

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA UNIT PELAKSANA
TEKNIS ZONA DEMANG DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

JURNAL

**DWINURDIANTY DERISKA
1911243
ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRACT

Needs are increasing, while prices of basic necessities are soaring, making some people feel distressed and exhausted. Meanwhile, to earn a salary, an employee must work hard. Some even have to look for side businesses outside. For this reason, the intelligence of a leader in improving the discipline and performance of his employees is very much needed. One of the steps taken by leaders is usually to provide incentive allowances for employees.

The hypothesis in this research is that there is a significant influence between discipline and employee performance and the provision of incentive allowances. Data collection was carried out using test techniques, questionnaires and interviews. Data analysis was carried out using analysis which was used to test the hypothesis regarding whether there was an influence between providing incentive allowances and increasing employee discipline and performance.

The results of the test analysis, which was strengthened by questionnaire and interview data analysis, found that there was a large influence on providing employee incentives to increase employee discipline and performance.

Keywords: Employee Competency, Service Quality

PENDAHULUAN

Pada saat sekarang ini pemerintah diuntut agar dapat menjalankan fungsi dasarnya secara maksimal, menjadi sebuah tuntutan yang tidak dapat dielakkan dan harus dipenuhi. Adapun fungsi dasar pemerintah yang utama adalah pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowerment*), dan juga pelayanan (*serving*) yang salah satunya adalah pelayanan hak dan identitas diri dan kewarganegaraan.

Salah satu upaya pemenuhan hak tersebut adalah diterbitkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2020 tentang Perubahan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Secara definisi, akta kelahiran adalah suatu dokumen identitas autentik yang wajib dimiliki setiap warga negara Indonesia. Dokumen ini sebagai bukti sah terkait status dan peristiwa kelahiran seseorang dan termasuk hak setiap anak Indonesia. Akta kelahiran dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Jika dahulu pengurusan akta kelahiran dilakukan di kelurahan, sekarang pengurusan ini dilakukan langsung di Dinas Kependudukan Catatan Sipil. Satu hal yang perlu diperhatikan, pengurusan akta kelahiran tidak lagi dibuat berdasarkan peristiwa namun diganti berdasarkan domisili (sesuai dengan KTP). Hal ini merujuk pada diubahnya Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang pencatatan kelahiran menjadi Undang-Undang No.24 Tahun 2013.

Akta kelahiran sangat penting fungsinya, yaitu sebagai identitas warga negara. Apabila banyak anak tidak mempunyai identitas yang terdaftar atau diakui negara, maka akan sangat rentan terjadi pemalsuan identitas, banyak kasus perdagangan anak, memperkerjakan anak dibawah umur dan kasus sosial lainnya yang melibatkan anak.

Pentingnya akta kelahiran juga tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan yang dipertegas lagi pada pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyatakan, ayat (1) Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya, dan ayat (2) berbunyi Identitas sebagaimana dimaksud ayat 1 dituangkan dalam akta kelahiran. Selain untuk mendapat akta kelahiran, pelaporan kelahiran juga untuk

mendapatkan kartu keluarga dimana dalam setiap kartu keluarga terdapat keterangan setiap anggota keluarga untuk memiliki Nomor Induk Kelaianan (NIK) yang tercatat di kantor pusat. Mencatat identitas setiap warga merupakan kewajiban dari suatu negara sehingga negara dapat memberikan hak-hak yang seharusnya didapat warganya.

