihan kualitas yang selalu digunakan konsumen, yaitu: *credibility*, dapat dipercaya dan jujur; *security*, bebas dari bahaya dan keraguan; *accessibility*, mudah dihubungi dan didatangi; *communication*, mendengarkan konsumen dan dapat memberikan informasi yang jelas; *understanding the consumer*, kemampuan memahami dan menangani kebutuhan konsumen; *tangibles*, penampilan fisik, peralatan, karyawan, dan alat-alat; *reliability*, kemampuan menghasilkan jasa sesuai janji, teliti dan dapat diandalkan; *responsiveness*, kesediaan dan kemampuan membantu konsumen dan menghasilkan jasa dengan cepat dan tanggap; dan *competence*, memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menghasilkan jasa; sopan, ramah, penuh perhatian dan persahabatan.

Selain itu, Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 (dalam Pasolong, 2010) juga menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang nantinya dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan, diantaranya: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajiban biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Dengan demikian, dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan atau kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat penerima layanan. Kompetensi pegawai yang kurang baik akan mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan dan sebaliknya. Jika pegawai memiliki kompetensi yang baik, maka masyarakat yang menerima pelayanan akan merasa puas dan kualitas pelayanan akan meningkat.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Kuranji Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Kuranji yang berjumlah 96.098 orang. Sampel penelitian diambil menggunakan rumus *Slovin* yang berjumlah 398 orang responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *proportional sampling*. *Proportional sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memperhatikan pertimbangan unsur-unsur atau kategori dalam populasi (Sugiyono, 2011). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket model Skala *Likert* dengan empat alternatif pilihan jawaban.

Hasil uji coba untuk mencari validitas dan reliabilitas angket menggunakan SPSS versi 20 yang menunjukkan bahwa kedua variabel valid dan reliabel. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### *Kompetensi Pegawai*

Pengumpulan data tentang variabel kompetensi pegawai dalam penelitian ini didapat dari penyebaran angket kepada masyarakat yang terdiri dari 19 butir item pernyataan dengan poin tertinggi 4 dan poin terendah 1. Skor maksimal dari variabel kompetensi pegawai adalah 76 (4 x 19) dan skor minimalnya adalah 19 (1 x 19). Berdasarkan hasil pengolahan dan perhitungan data penelitian tentang variabel kompetensi pegawai, maka diperoleh nilai tertinggi sebesar 76, nilai terendah sebesar 53, dan nilai rata-rata untuk variabel kompetensi pegawai adalah 64,30. Selanjutnya, berdasarkan hasil pengolahan data variabel kompetensi pegawai dengan membandingkan nilai rata-rata dengan nilai maksimal dikali 100%, yaitu 64,30 dibagi 76 dan dikali 100%, maka diperoleh nilai sebesar 84,61%. Dari perolehan nilai ini, dapat diinterpretasikan bahwa variabel kompetensi pegawai berada pada interpretasi “tinggi” dari nilai ideal. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa kompetensi pegawai di Kecamatan Kuranji Kota Padang berada pada kategori tinggi. Untuk memperoleh informasi yang lebih rinci tentang variabel kompetensi pegawai, dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1. Nilai Rata-rata Indikator Kompetensi Pegawai**

Variabel	Indikator	Total Skor Ideal	% Tingkat Pencapaian	Kategori
<b>Kompetensi Pegawai</b>	Motif	16	87,00% = Tinggi	84,61% = Tinggi
	Sifat	16	85,50% = Tinggi	
	Konsep Diri	16	84,25% = Tinggi	
	Pengetahuan	8	81,75% = Tinggi	
	Keterampilan	20	83,55% = Tinggi	

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017*

Berdasarkan pada hasil pengolahan data yang dilakukan, secara umum kompetensi pegawai di Kecamatan Kuranji dapat diklasifikasikan tinggi, hanya saja masih ada hal yang perlu untuk lebih diperhatikan. Pada indikator motif menunjukkan bahwa kompetensi pegawai terkategori “tinggi” dengan persentase sebesar 87,00%. Hal ini didukung dengan motif pegawai untuk fokus menyelesaikan pelayanan tepat waktu; berinisiatif menyelesaikan permasalahan yang terlihat dalam pelayanan; cekatan menyelesaikan pelayanan yang berkualitas; dan serius memberikan pelayanan yang memuaskan. Indikator sifat juga

menunjukkan bahwa kompetensi pegawai termasuk kategori “tinggi” dengan persentase sebesar 85,50%. Hal ini ditunjukkan dengan sifat pegawai yang semangat dalam memberikan pelayanan; tenang; bertanggung jawab; serta kejujuran yang tinggi yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan.

