

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PUTRA  
RUMBIA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH LAMPUNG**

**Ferri Irawan<sup>1</sup>, Suharto<sup>2</sup>, Afdal Mazni<sup>3</sup>**

Universitas Muhammadiyah Metro, Kota Metro, 34111, Indonesia

Email: ferriirawan9@gmail.com<sup>1</sup>

suhartomm@gmail.com<sup>2</sup>

masdoelhak5000@gmail.com<sup>3</sup>

**Abstrak**

Kualitas pelayanan publik mengacu pada tindakan atau kegiatan yang diberikan yang berdampak pada kapasitas untuk mencapai kualitas terbaik untuk memenuhi harapan masyarakat. Kinerja karyawan dan aspek terkait kompetensi mempengaruhi seberapa baik layanan diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung; (2) pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung; dan (3) pengaruh gabungan kompetensi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia, dengan menggunakan rumus Slovin diambil sampel sebanyak 100 responden dari populasi sebanyak 20.377. menggunakan regresi sebagai alat penelitian dan memperoleh data ini melalui kuesioner. (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung sebesar 38,5%; (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung sebesar 37,3%; dan (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan sikap pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Berdasarkan temuan penelitian, semakin tinggi kompetensi dan efektifitas pegawai semakin memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan publik.

**Kata kunci:** Kompetensi pegawai, Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Publik

**Abstract**

*The actions or activities that are offered that have an impact on the ability to attain the highest quality in order to fulfill the expectations of society are referred to as the quality of public services. The quality of the service depends on factors like employee competency and performance. This study aims to investigate (1) the impact of employee competence on the quality of public services in the Putra Rumbia District Office, Central Lampung Regency, Lampung; (2) the impact of employee performance on the quality of public services in the Putra Rumbia District Office, Central Lampung Regency, Lampung; and (3) the combined influence of employee competence and performance on the quality of public services at the Putra Rumbia District Office, using the Slovin for From a total of 20,377 participants, 100 were selected as a sample. a questionnaire was utilized to collect the data, and regression was used as a research method. (1) Employee competence has a positive and significant influence on the quality of public services in the Putra Rumbia District Office, Central Lampung Regency, Lampung, amounting to 38.5%; (2) There is a positive and significant impact of employee performance on the standard of public services in the Putra Rumbia District Office, Central Lampung Regency, Lampung, amounting to 37.3%; and (3) There is a positive and significant impact of employee attitudes on According to study, employees contribute positively to the quality of public services to a greater or lesser extent depending on their ability and effectiveness.*

**Keywords:** *employee's competence, performance, and quality of public services*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat dan kompetisi yang sangat ketat, menjadikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Maulidiah (2014: 39) menyatakan “Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi”. Seiring dengan permasalahan yang banyak dikeluhkan oleh sebagian masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya.

Sadu Wasistiono dalam Rifa’ul Janah (2017: 1) mengemukakan bahwa “tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada publik/masyarakat”. Pada hakikatnya pemerintah adalah lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah “kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan” (John J. Sviokla dalam Janah, 2017: 2). Kemampuan di sini dapat ditujukan pada kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi menciptakan budaya kinerja tinggi. Namun dalam prakteknya, Organisasi penyelenggara pelayanan publik masih

banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Salah satu faktornya yaitu rendahnya kualitas pelayan. Suatu Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan. Apabila penerima layanan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau efisien. Konsep kualitas pelayanan dapat diahami melalui perilaku konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggaran pelayanan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor diantaranya adalah kompetensi dan kinerja pegawai. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur peyalanan yang telah ditetapkan (Nurmashita, dkk dalam Susanty: 2020).

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain kompetensi yang dimiliki individu dapat

mendukung sistem kerja berdasarkan tim.

Kompetensi dihasilkan kualitas pelayanan, kemudian dari kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektifitas dan efisiensi. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan suatu organisasi. Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Kompetensi pegawai pada dasarnya mengacu pada kompetensi teknis dan non teknis (Walsh et al dalam Junaidi, 2021) dimana kompetensi teknis ini meliputi tingkat pendidikan, pengalaman kerja serta kemampuan menganalisis. Sedangkan kompetensi non teknis terdiri dari pengendalian diri, kepercayaan diri, fleksibilitas serta tingkat kemampuan membangun hubungan.