Proses pelayanan yang terdiri atas beberapa perbuatan/ aktivitas yang dapat diperhitungkan, direncanakan, dan ditetapkan standar waktunya. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standart manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Akhir-akhir ini masalah penanganan pelayanan akta kelahiran khususnya menjadi masalah yang cukup serius dirasakan mengingat volumenya yang kian hari kian membengkak atau bertambah sementara kemampuan aparat pemerintah dalam melayani sangat terbatas. Namun hal tersebut bukan hanya disebabkan oleh kemampuan aparat tetapi juga disebabkan oleh masyarakat itu sendiri yang tidak peduli atau kurang pro aktif, sehingga terkesan bahwa pelayanan pemerintah terhadap masyarakat kurang maksimal.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) UPT zona Demang Kota Palembang merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai

dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Plaju. Fungsi dan tugas Dukcapil tersebut merupakan pelayanan dalam mengurus berbagai persuratan seperti membuat surat akta lahir atau akta kelahiran, surat dokumen kependudukan, kartu keluarga (KK), akta perkawinan, surat keterangan pindah, hingga pembuatan KTP-elektronik atau e-KTP.

Salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang dalam mengembangkan misinya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang maksimal serta adanya suatu prosedur kerja yang baik, antara lain setiap satuan kerja dalam melaksanakan tugas disertai dukungan di bidang perencanaan yang matang dan terpadu, serta menyadari akan semakin pentingnya suatu pelayanan untuk membantu manajemen dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Dukungan data kependudukan yang menyeluruh, akurat dan valid, selaras dengan perkembangan masyarakat merupakan salah satu kebutuhan administrasi kependudukan dan manajemen pemerintahan. Dukungan data kependudukan tersebut terutama sangat diperlukan dalam menyusun berbagai rencana kegiatan pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat. Karena itu fungsi data kependudukan yang menyeluruh, akurat dan valid menurut perkembangan masyarakat merupakan salah satu faktor pendukung terselenggaranya berbagai kebijakan dan kegiatan pemerintah secara efektif dan efisien, sesuai dengan kondisi dinamis perkembangan masyarakat setempat.

Berangkat dari pemikiran yang demikian itu, kenyataan masih menunjukkan bahwa tidak semua daerah mempunyai data kependudukan yang menyeluruh, akurat dan valid. Kondisi data kependudukan yang demikian itu terjadi karena masih lemahnya pelaksanaan sistem administrasi kependudukan. Dengan kenyataan ini, maka fungsi data kependudukan yang menyeluruh, akurat dan valid tidak bisa diabaikan begitu saja, karena mempunyai fungsi yang fundamental dalam merumuskan dan melaksanakan berbagai kebijakan dan kegiatan publik. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang menjamin tersusunnya hasil pengolahan data kependudukan yang menyeluruh, akurat dan valid menurut dinamika perkembangan masyarakat menjadi sangat fundamental dalam penyelenggaraan sistem administrasi dan manajemen pemerintahan yang terkait erat dengan kepentingan publik.

Lemahnya sistem pengolahan data kependudukan yang menyeluruh, akurat dan valid serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang belum prima tampak menjadi salah satu permasalahan administrasi pemerintahan yang cukup menonjol dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan daerah. Berdasarkan data yang terdapat pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil menunjukkan Kota Palembang memiliki 18 kecamatan dan 107 kelurahan dari total 236 kecamatan dan 386 kelurahan pada tahun 2023. Jumlah penduduknya sebanyak 1.570.409 jiwa dengan luas wilayahnya 369,22 Km² yang terbagi menjadi 8.452 RT, 2.497 RW. Potret wilayah dan kependudukan kota Palembang dapat mempengaruhi

proses perencanaan dan pelaksanaan berbagai program dan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang, hal ini disebabkan dinamisasi perkembangan masyarakat yang sangat cepat yang membawa konsekuensi terhadap tuntutan, kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang berlangsung di Kota Palembang yang harus optimal dan memuaskan.

Kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat kota Palembang merupakan indikator dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Palembang seperti kemudahan mendapatkan akses pelayanan, disiplin pegawai, ketepatan waktu, dan produk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ini semua akan tercapai bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dituangkan dalam pedoman pelayanan yakni Standar Operasi Prosedur (SOP).

