

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN
(STUDI KASUS DI KANTOR KECAMATAN KIARACONDONG KOTA BANDUNG)**

Iwan Ardiansyah

iwanardiansyah80@gmail.com

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Al-Ghifari

Abstrak

Based on the results of the assessment conducted by researchers at the District Office Kiaracondong Bandung, researchers found the problem was the poor quality of public services. The method used in this research is quantitative research methods through a descriptive approach. The number of samples of the community as listed is a sample of the number of members of a population of 150 members. The survey results revealed that the correlation between employee competence with the quality of public services. The large correlation coefficient is 0.928 (R). R in the correlation, or correlation between two or more independent variables on the dependent variable showed modest correlations. Effect of competency to service quality Kiaracondong subdistrict is high enough influential category of 86.1% this proves that the competence of the employees has a positive and significant impact on the quality of public services, while the remaining 23, 9% is the influence of other variables not examined in this study.

Kata kunci: Kompetensi, Kualitas Pelayanan, Pegawai Negeri Sipil

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok pegawai negeri sipil, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pemberian kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut otonomi dan tugas pembantuan berpedoman pada Undang-Undang No.32 Tahun 2004 pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang harus mendapat perhatian dari pemerintah, baik di tingkat pusat atau lembaga pemerintah di tingkat terendah seperti Rukun Tetangga (RT). Kecamatan sebagai tenaga pemerintah yang memiliki lingkup Kelurahan, penyelenggaraannya tidak lepas dari tuntutan masyarakat untuk memberi pelayanan publik yang efektif dan efisien, karena kebutuhan publik yang terabaikan dapat mempengaruhi perkembangan masyarakat untuk maju dan mandiri menyangkut hak masyarakat untuk dapat berperan dalam proses pembangunan serta memiliki posisi vital untuk perbedaan masyarakat dalam meningkatkan tarap hidup.

Banyak sekali kompetensi pegawai yang diartikan oleh beberapa ahli dari sudut pandang masing-masing. Menurut Gordon dalam Sudarmanto (2009: 47) menyatakan bahwa beberapa aspek yang terkandung dalam kompetensi pegawai, yaitu: pengetahuan, pemahaman, skill, nilai, sikap, dan ketertarikan. Sedangkan menurut Finch dan Crunkilton dalam Sudarmanto (2009: 48) bahwa yang dimaksud dengan kompetensi pegawai adalah “penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”. Badan Kepegawaian Negara dalam Sudarmanto (2009: 49) mendefinisikan kompetensi pegawai 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”. Menurut Kurniawan dalam Pasolong (2011: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dan perubahannya yaitu Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, menekankan perlunya aparatur pemerintah yang profesional, memiliki kompetensi pegawai yang memadai, berdedikasi, bermartabat, serta menjunjung tinggi nilai-nilai etika dalam penyelenggaraan pemerintahan umum dan pembangunan. Keberhasilan pemerintah ditandai dengan keberhasilan para penyelenggara negara, termasuk di dalamnya adalah aparatur pemerintah dalam pelaksanaan tanggung jawab pemerintah yang esensinya adalah penyelenggaraan fungsi pelayanan.

Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung terletak di Jalan Babakan Sari No. 177 Kelurahan Babakan Sari Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung. Kecamatan Kiaracondong merupakan salah satu bagian dari tiga puluh kecamatan yang ada di Kota Bandung, dengan memiliki luas lahan sebesar 613,03 Ha. Secara administratif, Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung dibatasi oleh: Bagian Selatan Kecamatan Buah Batu, Bagian Utara Kecamatan Cibeunying Kidul, Bagian Timur Kecamatan Antapani dan Bagian Barat berbatasan dengan Kecamatan Batununggal. Untuk menunjang pelayanan public, berikut data sarana kerja kantor Kecamatan Kiaracondong dan kelurahan dalam wilayah Kecamatan

Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung diantaranya:

Tabel 1
Gambaran Riil Pelayanan Publik
Di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung

No.	Jenis pelayanan
1	Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2	Pelayanan Kartu Keluarga (KK)
3	Pelayanan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS)
4	Pelayanan Pindah Datang
5	Pelayanan Pindah Pergi
6	Pelayanan Surat Keterangan Berkelakuan Baik
7	Pelayanan Domisili Perusahaan
8	Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)
9	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
10	Pelayanan Surat Keterangan Miskin

