Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan
Volume. 1 Nomor. 2 April 2023
e-ISSN : 2988-5000, dan p-ISSN : 2988-4101, Hal. 58-68
DOI: https://doi.org/10.61132/maeswara.v1i2.1939
Available online at: https://journal.arimbi.or.id/index.php/Maeswara

Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Lurah Rakam Kecamatan Selong

Nova Hari Santhi[1*], Abdul Azim Said[2]
[1,2] Institut Teknologi Sosial dan Kesehatan Muhammadiyah Selong, Indonesia

Alamat: Jl. TGKH Umar No 22 Selong
Korespondensi Penulis: novaharisanthi@gmail.com

Abstracct. *This research is a type of quantitative descriptive research, namely a researcher who describes the research variables using a quantitative approach. The population in this study were all employees totaling 17 employees. The sample in this study used a saturated sample, namely the entire population was used as a sample. Data collection used a questionnaire method. The questionnaire method was carried out to obtain respondents' responses regarding the variables of Employee Competence and Service Quality. Data analysis used to test the hypothesis in this study was using Simple Linear Regression analysis found in the SPSS v. 19 program. The results of this study are that Employee Competence significantly influences Service Quality with a positive coefficient, which explains that there is a directly proportional relationship between the two variables. With the Regression Coefficient of the Employee Competence Variable (X) of 0.321, meaning that if X is increased by 1 then Y will increase by 0.321, this shows that the better the employee's competence, the better the quality of service at the Rakam Lombok Timur Village Office. The sig value of 0.038 illustrates that Employee Competence has a positive and significant influence on Service Quality, meaning that the better the Employee Competence, the Service Quality will increase. Service is said to be of quality or satisfactory if the community is satisfied with the service provided and can meet the expectations of the community.*

Keywords: *Influence, Employee Competence, Service Quality*

Abstrak. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriftip kuantitatif yaitu penelitin yang mendeskripsikan tentang variabel penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berjumlah 17 Pegawai. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Pengumpulan data menggunakan metode angket atau kuesioner. Metode angket atau kuesioner dialakukan untuk mendapatan tanggapan responden mengenai variabel Kompetensi pegawai dan Kualitas Pelayanan. Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis Regresi Linier Sederhana yang terdapat dalam program SPSS v. 19. Hasil penelitian ini adalah Kompetensi Pegawai secara signifikan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan dengan koefisien bertanda positif, yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang berbanding lurus antara kedua variabel. Dengan Koefisien Regresi Variabel Kompetensi Pegawai (X) sebesar 0,321, artinya jika X ditingkatkan 1 maka Y akan naik sebesar 0,321 hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi pegawai maka akan semakin baik kualitas pelayanan di Kantor Lurah Rakam Lombok Timur. Nilai sig 0,038 menggambarkan bahwa Kompetensi Pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, artinya dengan semakin baiknya Kompetensi Pegawai maka Kualitas Pelayanan akan makin meningkat. Pelayanan dikatakan barkualitas atau memuaskan apabila masyarakat telah puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat memenuhi harapan dari masyarakat.

Kata Kunci : Pengaruh, Kompetensi pegawai, Kualitas Pelayanan

1. LATAR BELAKANG

Masalah pelayanan publik menjadi persoalan yang sangat strategis dewasa ini. Pemerintah dituntut untuk melaksanakan fungsi pelayanan secara optimal kepada masyarakat dalam upaya menciptakan masyarakat yang adil dan sejahtera. Namun demikian hingga saat ini persoalan pelayanan ini masih jauh dari harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Aktivitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dirasakan masih belum maksimal sehingga

Received: Februari 10, 2023; Revised: Maret 20, 2023; Accepted: April 19, 2023; Published: April 30, 2023;

masyarakat seringkali kecewa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Lambatnya proses pelayanan, masih panjangnya birokrasi pelayanan, prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian pelayanan, tingginya biaya yang harus dikeluarkan, banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi dan sikap petugas yang kurang responsif merupakan deretan permasalahan yang masih saja dihadapi oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari aparatur pemerintah.

Memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan melalui pendekatan dari aspek manusia. Salah satu faktor utamanya adalah aktor pemberi pelayanan yaitu pegawai kelurahan, dalam hal ini kompetensi manusia yang ada dalam melakukan pekerjaannya. Kompetensi yang dimiliki merupakan suatu ketrampilan yang dimiliki oleh seseorang terhadap segala aspek pekerjaan yang akan dijalankan dan keterampilan tersebut membuatnya merasa mampu untuk bisa mencapai berbagai tujuan dalam pekerjaanya. Kompetensi mempunyai arti yang sama dengan kata kemampuan kecakapan atau keahlian. Peran kompetensi sangat diperlukan dalam 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 lingkunganya.

Kepuasaan pelanggan telah menjadi kata yang wajib bagi setiap organisasi bisnis dan nirmala, konsultasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis dan dalam konteks tertentu, para birokrat dan politisi. Visi dan misi suatu organisasi yang menjadi acuan dalam kesinambungan tujuan yang nantinya akan dicapai. Dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan akan menimbulkan suatu kepuasan bagi masyarakat yang menerima pelayanan jasa. Teori kepuasaan pelanggan yang dapat menjadi acuan dasar bahwa kepuasaan pelanggan menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikaan oleh suatu organisasi yang menyelenggarakan pelayanan.

Untuk dapat melayani dengan dengan baik, diperlukan kompetensi yang tinggi dari aparatur pemerintah daerah, dimana mereka tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan (*customer satisfaction*) tetapi juga berorientasi pada nilai (*customer value*). Kompentensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk Damaikan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannnya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki para pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung

setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain kompentensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim.

Berdasarkan pengamatan dari peneliti bahwa pegawai di kantor lurah rakam belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hal ini terlihat dari prosedur layanan yang masih lelet atau lama, kurang begitu tanggap terhadap keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, dan tidak jelas dalam memberikan arahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Lurah rakam Kecamatan Selong.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Kompetensi Pegawai

Konsep kompetensi menurut Marshall dalam Sudarmanto (2009:47) menyatakan bahwa kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Sedangkan menurut Badan Kepegawaian Negara (2003) mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif, dan efisien. Standar pekerjaan atau pernyataan kompetensi telah dibuat untuk sebagian besar jabatan sebagai basis penentuan pelatihan dan kualifikasi ketrampilan. Kompetensi menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan.

Pembahasan selanjutnya yang terkait dengan kompetensi adalah seputar permasalahan bisa atau tidak kompetensi seseorang dapat ditingkatkan atau diperbaiki. Pertanyaan tersebut cukup penting mengingat semua organisasi tertentu menginginkan sumber daya manusia mereka memiliki kompetensi yang unggul dan handal, sehingga mampu mendongkrak kinerja organisasi. Dalam konteks ini, telah terjadi perdebatan seputar upaya perbaikan kompetensi. Untuk dapat menjawab permasalahan tersebut, perlu diidentifikasi terlebih dahulu faktor-faktor determinan bagi kompetensi. Menurut Zwell dalam Sudarmanto (2009:54) determinan yang mempengaruhi atau membentuk kompetensi, yakni : (1) Kepercayaan dan nilai, (2) Keahlian/Keterampilan, (3) Pengalaman, (4) karakteristik personal, (5) motivasi, (6) Emosional, (7) Kapasitas Intelektual.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa.

Menurut Sule dan Priansa (2018:133) Kualitas dalam konteks kepemimpinan adalah upaya sistematis dan terencana yang dilakukan oleh pemimpin organisasi untuk memenuhi, bahkan melebihi harapan pelanggan organisasi, (baik pelanggan internal maupun pelanggan eksterna) melalui penciptaan produk yang berorientasi pada nilai-nilai keunggulan dan kebaikan.

Menurut Sudarso (2016:57) Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Pengertian kualitas menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:46) adalah: 1. Kesesuaian dengan persayaratan, 2. Kecocockan untuk pemakaian, 3. Perbaikan berkelajutan, 4. Bebas dari kerusakan/cacat, 5. Pemenuhan kebutuhan pelanggaran sejak awal dan setiap saat, 6. Melakukan segala sesuatu secara benar, 7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep pelayanan kualitas dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumen behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:7) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Zeithaml dkk dalam hardiyansyah (2011:48) mengemukakan mengenai Indikator pelayanan meliputi : 1. Berwujud (*Tangibles*), 2. Kehandalan (*reliability*), 3. Ketanggapan (*reliability*), 4. Jaminan (*assurance*), 5. Empati (*empathy*).