Berdasarkan hasil survei awal diperoleh gambaran bahwa pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang khususnya pada UPT Zona Demang kurang optimal. Kondisi ini disebabkan oleh beberapa variabel yang tidak berdiri sendiri artinya terdapat sejumlah variabel yang mempengaruhi fenomena tersebut. Fenomena-fenomena tersebut diasumsikan dipengaruhi oleh salah satunya kompetensi kerja pegawai. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 angka 10. Kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan,

keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Mencermati hal tersebut menegaskan bahwa kompetensi kerja setiap individu secara komprehensif harus memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap yang sesuai dengan norma-norma yang ada terutama sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan

Maka penulis akan melakukan penyebaran angket untuk mengetahui kompetensi dari masing-masing pegawai, yang di mana survey ini berguna untuk mengetahui kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran pada Unit Pelaksana Zona Demang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

Dengan demikian bahwa ketika Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berkeinginan memberikan pelayanan yang dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat maka dibutuhkan pegawai yang memiliki kompetensi kerja yang baik pula sehingga tercipta kondisi pola pelayanan yang memungkinkan setiap individu masyarakat terlayani dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Unit Pelaksana Teknis Zona Demang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang”**.

LANDASAN TEORI

A. KOMPETENSI

Menurut Lubis, dkk., 2018 mengemukakan bahwa kompetensi sebagai kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dengan cermat dan benar, atau dengan kata

lainnya memahami dan menguasai keahlian yang seharusnya ia kerjakan. Secara lebih terperinci, kompetensi adalah sekumpulan pengetahuan, keterampilan, dan sikap terkait yang memengaruhi sebagian besar pekerjaan seseorang (peran atau tanggung jawab), yang berkorelasi dengan kinerja di tempat kerja, yang dapat diukur terhadap standar yang diterima dengan baik dan dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan.

Terkait dengan kompetensi ini, beberapa pakar, lembaga dan Undang-Undang mendefinisikan kompetensi sebagai berikut (Lubis, Hermanto, & Edison 2018):

1. Menurut Stephen A. Wood & Michael A. West “kompetensi menyatakan perilaku yang dibutuhkan untuk kinerja yang efektif dalam melaksanakan pekerjaan”.
2. Menurut Spencer “kompetensi adalah karakteristik mendasar seseorang yang secara tidak langsung terkait dengan pengaruh dan atau kinerja superior yang diacu oleh kriteria dalam situasi pekerjaan”.
3. Menurut Amstron, “kompetensi adalah apa yang orang bawa pada suatu pekerjaan dalam bentuk tipe dan tingkat-tingkat perilaku yang berbedabeda. Kompetensi menentukan aspek-aspek proses kinerja perusahaan”.
4. Menurut Berker, Huselid, dan Ulrich, “kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan, atau karakteristik kepribadian seseorang yang secara langsung memengaruhi kinerjanya”.
5. Menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 menyebutkan, “kompetensi

kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan”.

6. Menurut Badan Nasional Sertifikasi Profesi, “kompetensi diartikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat terobservasi mencakup atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan performa yang ditetapkan.

Berdasarkan pengertian dari para ahli diatas dapat disimpulkan kompetensi sekumpulan karakteristik yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dimiliki seseorang dalam menjalankan atau menyelesaikan setiap aktivitas kerja/tugas yang dibebankan kepadanya.

B. KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Ruang lingkup pelayanan publik dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pasal 5 ayat (3) Pelayanan barang publik meliputi:

1. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu

badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

3. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pem-biayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, Pasal 5 ayat (4) pelayanan atas jasa publik meliputi:

1. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya ver-sumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
3. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara pada Pasal 5 ayat (7) pelayanan administratif meliputi:

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
2. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

Sarundajang dalam menyebutkan bahwa dalam era reformasi, organisasi pemerintah daerah sebagai regulator dan fasilitator semakin dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih cepat (*faster*), lebih baik (*better*) dan lebih murah (*cheaper*). Hal ini dipertegas oleh pendapat Gaspersz dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) menyatakan bahwa pada umumnya pelanggan menginginkan produk yang

memiliki karakteristik lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*).

Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat, pelayanan untuk masyarakat tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya pelayanan umum tersebut. Dengan kata lain, terdapat korelasi antara kepentingan umum dengan pelayanan umum. Namun sebelum berbicara mengenai pelayanan umum, perlu kiranya klarifikasi tentang pengertian “umum” itu sendiri. Dari berbagai studi telaahan, istilah umum dimaksudkan sebagai terjemahan dari kata publik yang pengertiannya cukup luas.

Keseluruhan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan masyarakat, pemerintah bertugas sebagai pelayan masyarakat sedangkan yang dilayani adalah masyarakat. Oleh karena itu jelas bahwa misi pemerintah dalam memberikan pelayanan bukan profit oriented (mencari untung), melainkan sebagai kewajiban yang harus diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Pemerintah harus tetap memperlakukan setiap orang dengan adil dan tanpa memandang status sosial. Setiap organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan masyarakat diharapkan untuk dapat meningkatkan kinerjanya kepada masyarakat dan selalu berfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi keinginan serta kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian secara umum dimengerti sebagai suatu kegiatan

ilmiah yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan penentuan topik, pengumpulan data dan menganalisis data, sehingga nantinya diperoleh suatu pemahaman dan pengertian atas topik, gejala atau isu tertentu. Metode penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, sistematis, dan memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis (Conny R. Semiawan, (2007).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dimana suatu metode yang secara primer menggunakan paradigma postpositivism dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (seperti pemikiran tentang sebab akibat, reduksi kepada variabel, hipotesis, dan pertanyaan spesifik menggunakan pengukuran dan observasi, serta pengujian teori), menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan survei yang memerlukan data statistik. Cara pandang postpositivist atau biasa juga disebut positivisme, merupakan cara pandang yang menyatakan bahwa eksistensi kenyataan/realitas sosial dan realitas fisik adalah independen atau terpisah bebas atau berada di luar diri peneliti.

Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2011: 8) yaitu Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian kuantitatif pengukuran terhadap gejala yang

diamati merupakan hal yang sangat penting. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen yang disusun berdasarkan indikator dari variabel yang diteliti, kemudian menghasilkan data kuantitatif tentang

pengaruh kompetensi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran pada UPT Zona Plaju Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

HASIL ANALISIS DATA

Adapun untuk menguji analisis data, penulis menggunakan beberapa teknik uji, sebagai berikut :

1. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independent terhadap variabel independent secara simultan (bersama-sama). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.22
Hasil Uji F (Uji Secara Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1200,875	1	1200,875	552,894	<,001 ^b
	Residual	125,975	58	2,172		
	Total	1326,850	59			
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						
b. Predictors: (Constant), Kompetensi						

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 29.0

Berdasarkan uji ANOVA atau F test yang dapat dilihat pada tabel 5.22 maka dapat diperoleh F_{hitung} 552.894 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena nilai sig. F jauh lebih kecil dari pada (α) 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel independent yang meliputi Kompetensi (X) secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel Produktivitas (Y) secara signifikan.

Pengujian terhadap uji simultan (uji F) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan terbukti. Hal ini bisa dilihat dari hasil output SPSS 29.0 dengan analisis regresi terhadap variabel yang menunjukkan nilai dari F_{hitung} yang positif yaitu 552.894 jadi dapat disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

2. Uji Regesi Linier Sederhana

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan mengenai regresi linier sederhana antara Kompetensi (X) dan Produktivitas (Y) didapat bentuk persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX \qquad Y = 0,344 + 1,974 X$$

Tabel 5.23
Data Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,344	1,750		-,197	,845
	Kompetensi	1,974	,084	,951	23,514	<,001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 29.0

