



Pengaruh Kompetensi Pegawai Kelurahan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau

Sri Asmidar Asmiddin^{1*}

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Indonesia

*Korespondensi: sriasmiddin@gmail.com

Info Artikel

Diterima 20
April 2024

Disetujui 26
Mei 2024

Dipublikasikan 30
Mei 2024

Keywords:
Kompetensi
Pegawai, Kualitas
Pelayanan Publik

© 2024 The
Author(s): This is
an open-access
article distributed
under the terms of
the Creative
Commons
Attribution
ShareAlike (CC BY-
SA 4.0)



Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan penelitian untuk menganalisis dan menjelaskan kompetensi pegawai kelurahan, pelayanan administrasi kependudukan, serta pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan metode survei analitis, deskriptif dan eksplanatori. Subjek penelitian adalah seluruh masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan pada 11 wilayah kelurahan di Kecamatan Murhum Kota Baubau dalam bulan juni tahun 2011 sebanyak 132 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai kelurahan di wilayah Kecamatan Murhum dilihat dari lima dimensi menunjukkan hasil rata-rata dalam kategori baik, namun perlu peningkatan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau dilihat dari lima dimensi menunjukkan hasil rata-rata dalam kategori baik pula meskipun memiliki keterbatasan sarana dan prasarana. Kompetensi pegawai kelurahan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau dilihat dari lima dimensi yang mempengaruhi lima dimensi kualitas pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan hasil rata-rata dalam kategori baik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa "terdapat pengaruh kompetensi pegawai kelurahan terhadap kualitas administrasi kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau terbukti atau diterima.

Abstract

This research was conducted with the aim of analyzing and explaining the competency of sub-district employees, population administration services, as well as the influence of employee competency on the quality of population administration services in the Murhum District, Baubau City. This research is descriptive research with a quantitative approach, using analytical, descriptive and explanatory survey methods. The research subjects were all 132 people who took care of population administration in 11 sub-district areas in Murhum District, Baubau City in June 2011. The results of the research show that the competency of sub-district employees in the Murhum District area seen from five dimensions shows average results in the good category, but competency needs to be increased through education and training. The quality of population administration services in the Murhum District, Baubau City, seen from five dimensions, shows average results in

the good category even though there are limited facilities and infrastructure. The competency of sub-district employees influences the quality of population administration services in the Murhum District, Baubau City, seen from the five dimensions that influence the five dimensions of the quality of population administration services, showing average results in the good category. Thus, the hypothesis which states that "there is an influence of sub-district employee competency on the quality of population administration in the Murhum District area of Baubau City is proven or accepted.

1. Pendahuluan

Kemampuan kerja dari setiap pegawai merupakan bagian penting dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat (Khairunnisa, 2021). Kemampuan kerja tidak hanya menunjukkan bagian yang memberikan pelayanan kepada Masyarakat tetapi juga menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan kepada Masyarakat (Mardiyani et al, 2020) (Sa'idu, 2021). Pegawai yang dimaksudkan dalam hal ini adalah pegawai yang memiliki kompetensi dan berkualitas, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap dan perilakunya dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat (Yuliana & Mardiyana, 2021) (Septa et al, 2019) (Sukmawati & Setiawati, 2021). Kenyataan Masyarakat saat ini yang semakin kritis seiring dengan bergulirnya reformasi, tuntutan terhadap kompetensi pegawai pemerintah dalam system pemerintahan daerah semakin meningkat terutama dalam bidang pelayanan, sehingga pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan begitu saja tetapi harus disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi (Nanincova, 2019).

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu institusi yang berada dibawah naungan pemerintah kecamatan, mempunyai peran yang sangat besar dalam pengoptimalan kinerja pemerintah, namun pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan Masyarakat (Walinegoro et al, 2023) (Leliana & Gogali, 2019). Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan Masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah (Mokobombang et al, 2023). Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani Masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan (Yunaningsih, et al, 2021). Pelayanan administrasi kependudukan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat keterangan kelahiran, surat keterangan nikah/cerai, dan surat keterangan kematian (Madhyastha, 2022).