Data tersebut menunjukkan bahwa begitu banyaknya aktivitas pelayanan publik yang diselenggarakan di kantor kecamatan. Berdasarkan hasil peninjauan yang dilakukan peneliti di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung, peneliti menemukan permasalahan masih rendahnya kualitas pelayanan publik. Indikasi-indikasi belum optimalnya kualitas pelayanan publik tersebut secara faktual dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Masih kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan publik sehingga proses tersebut menjadi kurang maksimal. Contoh: kurangnya kendaraan dinas/operasional pegawai kecamatan. Kendaraan dinas/operasional roda dua (motor) di Kecamatan Kiaracondong ada empat (4) buah yaitu dua (2) buah untuk operasional keuangan dan dua (2) buah lagi untuk operasional pemerintahan, ekonomi pembangunan dan lingkungan hidup, sedangkan untuk melaksanakan kegiatan sekretariat kecamatan, para seksi, para sub bagian dan pelaksana menggunakan kendaraan pribadi dan umum.
2. Masih kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan administrasi publik contoh: komputer dan printer yang ada di Kecamatan Kiaracondong hanya ada empat set yaitu: satu set ada di ruangan Sekretariat, satu set di ruangan Keuangan, di ruang Pelayanan ada satu set dan satu set lagi ada di ruangan Pemerintahan, sedangkan di ruangan Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup (Ekbang & LH) serta di ruangan Pendidikan dan Kemasyarakatan (Dikmas) sarana komputer dan printer tersebut belum tersedia, hal ini menyebabkan administrasi agak terhambat.
3. Masih terkendala dalam hal anggaran operasional tugas. Contoh: transport pembinaan ke kelurahan apabila menggunakan kendaraan umum misalnya ojek, dirasakan cukup

mahal untuk satu kali gerak (berangkat dari kecamatan ke lokasi pembinaan, lalu kembali ke kecamatan) bisa mencapai tiga puluh ribu rupiah untuk rute Kecamatan Kiaracondong ke wilayah kerja terjauh seperti, Cicaheum (6 km), Sukapura (4 km), Kebon Kangkung (3 km), sedangkan transport kendaraan umum untuk rute Kecamatan Kiaracondong ke wilayah kerja terdekat seperti Babakan Sari (1 km), Babakan Surabaya (1,5 km) dan Kebon Jayanti (2 km) untuk satu kali gerak pembinaan bisa mencapai lima belas sampai dua puluh ribu rupiah .Hal ini dapat menyebabkan pegawai kecamatan bekerja kurang maksimal.

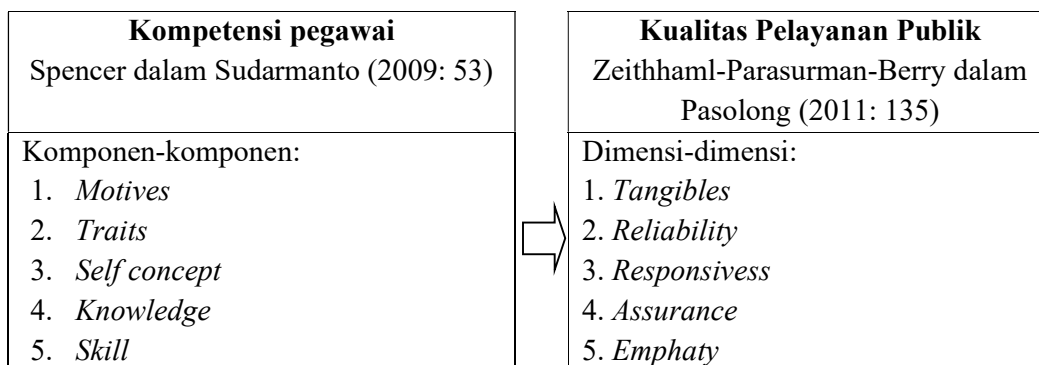
Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam Pasolong (2011: 128), mengatakan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011: 135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen/masyarakat, ada indikator ukuran kepuasan konsumen/masyarakat yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen/masyarakat. Kelima dimensi servqual tersebut, yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Mengenai keterkaitan teori kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan publik, Zeithhami-Parasurman-Berry dalam Sedarmayanti (2009: 254) menyatakan bahwa: Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat terletak pada sepuluh dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan masyarakat, yaitu salah satunya *cometence* (kompeten), yakni tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan

Teori tersebut memperkuat pemahaman bahwa salah satu unsur untuk mengukur kualitas pelayanan adalah variable kompetensi pegawai. Selain itu, Untuk itu peneliti mengajukan judul terkait dengan permasalahan pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan paparan teori tersebut, peneliti menggambarkan kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1

Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif melalui pendekatan deskriptif. Dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*, yang skala pengukurannya pada *Ordinal* untuk menentukan jawaban responden yang berupa pernyataan yaitu Selalu (S), Sering (SR), Kadang-kadang (KK), Hampir Tidak Pernah (HTP) dan Tidak Pernah (TP) dengan jawaban setiap item mempunyai gradasi dari positif dengan skor nilai (5-1) sampai dengan skor nilai untuk sebaliknya.

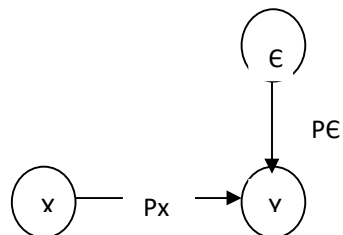
Data yang diperoleh dari angket penelitian merupakan data ordinal. Untuk keperluan analisis data dalam penelitian kuantitatif, data ordinal harus ditransformasikan dulu ke data interval melalui Metode *Succussive Interval* (MSI).