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Konstanta (α) sebesar 0,344 menyatakan bahwa jika variabel Kompetensi (X) tidak ada, maka Produktivitas sebesar 0,344
- 2) Koefisien Regresi Kompetensi (b) sebesar 1,974 hasil tersebut dapat diartikan bahwa setiap penambahan satu nilai Kompetensi (X) akan meningkatkan skor Produktivitas sebesar 1,974
- 3) Koefisien Regresi Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 1,974. Hasil tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi Kompetensi lebih besar pengaruhnya pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

3. Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Zona Demang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang dan diinterpretasi berdasarkan tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi, adapun tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5.24
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Hasil Koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.25
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,951 ^a	,905	,903	1,474
a. Predictors: (Constant), Kompetensi				
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan				

Sumber : hasil pengolahan data spss versi 29.0

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,951 dan berdasarkan tabel 29, nilai R berada diantara posisi 0,80 – 1,000 (kategori sangat kuat), yang mana artinya pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan. Kemudian nilai R *square* sebesar 0,905 yang artinya pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Negeri Sipil adalah sebesar 90,5% sisanya 9,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Adapun hubungan yang terjadi adalah positif dan sejalan dengan tingkat hubungan yang tinggi. Dari analisis data diatas diketahui bahwa besarnya R Square 0,905. Hal ini berarti 90,5% variabel kinerja dapat dipengaruhi oleh kompetensi. Sedangkan sisanya (100%-87,1%= 12,9%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan lain-lain.

PEMBAHASAN

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Zona Demang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. Dilakukan penelitian ini untuk menganalisis kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan persamaan dan hasil yang didapat dari uji coba instrumen semua butir instrumen berada dibawah nilai Sig 0.05 maka seluruh instrumen penelitian variabel kompetensi dinyatakan valid. Ini disebabkan banyaknya responden yang menilai berimbang terhadap butiran pertanyaan pada kompetensi di Unit Pelaksana Teknis Zona Demang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

Berdasarkan instrumen yang banyak diberi nilai ragu-ragu ada beberapa yang terbukti saat peneliti melakukan observasi dimana Pegawai mengeluh tentang kompetensi pegawai yang belum belum memiliki pengalaman dan kepercayaan diri saat bekerja.

Berdasarkan persamaan dan hasil yang didapat dari uji deskriptif untuk menjawab Kualitas Pelayanan adalah diketahui bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini berusia < 25 tahun yaitu sebanyak 7 orang (11,2 %), responden berusia 25-30 tahun yaitu sebanyak 20 orang (32%), responden berusia 31-35 tahun yaitu sebanyak 12 orang (19,2%), dan responden berusia > 40 Tahun sebanyak 5 orang (8%). Usia 25-30 tahun merupakan responden yang

paling mendominasi dalam penelitian ini.

Berdasarkan pengolahan data regresi linear sederhana didapatkan hasil persamaan $Y = 0,344 + 1,974 X$ maka diketahui nilai konstanta sebesar 0,344 menunjukkan pengaruh terhadap kompetensi (X). sedangkan nilai koefisien regresi X sebesar 1,974 menyatakan bahwa jika kompetensi (X) mengalami kenaikan satu satuan, maka Kualitas Pelayanan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 1,974. Dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yakni kompetensi (X) berpengaruh positif terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan (Y), dimana setiap kenaikan yang terjadi pada variabel bebas diikuti oleh kenaikan variabel terikat.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi nilai R sebesar 0,951 yang berada diantaranya yang mana artinya Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan termasuk sangat kuat. Kemudian nilai R^2 sebesar 0,905 yang artinya pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan adalah sebesar 90,5% sisanya 9,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Ini sesuai dengan Menurut Zainal, Ramly, Mutis, & Arafah (2015) yang mengemukakan bahwa kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik. Dalam situasi kolektif, kompetensi merupakan faktor kunci penentu keberhasilan suatu organisasi. Kompetensi merupakan motif, sifat, dan konsep diri, sikap atau nilai atau keterampilan kognitif atau perilaku karakteristik individual apa saja yang dapat diukur atau dihitung dan yang dapat diperlihatkan untuk membedakan secara signifikan antara

para pengunjung kerja terbaik dan yang rata-rata.