Kesemua itu harus dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya agar pekerjaandapat berjalan lebih optimal. Namun yang terjadi di Kantor Kecamatan Putra Rumbia masih ditemukan pegawai yang melaksanakan pekerjaannya tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimilikinya, sehingga membuat pekerjaan yang dilaksanakan menjadi tidak optimal, kurangnya pengetahuan tentang aturan pegawai diluar tugas pokoknya dan kurangnya pembinaan yang sistematis.

Pentingnya kompetensi pegawai adalah untuk mengetahui cara berfikir sebab akibat yang kritis, memahami prinsip pengukuran yang baik, memastikan hubungan sebab akibat (casual) dan mengkomunikasikan hasil

kinerja strategis sumber daya manusia pada atasan (Dessler dalam Leonie, 2014). Seperti telah diuraikan diatas bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayan adalah kinerja. Kinerja merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan olehnya (Mangkunegra: 2015).

Kinerja seorang pegawai sangat mempengaruhi keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. Kinerja yang dapat dicapai oleh seorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal dan tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi, 2018: 83).

Kinerja seorang pekerja dianggap baik jika tindakan sadar tertentu telah diambil, tingkat dedikasi yang tinggi terhadap tanggung jawab atas tugas yang diberikan kepadanya, pemahaman tentang tanggung jawab utamanya, tingkat disiplin yang tinggi, dan kecerdasan. berwawasan positif, jujur dan tidak memihak saat menawarkan jasa, kreatif dan inovatif dalam menjalankan tanggung jawabnya. Hal ini agar tujuan organisasi dapat tercapai, karena keberhasilan pembelian jasa sangat dipengaruhi oleh kinerja staf. Namun demikian, masih banyak pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Putra Rumbia yang kurang memahami tugas pokok yang menjadi tanggung jawabnya, kurang memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepadanya, kurang memiliki inisiatif, kreatifitas, dan inovasi dalam melaksanakan tugasnya. tugas dan tanggung jawab utama, dan masih menunjukkan kurangnya disiplin dan kecerdasan, mengakibatkan pemberian layanan di bawah standar dan

sejumlah keluhan dari penerima layanan.

Pada dasarnya, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan harus memperhatikan beberapa kriteria agar dapat memberikan pelayanan publik yang baik. Dimana komponen-komponen tersebut saling berinteraksi untuk menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Kompetensi dan karakteristik kinerja karyawan adalah beberapa pertimbangan lainnya. Kompetensi adalah kemampuan setiap orang untuk melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar kerja dan proses pelayanan yang telah ditetapkan, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, daya cipta, dan sikap.

Kinerja merupakan proses bagaimana pekerjaan berlangsung, ini sangat diharapkan oleh setiap perusahaan agar karyawannya dapat mendukung optimalisasi tercapainya tujuan perusahaan (Febriyanto : 2021). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Namun akhir-akhir ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Kecamatan Putra Rumbia dirasa oleh pengunjung dan penerima pelayanan belum terlaksana dengan optimal, hal ini diindikasikan oleh: (1) masih ditemukannya pegawai yang melaksanakan pekerjaannya tidak sesuai dengan pendidikan yang dimilikinya, sehingga membuat pekerjaan yang dilaksanakan menjadi tidak optimal, (2) masih adanya pegawai yang kurang memahami tugas pokok yang menjadi tanggung jawab nya, (3) kurangnya pengetahuan tentang aturan pegawai yang diluar tugas pokok nya, (4) kurangnya rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya (5) belum adanya suatu standar umum tentang pelayanan di Kantor Kecamatan Putra Rumbia, (6) masih terdapat pengunjung

yang merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas, (7) kurangnya Instrumen penunjang dan pemahaman dalam penggunaannya untuk melaksanakan pelayanan dalam membantu dalam proses pelayanan, (8) kurangnya Pembinaan secara sistematis yang dilakukan Kantor Kecamatan Putra Rumbia.

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah tentang apakah kompetensi dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **A. Manajemen Sumber Daya Manusia**

“Sumber daya manusia atau biasa disingkat menjadi SDM merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Dalam pengertian praktis sehari-hari, SDM lebih dimengerti sebagai bagian integral dari sistem yang membentuk suatu organisasi. Sebagai ilmu, SDM dipelajari dalam manajemen sumber daya manusia atau MSDM (Tsauri Sofyan, 2013: 1).

Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusiabukan mesin

dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktek manajemen yang mempengaruhi secara langsung sumber daya manusianya.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi. Manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa karyawan adalah kekayaan (asset) utama organisasi yang harus dikelola dengan baik, jadi MSDM sifatnya lebih strategis bagi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen Sumber Daya Manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi. Tujuannya adalah memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif. Untuk mencapai tujuan ini, studi tentang manajemen personalia akan menunjukkan bagaimana seharusnya perusahaan mendapatkan, mengembangkan, menggunakan, mengevaluasi, dan memelihara karyawan dalam jumlah (kuantitas) dan tipe (kualitas) yang tepat.

Lingkup MSDM meliputi semua aktivitas yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam organisasi seperti yang dikatakan Russel dan Bernandin dalam Tsauri, Sofyan (2013: 42) bahwa “...all decisions which affect the workforce concern the organization's human resource management function.” Aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan MSDM ini secara umum mencakup: (1)

Rancangan organisasi (2) *Staffing* (3) Sistem *reward*, tunjangan dan pematuhan/*compliance* (4) Manajemen performansi (5) Pengembangan kerja dan organisasi (6) Komunikasi dan hubungan masyarakat.

Salah satu fungsi manajemen sumberdaya manusia adalah training and development artinya bahwa untuk mendapatkan tenaga kerja pendidikan yang bersumber daya manusia yang baik dan tepat sangat perlu pelatihan dan pengembangan. Hal ini sebagai upaya untuk mempersiapkan para tenaga kerja pendidikan untuk menghadapi tugas pekerjaan jabatan yang dianggap belum menguasainya.

Secara umum tujuan pengembangan SDM adalah untuk memastikan bahwa organisasi mempunyai orang-orang yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhan (Armstrong dalam Tsauri, Sofyan 2013: 98). Tujuan tersebut di atas dapat dicapai dengan memastikan bahwa setiap orang dalam organisasi mempunyai pengetahuan dan keahlian dalam mencapai tingkat kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disintesis bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan atau kompetensi karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai menuju pengoptimalan tujuan organisasi. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah yang harus diberikan oleh karyawan secara profesional dan berkualitas yang memerlukan manajemen atau pengelolaan terhadap karyawan dengan memperhatikan faktor

apa saja yang dapat mempengaruhi perilaku mereka dalam memberikan pelayanan publik. Perhatian dan pengelolaan pada faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku karyawan adalah bagian dari proses manajemen sumber daya manusia (MSDM).

## B. Kompetensi Pegawai

*Scale* dalam Pratiwi (2014: 19) mengemukakan kompetensi secara harfiah berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Adapun *Spencer* dalam Pratiwi (2014: 19) mengatakan kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Sutrisno (2011: 203) menjelaskan bahwa pengertian kompetensi dalam organisasi publik maupun privat sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi, di mana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat.

McAshan dalam Sutrisno (2011: 203) menyatakan apabila kompetensi diartikan sama dengan kemampuan, maka dapat diartikan pengetahuan memahami tujuan bekerja, pengetahuan dalam melaksanakan kiat-kiat jitu dalam melaksanakan pekerjaan yang tepat dan baik, serta memahami betapa pentingnya disiplin dalam organisasi agar semua aturan dapat berjalan dengan baik. Sejalan dengan itu, Finch dan Crunkilton dalam Sutrisno (2011: 204) mengartikan kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, ketrampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang harus dimiliki oleh SDM organisasi untuk dapat melaksanakan tugas-tugas

pekerjaan sesuai dengan yang dibebankan oleh organisasi.

Peningkatan kemampuan merupakan strategi yang diarahkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan sikap tanggap dalam rangka peningkatan kinerja organisasi. Adapun dimensi-dimensinya dapat berupa upaya pengembangan sumber daya manusia, pengetahuan organisasi, dan reformasi kelembagaan. Dalam menghadapi pengaruh lingkungan organisasi, menuntut kesiapan sumber daya manusia organisasi untuk memiliki kemampuan dalam menjawab tantangan tersebut dengan menunjukkan kinerjanya melalui kegiatan-kegiatan dalam bidang tugas dan pekerjaannya di dalam organisasi (Sutrisno, 2011: 204).