Berwujud (*Tangibles*), Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, tempat parkir merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akan memberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan perusahaan. Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi pelanggan yang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.

Kehandalan (*reliability*) Yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.

Ketanggapan (*responsivenees*) yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada pelanggan, keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan (misal: *customer service* memberikan informasi seperti yang diperlukan pelanggan), serta adanya karyawan pada jamjam sibuk (seperti tersedianya teller pada jam-jam sibuk).

Jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan , kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, adanya perasaan aman bagi pelanggan dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan serta sopan santun karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkan kepercayaan serta keyakinan terhadap perusahaan.

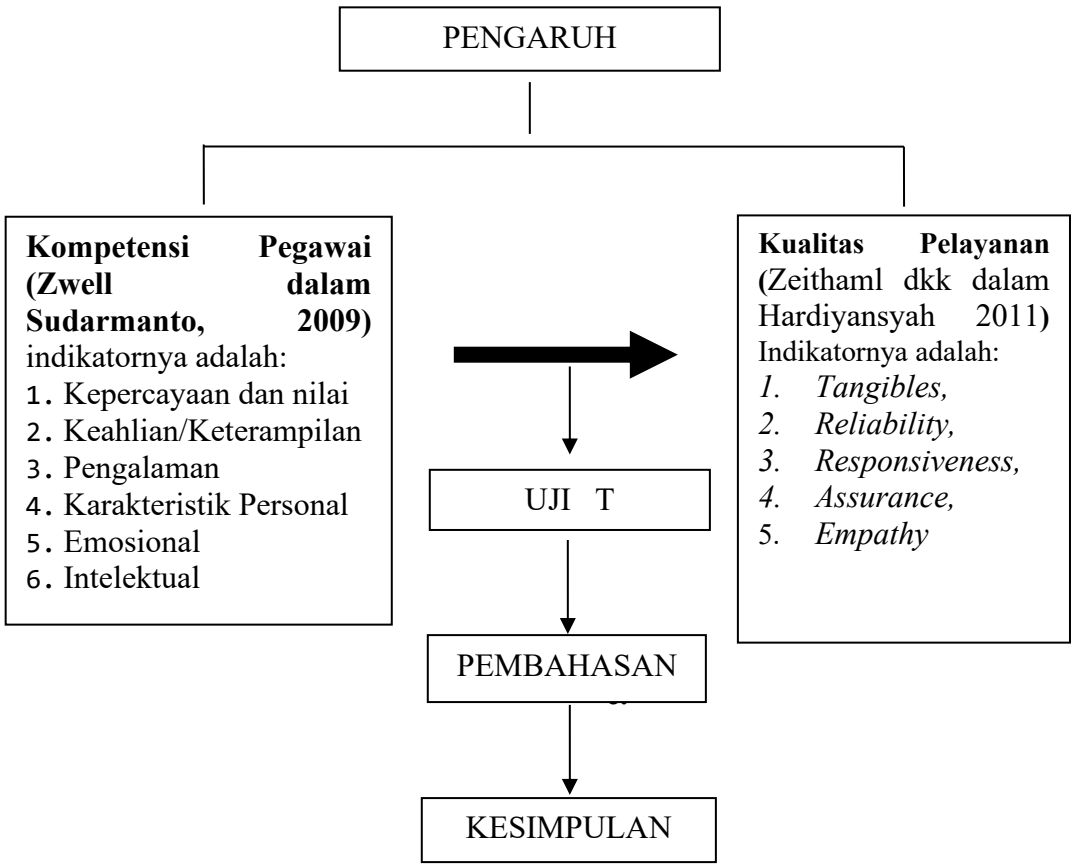
Empati (*empathy*) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan (misal: untuk menemui karyawan senior), kemudahan mendapatkan layanan (berkaitan dengan banyaknya outlet, kemudahan mendapatkan informasi melalui telepon). Kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objektifitas yaitu: memperlakukan secara sama semua pelanggan. Semua pelanggan berhak untuk memperoleh kemudahan layanan yang sama tanpa didasari apakah mempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau tidak.