Rendahnya kompetensi pegawai kelurahan salah satunya disebabkan karena kurangnya Pendidikan dan pelatihan yang mereka ikuti, baik pelatihan formal maupun keterampilan teknis. Hal ini terlihat pada Sebagian besar pegawai kelurahan memiliki Tingkat Pendidikan tertinggi SMA, belum seluruhnya menyelesaikan Pendidikan kesarjana. Data nominatif pegawai di Kecamatan Murhum tahun 2009/2010 menunjukkan bahwa tingkat Pendidikan pegawai S2 sebanyak 2 orang, pegawai S1 sebanyak 31 orang, tingkat SMA/Sederajat sebanyak 61 orang, Pendidikan diploma sebanyak 1 orang, Pendidikan SMP sebanyak 1 orang dan tingkat SD sebanyak 1 orang. Permasalahan penelitian diatas

mirip dengan pendapat (Wibowo, 2007) yang mengemukakan bahwa: “Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut”.

Kelurahan yang berada di lingkungan Kecamatan Murhum Kota Baubau berupaya memaksimalkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, namun berdasarkan pengamatan awal peneliti diduga kualitas administrasi kependudukan ini belum maksimal, yang dapat dilihat dari: 1) salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah birokrasi yang berbelit-belit, tidak tepat waktu, perilaku pegawai yang kurang bersahabat dengan masyarakat serta kurang tanggap terhadap masalah public; 2) kurang tersedianya akses informasi serta sarana dan prasarana yang memadai. Pelayanan public merupakan konkretisasi dan pelaksanaan tugas negara untuk memberikan pelayanan kepada warga negaranya. Karenanya, pelayanan public yang diselenggarakan oleh pemerintah harus bersifat partisipatif, dalam pengertian memberikan akses kepada masyarakat untuk mengajukan sejumlah masukan, keluhan, dan keberatan kepada instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan tersebut. Konsep ini dikenal dengan “*Service Quality atau Servqual*” yang dikemukakan oleh Cristoper Lovelock dalam (Napitupulu, 2006). Pelayanan public sebagaimana dikemukakan (Mahmudi, 2005) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan public dan pelaksanaannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kurang berkualitasnya pelayanan administrasi kependudukan kemungkinan dipengaruhi oleh kompetensi pegawai yang kurang memadai, yakni : 1) rendahnya tingkat Pendidikan pegawai, kurangnya pelatihan dan keterampilan pegawai, 2) penempatan pegawai pada suatu jabatan tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai tersebut bahkan terkesan bahwa kelurahan hanya sebagai tempat penitipan pegawai yang hanya ingin mengejar atau mencapai pangkat dan golongan untuk menduduki jabatan tertentu secara mudah dan dalam waktu yang tidak terlalu lama, sehingga penempatan tersebut tidak sesuai dengan bidang ilmu dan kemampuan yang dimiliki; 3) rendahnya kemampuan pegawai bahkan ketidakpahaman pegawai dalam hal mengoperasikan sarana dan prasarana kantor, misalnya computer (Along, 2020). Operator computer saat itu umumnya ditangani oleh kepala seksi dan sekretaris kelurahan bahkan lurah di kelurahan tersebut. Hal ini mempengaruhi proses pelayanan terhadap Masyarakat (Siregar & Jaya, 2023) (Sandiasa & Agustana, 2018). Pelayanan yang seharusnya bisa diselesaikan dalam waktu satu jam menjadi satu hari atau beberapa hari apalagi jika yang bersangkutan sering tidak berada di tempat karena tugas lain, menjadikan proses pelayanan tidak berjalan dengan baik.