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terdapatnya pengaruh kompetensi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran pada unit pelaksana teknis zona demang dinas kependudukan dan catatan sipil kota Palembang. Maka dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran pada UPT Zona Demang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang, mengenai jawaban responden mengenai kuesioner yang ada, rata-rata jawaban dari semua responden menyatakan setuju itu berarti adanya pengaruh positif dari variabel bebas Kompetensi terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan.

B. SARAN

Berdasarkan pada kesimpulan di atas maka penulis memberikan rekomendasi saran yakni sebagai berikut:

Unit Pelaksana Teknis Zona Demang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang sudah berada dikategori baik. Namun belum maksimal hingga mencapai tingkat yang diharapkan, hal tersebut kepada Unit Pelaksana Teknis Zona Demang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang perlu memperhatikan Kompetensi diharapkan agar lebih meningkatkan tingkat kemampuan, tingkat pengalaman dan tingkat kepercayaan diri pegawai agar Kualitas Pelayanan meningkat dan semua target tercapai dengan baik dan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, J. (2021). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dilingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar. *Disertasi*. Itb Nobel Indonesia.
- Agus Eko Sujianto (2009), Aplikasi Statistika dengan SPSS 16.0, Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Arikunto, S (2010). Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktis, Jakarta. Bumi Aksara.
- Conny R. Semiawan, (2007) Metode Penelitian Kualitatif, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Cholid Narbuko, Ahmadi, (2010), Metodologi Penelitian, Jakarta: Bumi Aksara.
- Dergibson Siagian dan Sugiarto, (2000). Mertode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi). Bandung: Alfabeta. CV.
- Erik, R. T. (2022). Prosedur Dan Teknik Dasar Bertahan Hidup Jika Terjatuh Ke Laut (Sea Survival) Oleh Badan Search And Rescue Bandung. *Karya Tulis*.
- Lubis, Y., & Bambang Hermanto, E. E. (2018). Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia.
- Nur, A. A. (2020). Meningkatkan kompetensi pedagogik guru di SD yayasan Mutiara Gambut. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 2(1):65-72
- Raharjo, S. (2010). Pengaruh inflasi, nilai kurs rupiah, dan tingkat suku bunga terhadap harga saham di bursa efek indonesia. *ProBank*, 1(3):1619 72.
- Rahman, A. M., Mutiani, M., & Putra, M. A. H. (2019). Pengaruh kompetensi pedagogik dosen terhadap motivasi belajar mahasiswa pendidikan IPS. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam*, 10(2):375-387.
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen sumberdaya manusia: Aktivitas utama dan pengembangan SDM*. Universitas Brawijaya Press.
- Sanapiah Faisal, (2007). Format-format Penelitian Sosial, Jakarta: Raja Grafindo.

- Secretariat, N. S. P. (2021). Analisis Jabatan Dalam Penempatan Pegawai di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 9(2): 128-141.
- Sukardin, S., Dharmayanda, H. R., & Hidayati, S. W. (2023). Pengaruh Aplikasi E-Lapor Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Bima (Studi Kasus Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Bima). *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(1).
- Sugiyono, (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta
- Sumiati, Sry Adyzah, and Linayati Lestari. (2020) "Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan." *Jurnal Dimensi* 9.1 35-47.
- Sofyan siregar, (2014) Statistika Deskriptif Untuk Penelitian, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Syofian Siregar, (2014) Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS 17, Jakarta: Rajawali Press.
- Sofian Siregar, (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Jakarta: Kencana.
- Zainal, V. R., Ramly, M., Mutis, T., & Arafah, wWlly. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori ke Praktek (Ketiga). Jakarta: Rajawali Pers.