Sumber daya manusia dapat tetap bertahan karena mereka memiliki kompetensi manajerial, yaitu kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi perusahaan serta kemampuan untuk memperoleh dan mengarahkan sumber daya lain dalam rangka mewujudkan visi dan menerapkan strategi perusahaan (Sutrisno, 2011: 205).

Karakteristik kompetensi menurut Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2011: 206) terdapat lima aspek, yaitu: *motives, traits, self-concept, knowledge, skill*. Indikator variabel kompetensi pegawai menggunakan teori dari Gordon dalam Sutrisno (2011: 204) yang menjelaskan beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut: pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap, minat. Menurut Setiaji R., dkk (2021: 151) keahlian ataupun kompetensi merupakan ciri yang menempel pada seorang untuk menciptakan kinerja maksimal dalam melaksanakan pekerjaan yang mencakup motif, watak, konsep diri, pengetahuan, serta kemampuan.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas maka dapat disintesis bahwa

kompetensi pegawai merupakan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai yang telah melekat pada perilaku dalam berbagai keadaan dan menjalankan pekerjaannya.

Pengukuran variabel kompetensi pegawai menggunakan indikator beberapa yaitu: (1) Pengetahuan (*Knowledge*), (2) Pemahaman (*Understanding*), (3) Ketrampilan (*Skill*), dan (4) Sikap (*Attitude*).

### C. Kinerja Pegawai

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Edison, Anwar, et al., 2016: 190).

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehariono, 2012: 381), sedangkan pengertian manajemen kinerja menurut Michael Armstrong (2006: 1) Manajemen kinerja dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang sistematis untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan mengembangkan kinerja individu dan tim. Dengan demikian, dapat di maknai bahwa kinerja yang optimal dan stabil, bukanlah sesuatu yang kebetulan.

Tentunya sudah melalui tahapan dengan manajemen kinerja yang baik, memungkinkan hasil yang dibanggakan sesungguhnya semua, sehingga, keberhasilan merupakan sebuah kebetulan yang bukan didasarkan pada fondasi yang kuat. Manajemen kinerja adalah usaha untuk mencapai kinerja pegawai atau organisasi menjadi lebih baik dari waktu ke waktu (Edison, Anwar, et al., 2016: 190).

Kinerja disebabkan oleh banyak faktor, bagaimanapun juga setiap faktor harus menjadi bagian yang perlu diamati. Dibawah ini merupakan contoh sederhana yang bias di amati dan dievaluasi, yaitu (Edison, Anwar, et al., 2016: 191): (1) Kompetensi, (2) Teknologi/ Mesin, dan (3) Metode/Sistem.

Untuk mencapai atau menilai kinerja, ada dimensi yang menjadi tolak ukur, menurut Jhon Miner yaitu (Edison, Anwar, et al., 2016: 194): Kualitas, Kuantitas, Penggunaan waktu dalam kerja, dan Kerja sama.

### D. Kualitas Pelayanan

Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2011: 51) bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kualitas memiliki keterkaitan dengan kepuasan pelanggan. Menurut Sinambela dkk dalam Hardiansyah (2011:36) menyatakan “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers)”. Zeithml and Bitner dalam Munhurrun (2010:39) menyatakan bahwa, “*Customer expectations are beliefs about a service that serve as standards against which service performance is judged*”. Hal ini menjelaskan bahwa, harapan pelanggan adalah keyakinan tentang suatu layanan yang berfungsi sebagai standar untuk menilai kinerja layanan.

Pengertian kualitas lebih luas ditingkatkan oleh Daviddow & Uttal dalam Hardiansyah (2011: 35) yaitu “Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (whatever enhances customer satisfaction)”. Teixera dalam Halvorsrud (2016: 841) menyatakan bahwa “*Modeling service delivery from the customers perspective is an*

*important topic for service providers seeking to improve their service”.*

Sampara dalam Hardiansyah (2011: 35) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Bahuguna (2014: 209) menyatakan “*Customer service is an essential part of customer value proposition*”.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai standar pelayanan yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan

Beberapa pakar dalam menentukan dimensi kualitas pelayanan sangat beragam sesuai dengan sudut pandangnya, hal ini ditunjukkan dari beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu menurut Parasuraman dalam Achmad Safrizal Yafie (2016: 14) mengemukakan lima dimensi kualitas

jasa sebagai berikut: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, produk fisik.