Kualitas pelayanan sebagai kemampuan memperpendek jarak antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*). Jika pelayanan yang diterima sama dengan yang diharapkan diinterpretasikan sebagai kualitas ideal dan bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, mutu pelayanan diinterpretasikan sebagai pelayanan yang buruk (Yusamah, 2020). Disamping itu, (Utami, 2023) juga

mengemukakan manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang efisien dan adil yaitu secara langsung dapat merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap profesional para birokrat sebagai abdi masyarakat (*servan leaders*). Pada tingkat tertentu, kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif. Berdasarkan pernyataan di atas hakekat kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan dengan aktualisasi pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi yang hasilnya dapat mendorong aparat untuk meningkatkan kemampuannya dalam melaksanakan tugas. Menurut Kotler dalam (Muharman et al, 2023) ada lima determinan kualitas pelayanan, atau jasa yang dapat dirinci sebagai berikut: 1) Keterandalan (*reability*); Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, 2) Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, 3) Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance, 4) Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, dan 5) Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Mengenai kebaruan penelitian ini, sepengetahuan peneliti belum ada yang melakukan penelitian seperti judul ini, mungkin ada peneliti yang melakukan penelitian dengan judul yang sama tetapi teori yang digunakannya berbeda.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Zahara & Aryansah, 2023). Sampel yang digunakan untuk menilai kompetensi pegawai Kelurahan adalah sampel Jenuh atau keseluruhan Masyarakat yang dilayani/mengurus administrasi kependudukan selama bulan Juni tahun 2011, akan tetapi dari 186 angket/kuesioner yang disebar hanya 132 angket yang Kembali.

Variable Kompetensi Pegawai (X) sebagai variabel pengaruh (variabel bebas) adalah keseluruhan sumberdaya atau potensi yang dimiliki oleh pegawai kelurahan untuk dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dalam memberikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Selanjutnya, Variabel Kualitas pelayanan publik dalam hal ini kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y) sebagai variabel terpengaruh (variabel terikat) adalah tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah kelurahan terhadap pelayanan administrasi kependudukan yakni Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan Nikah/Cerai, Surat Keterangan Kematian. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kompetensi pegawai kelurahan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau. Bertitik tolak dari rumusan masalah dan kerangka pikir maka hipotesis konseptual penelitian ini adalah kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Secara operasional variabel-variabel penelitian tersebut diukur dengan dimensi dan beberapa indikator pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kompetensi Pegawai (X)	1. Motiv	a. Dorongan Kebutuhan Ekonomi b. Dorongan kebutuhan sosial c. Dorongan kebutuhan psikologis
	2. Ciri atau Sifat	a. Watak b. Sifat c. Sikap
	3. Citra Diri	a. Penampilan b. Tutur bahasa c. Perilaku
	4. Pengetahuan	a. Pengetahuan ttg prosedur pelayanan b. Pengetahuan ttg teknis pelayanan
	5. Keterampilan	a. Keterampilan administratif b. Keterampilan manajerial c. Keterampilan teknis d. Keterampilan sosial
Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y)	1. Keandalan	a. Ketepatan waktu saat pelayanan b. Kesiapan petugas saat diperlukan c. Konsekuen dengan jadwal pelayanan
	2. Keresponsifan	a. Cepat tabggap terhadap permohonan publik b. Cepat tanggap terhadap keluhan publik c. Cepat tanggap terhadap masalah publik
	3. Keyakinan	a. Keamahan dan kesopanan aparat dalam pelayanan b. Tanggung jawab terhadap keluhan masyarakat dalam pelayanan c. Kemampuan memberikan solusi terhadap masalah pelayanan
	4. Empati	a. Berkomunikasi yag baik dalam pelayanan b. berpenampilan menarik c. sikap aparat yang mudah dihubungi
	5. Berwujud	a. akses informasi yang memadai b. ruangan kantor dan peralatan yang relatif cukup memadai c. penggunaan sarana yang sama dalam pelayanan kepada setiap masyarakat