Kerangka Penelitian dan Hipotesis

Pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan merupakan hubungan yang sangat erat. Adapun indikator untuk mengukur variabel Kompetensi pegawai dalam penelitian ini menggunakan enam indikator yaitu 1). Kepercayaan dan nilai, 2) Keahlian/Keterampilan, 3) Pengalaman, 4)Karakteristik Personal, 5) Emosional, 6) Intelektual. Sedangkan indikator untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan lima indikator yaitu 1) *Tangibles, 2)Reliability, 3)Responsiveness, 4) Assurance, 5) Empathy*.

Untuk mengukur sejauh mana pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan alat analisis regresi sederhana dan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan uji T yaitu membandingkan antara nilai t-tabel dengan nilai t-hitung. Setelah

dilakukan analisis maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah membuat pembahasan mengenai hasil analisis tersebut, dari pembahasan yang telah dibuat maka dapat ditarik kesimpulan sejauh mana keeratan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun kerangka berpikir ini dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1

Kerangka pemikiran teoritis

Berdasarkan kerangka penelitian diatas, maka dapat diajukan hipotesis dalam penelitian ini adalah:"diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Lurah Rakam"

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian deskriftip kuantitatif yaitu penelitin yang mendeskripsikan tentang variabel penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berjumlah 17 Pegawai. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Pengumpulan data menggunakan metode angket atau kuesioner. Metode angket atau kuesioner dialakukan untuk mendapatan

tanggapan responden mengenai variabel Kompetensi pegawai dan Kualitas Pelayanan. Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis Regresi Linier Sederhana yang terdapat dalam program SPSS v. 19

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Korelasi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Dari hasil analisis regresi, lihat pada output *model summary* dan disajikan pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1.

Hasil Analisis Korelasi Sederhana

R	R-*Square*
0,469	0,220

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.20 di atas diperoleh angka R sebesar 0,469 atau (46,9%). Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara Kompetensi pegawai terhadap Kualiatas Pelayanan . Berdasarkan tabel 1 di atas diperoleh angka R *Square* sebesar 0,220 atau (22%). Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen (Kompetensi pegawai) terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan) sebesar 22%. Atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model (Kompetensi pegawai) mampu menjelaskan sebesar 22% variasi variabel dependen (Kualitas Pelayanan). Sedangkan sisanya sebesar 73% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Y). Dari hasil analisis regresi output dapat disajikan pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2

Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	27.952	9.036		3.093	.007
	Kompetensi	0.321	0.156	0.469	2.056	.038

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan Tabel 2 diatas, maka dapat dibuat model regresi linier sederhana dengan persamaan sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = 27{,}953 + 0{,}321\ X + 0{,}156}$$

Nilai masing-masing koefisien regresi Variabel Independen dari model regresi linier tersebut memberikan gambaran bahwa: Koefisien Regresi Variabel Kompetensi (X) sebesar 0,321 dengan nilai sig 0.038 menggambarkan bahwa Kompetensi pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, artinya dengan semakin baiknya Kompetensi maka Kualitas pelayanan akan makin meningkat.

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh dari Variabel Independen terhadap Variabel Dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung dengan nilai t-tabel. Nilai t-hitung dari hasil pengolahan data dengan program SPSS dapat dilihat pada Tabel 2 Hasil Uji t.

Hipotesis Statistik yang diajukan untuk Uji t adalah:

Ho : $b_1 = 0$, variabel Kompetensi pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan

Ha : $b_1 \neq 0$, variabel Kompetensi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk memperoleh nilai t-tabel, dapat dilihat pada tabel t, yaitu pada Degrees of Freedom (df) sebesar 17 (df residual pada ANOVA) dan $\alpha = 5\%$ (uji satu arah) maka nilai t-tabel sebesar 1,740. Dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel maka dapat disimpulkan: Variabel Kompetensi Pegawai, yaitu t-hitung > t-tabel atau 2,056 > 1,740 maka Ho ditolak dan hipotesis penelitian diterima, artinya Kompetensi pegawai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan di Kantor Lurah Rakam Lombok Timur.

Pembahasan Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel Kompetensi Pegawai diukur menggunakan tujuh indikator yaitu, Kepercayaan dan nilai, Keahlian/Keterampilan, Pengalaman, Karakteristik Personal, Motivasi, Emosional,

Intelektual. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada kantor Lurah RakamKabupaten Lombok Timur. Kompetensi pegawai adalah salah satu kriteria yang harus dimiliki oleh pegawai dalam mencapai tujuan pelayanan yang baik. Dalam rangka pencapaian kompetensi yang baik pegawai harus memiliki pengetahuan yang baik, keterampilan yang khusus dan sikap yang baik dan sopan dalam memberikan suatu pelayanan agar mengarah pada pencapaian tujuan yang diinginkan.