Penggunaan indikator sebagai alat ukur kualitas pelayanan, seperti perbedaan yang disampaikan oleh pra ahli dengan perspektif masing-masing mengenai pelayanan. Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011: 41) yang telah mengidentifikasi 10 (sepuluh) kriteria untuk mengukur kualitas jasa pelayanan yaitu: *reliability, responsiveness, competence, acces, courtesy, communication, credibility, security, understanding, tangible*. Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011: 46) menyederhanakan menjadi lima, yang terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut: berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), respon/ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dan verifikatif, karena adanya variabel-variabel yang akan diuji dan ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk mengenai fakta-fakta serta pengaruh antara variabel yang diteliti. populasi secara acak (Sugiyono, 2016: 85).

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian penduduk di Kecamatan Putra Rumbia dengan karakteristik sesuai dengan ukuran populasi yang berjumlah 20.377 orang dan latar belakang tempat tinggal yang berbeda (heterogen) dan tersebar di sepuluh (10) Kampung yang ada di Kecamatan Putra Rumbia. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner dengan menggunakan skala Likert.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Putra Rumbia adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah, Lampung, Indonesia dengan penduduk sejumlah 20.377 jiwa, serta memiliki 10 kampung. Putra Rumbia merupakan kecamatan di bagian timur daerah Kabupaten Lampung Tengah yang berjarak 52 km dari Gunung Sugih (ibu kota kabupaten). Putra Rumbia memiliki luas wilayah sebesar 144.552 Ha. Kecamatan Putra Rumbia mempunyai 19 orang pegawai yang masing-masing menduduki jabatan.

**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas yang digunakan adalah korelasi pearson. Uji validitas dilakukan untuk mengukur pernyataan yang ada dalam kuesioner dengan mengkorelasikan masing-masing skor pernyataan untuk masing-masing variabel dengan skor total variabel. Selanjutnya angka korelasi yang dihasilkan akan dibandingkan dengan nilai r tabel pada  $\alpha = 0,05$  yaitu sebesar 0,361.

Hasil uji reliabilitas di atas didapatkan nilai alpha untuk variabel (X1) sebesar 0,845, untuk variabel sebesar 0,959, untuk variabel (Y) sebesar 0,740, artinya variabel ini

dinyatakan reliabel karena nilai alphanya  $> 0,60$  dan dapat dijadikan alat ukur dalam penelitian

**Hasil analisis Regresi dan Uji Hipotesis**

**a. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan garis regresinya adalah:  $\hat{Y} = 24,220 + 0,842 X_1$ . Dengan persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan bahwa jika variabel Kompetensi Pegawai (X1) dengan Kualitas Pelayanan (Y) diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka setiap perubahan skor Kompetensi Pegawai sebesar satu satuan dapat diestimasi skor Kualitas Pelayanan akan berubah sebesar 0,842 satuan pada arah yang sama.

Berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena itu hipotesis yang berbunyi tolak H0 dan terima H1: Ada pengaruh yang positif antara Kompetensi Pegawai (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Keberartian persamaan regresi didasarkan pada hasil perhitungan dengan bantuan SPSS seperti pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Keberartian Persamaan Regresi X<sub>1</sub> terhadap Y

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	
	B	Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	24,220	3,752		6,455	,000
	Kompetensi Pegawai	,842	,107	,621	7,838	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Hasil perhitungan dengan bantuan SPSS nilai koefisien determinasi variabel Kompetensi Pegawai (X1) terhadap

Kualitas Pelayanan (Y) seperti pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,621 <sup>a</sup>	,385	,379	3,212

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai

Pada tabel di atas dapat ditunjukkan hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana diperoleh skor R square sebesar 0,385, yang berarti bahwa 38,5% Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh variabel Kompetensi Pegawai, sedangkan selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Dari semua analisis di atas dapat disintesis bahwa Kompetensi Pegawai memberi pengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung dan dari pengujian regresi Kompetensi Pegawai dapat digunakan untuk melakukan prediksi terhadap Kualitas Pelayanan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan Kompetensi

Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung dapat diterima yaitu sebesar 38,5 % serta teruji secara empiris pada taraf signifikan 5%.