Teknik pengumpulan data yang digunakan 1) Kuesioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh 132 responden, setelah diisi kuesionernya dikirim Kembali kepada peneliti; 2) Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada beberapa masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukan pada saat penelitian ini dilakukan kepada Lurah Lanto, Lurah Nganganaumala, Lurah Melai dan Lurah Kaobula serta kepada Camat Murhum untuk mengkonfirmasi data yang diperoleh melalui kuesioner dan penelusuran dokumen; dan 3) Pengumpulan data dengan dokumen dilakukan dengan cara mempelajari dan mencatat data yang ada dalam dokumen-dokumen yang relevan denga napa yang menjadi objek dan subjek penelitian ini.

Pengaruh kompetensi pegawai kelurahan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah kecamatan Murhum Kota Baubau dianalisis dengan menggunakan analis regresi linear sederhana. Model regresi yang akan diuji adalah $Y = \alpha + \beta X + \epsilon$, Secara teknik, analis data dalam penelitian ini dilakukan

dengan menggunakan program SPSS (statistical programme for social science) v.19. Selain menggunakan analisis regresi sederhana terhadap pengujian hasil penelitian, penulis juga menggunakan Teknik triangulasi untuk memeriksa keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang digunakan adalah Teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber (pengamatan, wawancara, studi kepustakaan dan arsip).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Deskripsi respons dari 132 responden terhadap instrument angket yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam tabel ini rata-rata secara kuantitatif kompetensi pegawai kelurahan di wilayah Kecamatan Murhum adalah 54,92 dengan standar deviasi 6,473, sedangkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan adalah 55,86 dengan standar deviasi 7,687. Oleh karena jumlah butir instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kedua variabel tersebut masing-masing 15 butir, maka dapat dikatakan bahwa secara empiris kompetensi pegawai kelurahan di Wilayah Kecamatan Murhum berada pada level 3,66 (54,92/15) sedangkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berada pada level 3,724 (55,86/15) hal ini berarti bahwa kompetensi pegawai kelurahan di Wilayah Kecamatan Murhum termasuk kategori baik, demikian pula kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang selama ini diberikan kepada Masyarakat termasuk dalam kategori baik.

Tabel 2. Deskripsi Data Hasil Penelitian

	Mean	Std. Deviation	N
Kompetensi Pegawai (X)	54.92	6.473	132
Kualitas Pelayanan (Y)	55.86	7.687	132

Tabel di atas menyajikan koefisien korelasi antara kompetensi pegawai kelurahan dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Wilayah Kecamatan Murhum. Nampak bahwa besarnya koefisien korelasi antara kedua variabel yang diamati dalam penelitian ini sebesar 0,587. Dengan koefisien korelasi sebesar ini, dapat dikatakan bahwa ada korelasi positif antara kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Artinya jika kompetensi seorang pegawai meningkat maka kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dapat diberikan kepada Masyarakat juga akan meningkat.

Tabel 3. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi antara Kompetensi Pegawai Kelurahan dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Wilayah Kecamatan Murhum

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Model	.587(a)	.345	.340	6.245

Tabel di atas Nampak bahwa nilai $F=68.484$ dan signifikan pada $p=0.000$. oleh karena hasil pengujian keberartian regresi signifikan pada $p=0.000 < 0,05$, maka berarti hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima pada taraf signifikan $\alpha=0,05$. Hal ini berarti model regresi yang menghubungkan antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat diterima.