Untuk indikator konsep diri, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai termasuk kategori “tinggi” dengan persentase sebesar 84,25%. Hal ini ditunjukkan oleh pegawai yang berpenampilan rapi, sopan, ramah, dan baik dalam memberikan pelayanan. Begitu juga indikator pengetahuan dapat dikatakan tinggi dengan persentase sebesar 81,75%. Hal ini didukung oleh pengetahuan pegawai mengenai prosedur pelayanan dan bidang tugas yang diembannya sehingga mereka mampu menjelaskan dan menjalankan tugasnya dengan baik kepada masyarakat. Indikator keterampilan juga dapat dikatakan tinggi dengan persentase sebesar 83,55%. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan pegawai dalam melaksanakan bidang tugas pelayanan yang diberikan, berkomunikasi dengan baik, mampu *manage* waktu, menyelesaikan pelayanan dengan cepat, dan mampu menggunakan alat-alat penunjang pelayanan yang tersedia.

Berdasarkan tabel nilai rata-rata indikator kompetensi pegawai di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator yang memiliki nilai tertinggi dari kompetensi pegawai adalah indikator motif dengan tingkat pencapaian 87,00%. Sedangkan, indikator yang memiliki nilai terendah adalah pengetahuan dengan tingkat pencapaian 81,75% tapi tetap berada dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh pegawai di Kecamatan Kuranji sudah baik, artinya mereka sudah dapat dikatakan berkompeten. Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu untuk diperhatikan dan diperbaiki agar kompetensi yang dimiliki pegawai semakin meningkat dan pegawai mendapatkan penilaian yang semakin baik dari masyarakat.

### ***Kualitas Pelayanan***

Pengumpulan data tentang variabel kualitas pelayanan didapat dari penyebaran angket kepada masyarakat yang terdiri dari 16 butir item pernyataan dengan poin tertinggi 4 dan poin terendah 1. Skor maksimal dari variabel kompetensi pegawai adalah 64 (4 x 16) dan skor minimalnya adalah 16 (1 x 16). Berdasarkan hasil pengolahan dan perhitungan data penelitian tentang variabel kualitas pelayanan, maka diperoleh nilai tertinggi sebesar 64, nilai terendah sebesar 41, dan nilai rata-rata untuk variabel kualitas pelayanan adalah 51,27. Selanjutnya, berdasarkan hasil pengolahan data variabel kualitas pelayanan dengan membandingkan nilai rata-rata dengan nilai maksimal dikali 100%, yaitu 51,27 dibagi 64 dan dikali 100%, maka diperoleh nilai sebesar 80,11%. Dari perolehan nilai ini, dapat diinterpretasikan bahwa variabel kualitas pelayanan berada pada kategori “tinggi” dari nilai ideal. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Kuranji Kota Padang berada pada kategori tinggi. Untuk memperoleh informasi yang lebih rinci tentang variabel kompetensi pegawai, dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2. Nilai Rata-rata Indikator Kualitas Pelayanan**

Variabel	Indikator	Total Skor Ideal	% Tingkat Pencapaian	Kategori
Kualitas Pelayanan	Bukti langsung	12	87,58% = Tinggi	80,11% = Tinggi
	Keandalan	16	74,88% = Cukup	
	Daya tanggap	12	79,33% = Cukup	
	Jaminan	12	80,25% = Tinggi	
	Empati	12	80,25% = Tinggi	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan pada hasil pengolahan data yang dilakukan, secara umum kualitas pelayanan di Kecamatan Kuranji dapat diklasifikasikan cukup baik, hanya saja masih ada hal yang perlu untuk lebih diperhatikan. Pada indikator *bukti langsung* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat dikatakan tinggi dengan persentase sebesar 87,58%. Hal ini didukung dengan alat yang digunakan untuk menunjang pelayanan dan tempat pelayanan yang tersedia memadai serta tempat pelayanan yang memberikan kenyamanan. Indikator *keadalan* juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup tinggi dengan persentase sebesar 74,88%. Hal ini ditunjukkan dengan pegawai yang tepat waktu dalam memberikan pelayanan, kesiapan pegawai ketika dibutuhkan oleh masyarakat, serta pegawai yang konsekuen dengan jadwal dan pelayanan yang diberikan.