Tabel 2
Populasi Penelitian

No	Jabatan	JM
1	Sekretaris Kecamatan (Sekcam)	1
2	Kepala Seksi (Kasi)	5
3	Kepala Sub Bagian (Kasubag)	2
4	Koordinator PKB	1
5	Pelaksana	11
6	Sampel Masyarakat Pengguna Layanan	30
Total		50

Adapun jumlah sampel dari masyarakat sebagaimana dicantumkan tersebut merupakan sampel dari jumlah anggota populasi sebanyak 150 anggota. Desain penelitian

Pengaruh Kompetensi pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2
Desain Penelitian

Keterangan:

X : Variabel bebas : Kompetensi pegawai

Y : Variabel terikat : Pelayanan Publik

E : Variabel lain yang mempunyai mempengaruhi Pelayanan Publik yang tidak diteliti.

Pxy : Fungsi Variabel X dan Y

PEy : Fungsi variabel lain yang tidak diteliti.

ANALISIS PENELITIAN

Hipotesis penelitian adalah Kompetensi pegawai diduga besar pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung. Dari hasil penghitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS17.0 didapatkan tabel dibawah ini:

Tabel 3
Korelasi Kompetensi pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.928	.861	.858	3.74546

a Predictors: (Constant), Kompetensi pegawai

b Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa korelasi antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan publik. Adapun besar koefisien korelasi tersebut adalah 0,928 (R). R dalam korelasi berganda, atau korelasi antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen menunjukkan korelasi sederhana. Angka R di dapat 0,861, artinya korelasi antara variabel kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan publik terjadi hubungan yang sangat erat karena nilai koefisien korelasi mendekati 1. Dari

angka tersebut sekaligus menjawab hipotesis mengenai kompetensi pegawai berpengaruh positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung.

Adapun besaran sumbangan pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di tunjukkan dalam tabel 4. tersebut sebesar 0,861 (R Square). Angka ini menunjukkan koefisien determinasi yang diubah ke dalam bentuk persentase yang artinya sumbangan pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 86,1%. Sisanya yakni sebesar 23,9% merupakan sumbangan variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

Sedangkan untuk mengetahui nilai peningkatan dan penurunan variabel kualitas pelayanan publik yang di dapatkan pada variabel kompetensi pegawai, peneliti menggunakan analisis *regresi linear* sederhana dengan rumus yang di dapatkan pada variabel kompetensi pegawai, peneliti menggunakan Analisis regresi linear sederhana

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan Program SPSS17.0, di dapat hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Koefisien

	Unstandardized Coefficients		S.Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
(Constant)	1.379	3.108		.444	.659
kompetensi pegawai	.984	.057	.928	17.241	.000

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa koefisien a sebesar 0,984 (B). sedangkan koefisien regresinya (b) di tunjukkan dengan angka 1,379. Berdasarkan hasil tersebut, untuk mengetahui perubahan koefisien regresi variabel Y atau variabel yang di periksa, angka koefisien a dan b yang telah di dapatkan harus dimasukkan ke dalam rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$\begin{aligned}Y' &= a + b X \\Y' &= 1,379 + 0,984 X \\Y' &= 1,379 + 0,984 (0) \\Y' &= 1,379 + 0,984 (1)\end{aligned}$$

Harga Y' jika X = 0 adalah 1,379. Jadi ketika variabel kompetensi pegawai dalam keadaan nol, maka kualitas pelayanan publik sebesar 1,379. Sedangkan apabila kompetensi pegawai tidak sama dengan nol, maka kualitas pelayanan publik akan di pengaruhi oleh kompetensi pegawai sebesar 1,379 + bX. Misalkan X = 1, maka variabel Y akan di pengaruhi oleh variabel X sebesar 2,636. Setiap penambahan perubahan variabel X sebesar satu poin, maka akan mempengaruhi perubahan variabel Y sebesar

2,636 poin. Dalam penelitian ini, setiap perubahan variabel kompetensi pegawai sebesar satu poin, akan mempengaruhi perubahan variabel kualitas pelayanan publik sebesar 2,636 poin.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti memberikan simpulan bahwa besar pengaruh Kompetensi pegawai yang diukur melalui dimensi *Motives* yakni motif menggerakkan, mengarahkan, dan menyeleksi perilaku terhadap kegiatan atau tujuan tertentu dan menjauh dari yang lain. *Traits* yakni karakteristik-karakteristik fisik dan respons-respons konsisten terhadap berbagai situasi atau informasi. *Self concept* yakni sikap, nilai dan citra diri seseorang. *Knowledge* yakni pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik tertentu dan *Skill* yakni kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik tertentu atau tugas mental tertentu pada Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung berada pada kategori cukup tinggi yakni berpengaruh sebesar 86,1% (delapan puluh enam koma satu persen) hal ini membuktikan bahwa kompetensi pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya sebesar 23,9% (dua puluh tiga koma sembilan persen) merupakan pengaruh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirjo, Prayudi. 1986. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Badudu, JS. 1966. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Fathoni, Abdurrahmat. 2011. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Ndraha Taliziduhu, 2003. *Kybernologi, Ilmu Pemerinthan Baru*. Jakarta : Rineka Cipta
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Sudarmanto, 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sutinah, 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana
- Syafie, Kencana Inu. 2011. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta : Bumi Aksara
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Profil Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung, 2012