Tabel 4. Analisis Varian untuk Pengujian Hipotesis

Source	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regresion	2670.654	1	2670.654	68.484	.000(a)
Residual	5069.611	130	38.997		
Total	7740.265	131			

Tabel di atas nampak bahwa koefisien regresi a(konstan)=17,547 dan signifikan pada $p=0,000$, sedangkan koefisien regresi $b=0,698$ dan signifikan pada $p=0,000$. Oleh karena keduanya signifikan pada $p=0,000$ (dalam hal ini lebih kecil dengan taraf signifikan yang ditetapkan, yakni 0,05) maka kedua koefisien regresi tersebut tidak sama dengan 0 (nol). Oleh karena itu, persamaan regresi yang menghubungkan antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan pegawai kelurahan di Kecamatan Murhum dapat dinyatakan dengan:

$$Y=17,547+0,698X$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka jika kompetensi pegawai mengalami perubahan 1 indeks maka kualitas pelayanan yang diberikan mengalami perubahan sebesar 0,698. Sebagai contoh, jika kompetensi awal seorang pegawai kelurahan sebesar 50, meningkat menjadi 51 (dalam skala ordinal), maka kualitas pelayanannya dalam skala ordinal juga akan meningkat dari 52,447 menjadi 53,145 hal ini berarti semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dalam bidang tugasnya maka akan semakin baik kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada Masyarakat.

Tabel 5. Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	17.547	4.661		3.765	.000
Kompetensi pegawai	.698	.084	.587	8.275	.000

Besarnya koefisien korelasi antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan adalah 0,587, sehingga koefisien determinasi diantara kedua variabel tersebut sebesar 0,345. Hal ini berarti 34,40% perubahan kualitas administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pegawai kelurahan di Kecamatan Murhum, dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Kualitas pelayanan publik dalam hal ini kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau secara umum berdasarkan hasil presentase di atas adalah baik. Selain harus didukung oleh kompetensi pegawai kelurahan itu sendiri, juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai sehingga pelayanan publik dapat terlaksana secara maksimal.

3.2 Pembahasan

Hasil penelitian tentang kompetensi pegawai di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau menunjukkan bahwa kompetensi pegawai kelurahan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan dilihat dari lima dimensi yang terdapat pada kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, karakteristik kompetensi pegawai kelurahan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau yakni terdapat 60,00% responden yang menilai bahwa pegawai kelurahan di Kecamatan Murhum memiliki kompetensi yang baik dan sangat baik, terdapat 33,99% yang memiliki kompetensi yang sedang dan selebihnya terdapat 6,01% yang memiliki

kompetensi yang kurang dan sangat kurang. Dari hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa prosentase penilaian kompetensi pegawai yang baik banyak disebabkan oleh pengalaman yang dimiliki oleh pegawai kelurahan, masyarakat hanya menilai tentang bagaimana mereka diperlakukan dengan baik serta urusan mereka bisa selesai tepat waktu sehingga tidak begitu menilai atau mempersoalkan kompetensi pegawai kelurahan yang sebenarnya melalui tingkat Pendidikan dan pelatihan yang dimiliki. Pendidikan dan pelatihan merupakan dua factor penentu tingkat kompetensi/kemampuan dan merupakan penyebab rendahnya kompetensi pegawai kelurahan. Meskipun demikian, tingkat loyalitas dan keuletan pegawai dalam bekerja membuat mereka mampu menyelesaikan semua pekerjaan dengan baik. Camat Murhum menjelaskan bahwa “Kemampuan professional dibutuhkan dalam suatu kelurahan karena merupakan ujung tombak pemerintahan sehingga para pegawai harus memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing” (19 Juni 2011).

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum terdapat 51,77 % masyarakat yang menilai bahwa pegawai kelurahan di wilayah Kecamatan Murhum memiliki kualitas pelayanan administrasi yang baik dan sangat baik, terdapat 13,64% yang memiliki kualitas pelayanan public yang sedang, dan 4,145 yang memiliki kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang kurang dan selebihnya terdapat 1,26% yang memiliki kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang sangat kurang. Kualitas pelayanan public dalam hal ini kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau secara umum berdasarkan hasil presentase diatas adalah baik selama didukung oleh kompetensi pegawai kelurahan itu sendiri, juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai sehingga pelayanan public dapat terlaksana secara maksimal. Hasil penelitian tentang kompetensi pegawai di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau menunjukkan bahwa kompetensi pegawai kelurahan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Dengan demikian hasil penelitian ini sejalan dengan konsep (Juliantara, 2005) yang menyatakan bahwa “kapasitas daerah dalam pelayanan public dibentuk oleh berbagai factor, yang salah satunya adalah factor kemampuan sumber daya manusia (aparatur) dalam pemberian pelayanan yang berkualitas”.