**b. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan kerangka pikir seperti pada pembahasan bab sebelumnya, untuk menguji seberapa besar pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Rumus persamaan regresi antara variabel Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan adalah  $\hat{Y} = a + bX_2$ . Perhitungan dengan bantuan SPSS diperoleh hasil seperti tampak pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Keberartian Persamaan Regresi X<sub>2</sub> terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23,370	3,964		5,896	,000
	Kinerja Pegawai	,660	,087	,611	7,632	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan garis regresinya adalah  $\hat{Y} = 23,370 + 0,660 X_2$ . Dengan persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan bahwa jika variabel Kinerja Pegawai (X<sub>2</sub>) dengan Kualitas Pelayanan (Y) diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka setiap perubahan skor Kinerja Pegawai sebesar

satu satuan dapat diestimasikan skor Kualitas Pelayanan akan berubah sebesar 0,660 satuan pada arah yang sama.

Hasil perhitungan dengan bantuan SPSS nilai koefisien determinasi variabel Kinerja Pegawai (X<sub>2</sub>) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) seperti pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	,611 <sup>a</sup>	,373	,366	3,245
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Pada tabel di atas dapat ditunjukkan hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana diperoleh skor R square sebesar 0,373, yang berarti bahwa 37,3% Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh variabel kinerja pegawai, sedangkan selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Dari semua analisis di atas dapat disintesis bahwa Kinerja Pegawai memberi pengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung dan dari pengujian regresi Kinerja Pegawai dapat digunakan untuk melakukan prediksi terhadap Kualitas Pelayanan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan

Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung dapat diterima yaitu sebesar 37,3% serta teruji secara empiris pada taraf signifikan 5%.

### **Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Pegawai secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan kerangka pikir sebagaimana pada pembahasan bab sebelumnya, untuk menguji seberapa besar pengaruh X1, X2 terhadap Y maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Rumus persamaan regresi antara variabel kompetensi pegawai dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah  $\hat{Y} = a + bX_1 + bX_2$ . Perhitungan dengan bantuan SPSS diperoleh hasil seperti pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Keberartian Persamaan Regresi X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> terhadap Y

Model		Coefficients <sup>a</sup>				Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,553	3,928		5,741	,000
	Kompetensi Pegawai	,516	,261	,380	1,974	,051
	Kinerja Pegawai	,285	,208	,264	1,370	,174

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Hasil perhitungan dengan bantuan SPSS nilai koefisien determinasi variabel Kompetensi Pegawai (X<sub>1</sub>) dan variabel Kinerja Pegawai (X<sub>2</sub>) secara

simultan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) seperti pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,630 <sup>a</sup>	,397	,385	3,198	

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kompetensi Pegawai

Berdasarkan tabel di atas maka dapat ditunjukkan besarnya pengaruh variabel Kompetensi Pegawai (X<sub>1</sub>) dan Kinerja Pegawai (X<sub>2</sub>) secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah

sebesar 0,397 atau sebesar 39,7% sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak dikaji pada penelitian ini (terjawab).

Dari semua analisis di atas dapat disintesis bahwa kompetensi pegawai dan Kinerja Pegawai secara simultan memberi pengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung dan dari pengujian regresi Kompetensi Pegawai dan Kinerja Pegawai secara simultan dapat digunakan untuk melakukan prediksi terhadap Kualitas Pelayanan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan kompetensi pegawai dan Kinerja Pegawai secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung dapat diterima yaitu sebesar 39,7 % serta teruji secara empiris pada taraf signifikan 5%.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kompetensi Pegawai (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Wibowo (2012: 325), yang menyatakan kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk di antara kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati.

Jika dilihat dari besarnya pengaruh variabel terikat yaitu sebesar 38,5%, menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggungjawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka (Spencer dalam Kalepo, 2021:14). Peran kompetensi sangat diperlukan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik, tentu akan mudah untuk

melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan. Mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya.

Seringkali organisasi pemerintahan berjalan kurang efektif dan kurang efisien, petugasnya kurang disiplin dan kurang bertanggungjawab, bekerja cukup lambat, dan lain-lain. Salah satu penyebabnya adalah adanya aparatur pemerintah yang kurang kompeten di bidang pekerjaannya. Sering kali penempatan pegawai serta pemberian tugas dan fungsi tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki pegawai itu sendiri, yang cepat atau lambat akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Pamudji (2014:21) mengatakan bahwa seseorang yang berkompeten dalam melaksanakan suatu pekerjaan, berarti memiliki atau dianggap memiliki keahlian, sehingga akan melakukan pekerjaan pelayanan publik dengan mempergunakan keahliannya itu sehingga menghasilkan pelayanan publik yang baik mutunya, lebih cepat prosesnya, mungkin lebih bervariasi, yang kesemuanya mendatangkan kepuasan pada warga masyarakat. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen.