Pada indikator *daya tanggap* terlihat bahwa kualitas pelayanan cukup tinggi dengan persentase sebesar 79,33%. Hal ini ditunjukkan dengan pegawai yang cepat tanggap terhadap permohonan, keluhan, dan masalah yang dialami masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Selanjutnya indikator *jaminan* dapat dikatakan tinggi dengan persentase sebesar 80,25%. Hal ini didukung dengan pegawai yang bertanggung jawab terhadap permintaan dan keluhan masyarakat dalam pelayanan, serta kemampuan pegawai memberikan solusi terhadap masalah pelayanan. Indikator *empati* juga dapat dikatakan tinggi dengan persentase sebesar 80,25%. Hal ini ditunjukkan dengan pegawai yang berkomunikasi dengan baik, mudah dihubungi, dan memberikan akses informasi yang memadai dalam proses pelayanan.

Berdasarkan tabel nilai rata-rata indikator kualitas pelayanan di atas, dapat dilihat bahwa indikator yang memiliki nilai tertinggi dari kualitas pelayanan adalah indikator *bukti langsung* dengan tingkat pencapaian 87,58%. Sedangkan, indikator yang memiliki nilai terendah adalah keandalan dengan tingkat pencapaian 74,88% (kategori cukup). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di Kecamatan Kuranji sudah baik dan berkualitas. Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu untuk diperhatikan dan diperbaiki agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat meningkat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya untuk memperoleh gambaran secara ringkas tentang variabel kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan dapat pula dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3. Rangkuman Hasil Penelitian**

Variabel	Mean	% Tingkat Pencapaian	Interpretasi
Kompetensi Pegawai (X)	64,30	84,61%	Tinggi
Kualitas Pelayanan (Y)	51,27	80,11%	Tinggi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Pada Tabel 3 di atas terlihat bahwa secara umum terlihat rata-rata nilai kedua variabel yang diteliti, yaitu kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan, berada pada kategori “tinggi”. Meskipun secara parsial pada masing-masing indikatornya masih terdapat nilai yang berkategori “cukup”.

#### ***Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan***

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel kompetensi pegawai (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) dapat dilihat dari hasil pengolahan data statistik berikut ini:

**Tabel 4. Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,734 <sup>a</sup>	,538	,537	3,26392

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

**Tabel 5. ANOVA**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4916,037	1	4916,037	461,462	,000 <sup>b</sup>
Residual	4218,656	396	10,653		
Total	9134,693	397			

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan Tabel 4 di atas, dapat dijelaskan bahwa besarnya nilai korelasi/ hubungan (R) yaitu sebesar 0,734 dan diperoleh koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,537 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas (kompetensi pegawai) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan) adalah sebesar 53,7%. Sedangkan sisanya sebesar 46,3% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selain itu, berdasarkan hasil Tabel 5 di atas juga terlihat bahwa F hitung sebesar 461,462 dengan tingkat

signifikansi/probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Kompetensi dalam penelitian ini merupakan alat prediksi (*predictors*), yang berarti apabila ingin meningkatkan kualitas pelayanan maka harus ditingkatkan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai. Dengan demikian, model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan karena memenuhi kriteria linieritas.

Untuk memastikan apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak (kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan) dapat dilakukan uji t dengan cara membandingkan nilai signifikansi dengan probabilitas 0,05. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui nilai t hitung sebesar 21,482 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa kompetensi pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Kuranji Kota Padang dengan total pengaruh sebesar 53,7%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dapat memperkuat teori dan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Seperti diketahui, *Accounts Commission* (Hutasoit, 2011) mengidentifikasi 10 faktor yang dapat menentukan atau mempengaruhi kualitas pelayanan, dan salah satu diantaranya adalah kompetensi pegawai. Begitu hasil penelitian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan Nugroho (dalam Napitupulu, 2007) bahwa kriteria pemilihan kualitas yang selalu digunakan konsumen, antara lain adalah *competence*, yaitu keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menghasilkan jasa, kesopanan, keramahan, perhatian dan rasa pesahabatan yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan layanan.