Pentingnya suatu kompetensi pegawai untuk mengetahui cara berpikir sebab akibat dan memahami prisip yang baik memastikan hubungan sebab akibat dan mengkomunikasikan hasil kinerja strategis sumber daya manusia pada atasanya Demi mendapatkan kompetensi pegawai yang lebih baik, diharapkan para pegawai diberikan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan dan keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam melaksanakan pelayanan di Kecamatan Sajad secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di kecamatan Sajad memiliki kualitas yang dapat dikatakan baik. Untuk mengukur keberhasilan variabel kualitas pelayanan yang berikan oleh pegawai aparat pemerintah dapat dilihat dari penilaian melalui indikator yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (kehandal), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

Pelayanan dikatakan barkualitas atau memuaskan apabila masyarakat telah puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat memenuhi harapan dari masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas dan tidak sesuai dengan harapan mereka. Konsep pelayanan masyarakat dapat dipahami melalui perilaku masyarakat terhadap suatu pelayanan yg diberikan.

Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik suatu organisasi penyelenggara pemerintah perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tecapainya suatu pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor tersebut diantaranya adalah faktor kompetensi pegawai. Dimana kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki sesorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk untuk melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan proedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Penelitian ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Erlin Susanty (2020), Mu'tayunah (2017), dan penelitian Rija Br Bancin (2019).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kompetensi Pegawai secara signifikan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan dengan koefisien bertanda positif, yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang berbanding lurus antara kedua variabel. Dengan Koefisien Regresi Variabel Kompetensi Pegawai (X) sebesar 0,321, artinya jika X ditingkatkan 1 maka Y akan naik sebesar 0,321 hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi pegawai maka akan semakin baik kualitas pelayanan di Kantor Lurah Rakam Lombok Timur. Nilai sig 0,038 menggambarkan bahwa Kompetensi Pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, artinya dengan semakin baiknya Kompetensi Pegawai maka Kualitas Pelayanan akan makin meningkat. Pelayanan dikatakan barkualitas atau memuaskan apabila masyarakat telah puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat memenuhi harapan dari masyarakat. Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik suatu organisasi penyelenggara pemerintah perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tecapainya suatu pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor tersebut diantaranya adalah faktor kompetensi pegawai. Dimana kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki sesorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk untuk melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan proedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka penulis memberikan saran, Sebagai pemimpin harus lebih memperhatikan pegawainya lagi, pemimpin juga harus selalu sigap dalam menghadapi permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pegawai, Meningkatkan *soft skill* bagi pegawai untuk menciptakan kualitas SDM yang handal. Meningkatkan kualitas SDM dimulai dengan lebih sering memberikan pelatihan-pelatihan kepada pegawai untuk mampu meningkatkan kualitas dirinya. Lebih meningkatkan aspek kualitas pelayanan untuk masyarakat dalam memberikan pelayanan agar tercipta kepuasa masyarakat yang diharapkan.

DAFTAR REFRENSI

Ferdinand, Augusty. 2014. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2011. Analisis Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Universitas Diponegoro.

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2003. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.

Moenir, H.A.S. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Mu'tayunah 2017. Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelayanan Umum Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Skripsi Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang

Parasuraman, V., A. Zeithaml and L.L. Bery. 1988. Servqual A Multiple Item scale For Measuring Customer Perception of Service Quality. Journal of Retailing. 64. Pp. 12-40 New York : Prentice Hall

Rija Br Bancin. 2019. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Aceh Singkil. Skripsi program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan

Robbins, Stephen.P, 2007. Perilaku organisasi, Edisi 10, Bahasa Indonesia. Jakarta : PT.Indeks.

Sudarmanto. 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Susanty, Erlin. 2020. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan Kinerja sebagai variabel intervening di Kanreg VII BKN Palembang. Tesis Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang

Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta : CV. Andi

Wijaya, Tony (2012). Uji Instrumen Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Lontar Mediatama

Zeithaml, Bitner and Gremler. 2007. Service Marketing (Edisi ke Empat). New York : McGraw-Hill