Dengan demikian Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung dipengaruhi oleh

Kompetensi Pegawai sebesar 38,5%. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik tingkat kompetensi pegawai akan diikuti oleh meningkatnya kualitas pelayanan. Terkait dengan bagaimana pengaruh kompetensi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dikemukakan bahwa melalui kompetensi pegawai diharapkan pengetahuan, pemahaman, keterampilan, nilai, sikap dan minat pegawai juga akan meningkat, maka kompetensi yang dimiliki pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **Pengaruh Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Hal tersebut mendukung teori yang dikemukakan Septiandi, Ryan. (2020: 81) yang mengatakan bahwa kinerja pegawai merupakan pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggungjawabnya, sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Jika dilihat dari besarnya pengaruh variabel terikat yaitu sebesar 37,3%, kinerja pegawai di Kecamatan Putra Rumbia dalam kategori sedang, seperti pendapat Septiandi, Ryan. (2020: 81) bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan berkaitan kuat terhadap tujuan-tujuan strategis organisasi, sedangkan tujuan peningkatan kinerja pegawai yang dimaksud adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah.

Dengan demikian kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung dipengaruhi oleh kinerja pegawai sebesar 37,3%. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa

semakin baik tingkat kinerja pegawai akan diikuti oleh meningkatnya kualitas pelayanan.

#### **Pengaruh Kompetensi (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) Secara Simultan terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Adapun, kompetensi kerja menurut Wibowo (2012: 86), ialah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap pekerja 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. Konsep kompetensi kerja merupakan karakteristik personal (skill, knowledge, trait, motive) yang menuntun perilaku ke arah pencapaian kinerja yang diharapkan. Sebagai contoh tentang kompetensi adalah “conceptual thinking”, yang dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk dapat menemukan solusi secara efektif dengan melakukan pendekatan yang holistik, abstrak, atau dengan menggunakan perspektif teoritis. Pelaksanaan pekerjaan oleh para pegawai di Kantor Kecamatan Putra Rumbia, pada dasarnya berlangsung dalam kondisi pegawai sebagai manusia, suasana batin dan psikologis seorang pegawai sebagai individu dalam masyarakat organisasi yang menjadi lingkungan kerjanya sangat besar pengaruhnya pada pelaksanaan pekerjaannya. Suasana batin itu terlihat dalam semangat atau gairahkerja yang menghasilkan kegiatan kerja sebagai kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi tempatnya bekerja.

Berdasarkan analisis regresi terdapat pengaruh positif dan signifikan

Kompetensi Pegawai (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik Kompetensi Pegawai dan Kinerja Pegawai maka akan semakin baik pula pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini dapat diterangkan oleh persamaan regresi  $\hat{Y} = 22,553 + 0,516 X1 + 0,285 X2$ . dengan persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan bahwa jika variabel Kompetensi Pegawai (X1) dan variabel Kinerja Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y) diukur secara simultan dengan instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka setiap perubahan skor Kompetensi Pegawai dan Kinerja Pegawai sebesar satu satuan akan menyebabkan kenaikan satu satuan. Jika diestimasikan skor Kualitas Pelayanan akan berubah sebesar 0.516 pada variabel Kompetensi Pegawai begitu juga Kualitas Pelayanan akan berubah sebesar 0.285 pada variabel Kinerja Pegawai pada arah yang sama. Dari perhitungan regresi antara Kompetensi Pegawai (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y) tergolong sedang yaitu sebesar 0.397 ini menunjukkan antara variabel X1 dan variabel X2 terhadap variabel Y memiliki pengaruh yang berarti meskipun regresinya tergolong sedang.