## Penutup

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kompetensi pegawai di Kecamatan Kuranji Kota Padang berada pada tingkat pencapaian 84,61% dengan kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di Kecamatan Kuranji Kota Padang sudah berkompeten, namun pencapaian kompetensi pegawai tersebut belum optimal dan ke depannya masih perlu untuk lebih diperhatikan dan ditingkatkan.
2. Kualitas pelayanan di Kecamatan Kuranji Kota Padang berada pada tingkat pencapaian 80,11% dengan kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Kuranji Kota Padang sudah berkualitas, tetapi hal tersebut belum maksimal dan ke depannya perlu untuk lebih ditingkatkan.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas PATEN di Kecamatan Kuranji Kota Padang dengan total pengaruh sebesar 53,7%. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan. Pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh pegawai maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Kuranji Kota Padang.

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pimpinan Kecamatan Kuranji diharapkan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kompetensi pegawai, terutama yang perlu untuk diperhatikan adalah sikap yang dimiliki oleh pegawai pada saat memberikan pelayanan. Pegawai sebaiknya lebih memperhatikan penampilan dan bersikap ramah ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika pegawai berpenampilan rapi dan bersikap ramah pada saat memberikan pelayanan, maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Disamping itu, upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kompetensi pegawai secara keseluruhan salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kapasitas dan kapabilitas pegawai. Peningkatan kapasitas dan kapabilitas pegawai dapat dilakukan melalui pendidikan formal, pendidikan dan pelatihan jabatan yang dipersyaratkan, pendidikan dan pelatihan fungsional, pendidikan dan pelatihan teknis, dan pemberian kemampuan melalui pengalaman (studi banding).
2. Camat Kuranji Kota Padang juga diharapkan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan indikator kualitas pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan oleh Camat untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan cara memberikan pendidikan kepada pegawai mengenai kualitas, melakukan perencanaan mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang ingin dicapai, melakukan review, komunikasi yang baik, dan memberikan penghargaan atau pengakuan terhadap pegawai yang berprestasi.
3. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa terdapat pengaruh yang positif/signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Kuranji Kota Padang. Oleh sebab itu, Camat Kuranji Kota Padang diharapkan dapat memperhatikan kompetensi pegawai dengan optimal sehingga dapat memberikan dampak positif dalam peningkatan kualitas pelayanan.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian berkaitan dengan kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan agar dapat melakukan penelitian dengan indikator yang berbeda agar penelitian menjadi lebih baik.

#### DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Lanin, D., & Syamsir, S. (2012). Nilai-nilai Etik dalam Pelayanan Publik: Praktik pada Dinas Pendidikan di Kota Padangpanjang. *Humanus*, 11(2), 181-188. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/humanus/article/view/2167>
- LANIN, D., & SYAMSIR, S. (2012). Aspek Profesionalisme dalam Pelayanan Publik: Kasus Pelayanan Pendidikan di Kota Padangpanjang. *TINGKAP*, 8(2), 127-144. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/tingkap/article/view/1880>
- Hutasoit, C.S. (2011). *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MagnaScript Publishing.

- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Napitupulu, Paimin. (2007). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Saili, S. (2009). Urgensi Motivasi Pelayanan Publik dalam Rekrutmen dan Seleksi CPNS: Alternatif dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, 8(1).  
<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jd/article/view/1192/1027>  
<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jd/article/view/1192>
- Syamsir, S., & Embi, M. A. (2011). Urgensi Public Service Motivation Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima. *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011*, Vol. 1, No. 1, 2011.  
<https://media.neliti.com/media/publications/171279-ID-dinamika-politik-lokal-di-era-otonomi-da.pdf>
- Syamsir, S. (2016). The Influence of Public Service Motivation on Service Quality of Civil Servants in West Sumatra Indonesia. *European Journal of Economics and Business Studies*, 5(1), 33-41.  
[http://journals.euser.org/files/articles/ejes\\_may\\_aug\\_16/Syamsir.pdf](http://journals.euser.org/files/articles/ejes_may_aug_16/Syamsir.pdf)  
<http://journals.euser.org/index.php/ejes/article/view/522>;  
<http://dx.doi.org/10.26417/ejes.v5i1.p33-41>
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).