4. Kesimpulan

Sebanyak 34,50% kompetensi pegawai kelurahan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau dilihat dari 5 (lima) dimensi yang mempengaruhi, lima dimensi kualitas pelayanan public menunjukkan hasil rata-rata dalam kategori baik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa “terdapat pengaruh positif kompetensi pegawai kelurahan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau” terbukti atau diterima pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.

Daftar Pustaka

- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Juliantara, Dadang (Editor). (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.

- Khairunnisa, K. (2021). Kualitas Layanan Bidang Penempatan Kerja dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banjarmasin. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(2), 57-62.
- Leliana, I., & Gogali, V. A. (2019). Strategi humas kementerian perindustrian dalam menginformasikan layanan publik melalui youtube. *J-IKA: Jurnal Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas BSI Bandung*, 6(2), 110-119.
- Madhyastha, M. A. R. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Resistensi Penggunaan Aplikasi Layanan Publik. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 1597-1625.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen Perusahaan, YKPN.
- Mardiyani, S. A., Sari, D. N., Koti, S., Cahyati, R., Safitri, H., Aziz, M. A., ... & Sukmana, P. E. (2020). Digitalisasi Desa Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Dan Informasi. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 1(3), 188-192.
- Mokobombang, W., Syafaruddin, S., Syafaruddin, A. R. A., Khaeriyah, K., & Natsir, N. (2023). Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 4(1), 348-359.
- Muharman, A., Fitriasia, A., & Ofianto, O. (2023). PERGESERAN NOMENKLATUR ADMINISTRASI NEGARA MENJADI ADMINISTRASI PUBLIK. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(1), 152-159.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro. *Agora*, 7(2).
- Napitupulu, P. Aimin. (2006). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni.
- Sa'idu, N. U. R. (2021). Persepsi kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan madrasah binaan kecamatan bringin kabupaten semarang tahun 2021. *EDUCATIONAL: Jurnal Inovasi Pendidikan & Pengajaran*, 1(3), 169-177.
- Sandiasa, G., & Agustana, P. (2018). Reformasi administrasi dan birokrasi pemerintahan daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik di daerah. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1-8.
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis kualitas layanan E-Government dengan pendekatan E-Govqual modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 157.
- Siregar, H., & Jaya, I. (2023). IKM dalam Pelayanan Publik Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial Kantor Kelurahan Langkai. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(1), 60-70.
- Sukmawati, B. S. N., & Setiawati, C. I. (2021). Analisis persepsi harga, promosi, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian produk pada marketplace Shopee. *eProceedings of Management*, 8(4).

- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), 1-9.
- Walinegoro, B. G., Saputra, G., Inayah, F., & Sari, L. W. (2023). Tata Kelola Inovasi Layanan Publik: Program Lasamba (Layanan Sumbang Warga) Dinas Sosial Kabupaten Sleman. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 42-60
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Yuliana, L., & Mardiyana, Z. (2021). Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jambura Journal of Educational Management*, 53-68.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9-16.
- Yusamah, U. B. (2020). Layanan Dukungan Psikososial Bagi Lanjut Usia di Panti Sosial Tresna Werdha DKI Jakarta (Studi Kasus di PSTW Budi Mulya 3, DKI Jakarta). *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*.
- Zahara, Z., & Aryansah, J. E. (2023). Media Sosial dan Pelayanan Publik: Pengaruh Adopsi dan Penggunaan Media Sosial Instagram Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 14, 63-82.