Besarnya pengaruh Kompetensi pegawai dan kinerja pegawai secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung, adalah sebesar 39,7%. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik Kompetensi Pegawai akan diikuti oleh meningkatnya perubahan kualitas pelayanan, dan semakin besar kinerja pegawai, akan diikuti oleh semakin tingginya kualitas pelayanan. Secara empiris hasil penelitian ini menginformasikan bahwa kompetensi pegawai dan kinerja pegawai secara

simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini seperti yang diungkapkan pada penelitian Pradana (2022: 8) bahwa “variabel yang memengaruhi variabel kualitas pelayanan publik adalah kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan kinerja pegawai.” Selain faktor-faktor tersebut, aspek/ faktor selain yang dibahas dalam penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Hardiyansyah, dalam Pradana (2022:9) yang mengemukakan faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik sebagai berikut: (1) motivasi kerja birokrasi dan aparatur; (2) kemampuan aparatur; (3) pengawasan/ kontrol sosial; (4) perilaku birokrasi/aparatur; (5) komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan (6) restrukturisasi organisasi.

Berdasarkan temuan tersebut diperoleh beberapa informasi yakni sebagai berikut: Pertama, kompetensi pegawai dan kinerja pegawai memberikan pengaruh yang berarti terhadap kualitas pelayanan. Kedua, untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik antara lain dapat dilakukan dengan meningkatkan kompetensi pegawai dan kinerja pegawai secara simultan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh kompetensi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu: kompetensi dan kinerja pegawai baik secara terpisah dan simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung, yaitu 39,7% dan

sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, keterbatasan dan simpulan pada akhirnya peneliti merekomendasikan beberapa hal yang harus dicermati antara lain:

1. Secara parsial dan simultan disintesis bahwa variabel kompetensi dan kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, maka diharapkan kepada Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung agar tetap mempertahankan atau lebih meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai agar lebih baik dan efektif, serta agar lebih meningkatkan pelayanan pada saat menyelesaikan fungsi dan tugas yang sudah ditetapkan.
2. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung dengan menambahkan variabel lain selain yang telah diteliti pada penelitian ini.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih banyak mengkaji sumber terkait objek yang diteliti agar lebih lengkap, diperluas lagi dan memperoleh hasil yang akurat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Achmad Safrizal Yafie, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang). *Jurnal Administrasi*

*Bisnis (JAB) Vol. 35 No. 2 Juni 2016.*

Administrasibisnis.studentjourna  
l.uib.ac.id. Fakultas Ilmu  
Administrasi Universitas  
Brawijaya Malang

Armstrong, Michael. 2006. *Manajemen kinerja: kunci strategi dan pedoman praktis*. Amerika Serikat: Thomson-Shore, Inc

Edison, Anwar, et al., 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta

Halvorsrud. 2016. *Improving Service Quality through Customer Journey Analysis*. <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/JSTP-05-2015-0111> DOI: 10.1108/JSTP-05-2015-0111 © Emerald Group Publishing Limited

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.

Kalepo, dkk. 2021. Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. (2003). *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara.

Linda, W. A., & Febriyanto, F. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Pt. Japfa Comfeed Indonesia, Tbk. Lampung Tengah. *Jurnal*

- Manajemen DIVERSIFIKASI, 1(4), 872-884.
- Maulidiah, Sri. 2014. Penerapan Paten dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Siak Kabupaten Siak. *Jurnal RAT Vol.3. No.3. September 2014*. ISSN: 2252-9608. Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pamudji. 2014. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta. Widya Praja
- Pradana, A. dkk. 2022. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bea Cukai Madiun. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* ISSN: 2541-0849 dan e-ISSN: 2548-1398 Vol. 7, No. 2, Februari 2022. Published: 2022-02-20 <https://www.jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntaxliterate/article/view/6196/3586>
- Pratiwi, Monika. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Rifa'ul Janah. 2017. *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pemerintah Desa Di Kecamatan Parakan Melalui Kinerja Pegawai Kecamatan Parakan (Studi Kasus Persepsi Perangkat Desa Se-Kecamatan Parakan Kabupaten Temanggung)*. Under Graduates thesis, Universitas Negeri Semarang. <http://lib.unnes.ac.id/id/eprint/30575>.
- Setiaji R., dkk. 2021. Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Seputih Agung Kabupaten Lampung Tengah. *Journal of Economic Manajement Simplex: Vol 2 No 1 Mei 2021* ISSN 2746-5551. Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro.
- Septiandi, Ryan. 2020. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Patampanua Kabupaten Pinrang*. Skripsi. Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan. UIN Alauddin Makassar
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sutrisno, Edi. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Susanty, Erlin. 2020. *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kinerja Sebagai Intervening Pada Kantor Regional VII BKN*. Tesis. Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tsauri, Sofyan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: Stain Jember Press.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.