

**Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin**  
**Volume 2, Nomor 5, Juni 2024, Halaman 221-230**  
**Licensed by CC BY-SA 4.0**  
**E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.11395424)**  
**DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11395424>**

## **Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo**

**Putri Angriani Sofia Adam<sup>1</sup>, Yanti Aneta<sup>2</sup>, Udin Hamim<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

E-mail: [ptryadam@gmail.com](mailto:ptryadam@gmail.com)<sup>1</sup>, [yantianeta@ung.ac.id](mailto:yantianeta@ung.ac.id)<sup>2</sup>, [udinhamim@ung.ac.id](mailto:udinhamim@ung.ac.id)<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. Pendekatan dalam penelitian ini yakni kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 105 orang yang terdiri atas 93 masyarakat dan 12 pegawai. Jenis data dalam penelitian ini yakni primer. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penyebaran angket. Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo terjadi karena pegawai memiliki kompetensi yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diamanahkan terkait dengan pelayanan publik, teknis maupun administratif. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 69,00% sedangkan sisanya sebesar 31,00% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti variabel infrastruktur dan fasilitas, sistem dan teknologi informasi, kebijakan dan prosedur, pengelolaan sumber daya anggaran dalam pelayanan, keterbukaan dan transparansi, partisipasi masyarakat, pengawasan, budaya organisasi serta kemitraan dan kolaborasi pemerintah Kecamatan tersebut.

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Publik, Kompetensi, Kecamatan*

### **Abstract**

*This research aims to determine the influence of employee competency on the quality of public services in Dumbo Raya District, Gorontalo City. The approach in this research is quantitative. The sample in this study was 105 people consisting of 93 members of the public and 12 employees. The type of data in this research is primary. The data collection technique is by distributing questionnaires. The data analysis technique uses simple linear regression. The results of this research show that employee competency has a positive and significant effect on the quality of public services at the Dumbo Raya District Office, Gorontalo City. Positive test results mean that the improvement in the quality of public services at the Dumbo Raya District Office, Gorontalo City occurs because employees have good competence in carrying out their mandated duties and responsibilities related to public, technical and administrative services. The influence of employee competency on the quality of public services is 69.00% while the remaining 31.00% is influenced by other variables not examined in this research, such as infrastructure and facilities variables, information systems and technology, policies and procedures, management of budget resources in service, openness and transparency, community participation, supervision, organizational culture as well as partnership and collaboration with the sub-district government.*

**Keywords:** *Service, Public, Competency, District*

---

### **Article Info**

Received date: 08 May 2024

Revised date: 18 May 2024

Accepted date: 26 May 2024

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan wajah atau cerminan dari kinerja lembaga pemerintah dan kepemimpinan dari lembaga yang bersangkutan. Pada hakikatnya pemerintah adalah lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan pada suatu organisasi atau institusi apabila dikelola dengan baik dan tepat, maka akan berdampak positif terhadap terciptanya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Kualitas pelayanan (*Service Quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyatanya memang mereka terima dan mereka harapkan dari para pegawai.

Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo merupakan kecamatan baru di wilayah Kota Gorontalo sebagai hasil pemekaran Kecamatan Kota Timur. Kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan administrasi. Secara empiris penyelenggaraan pelayanan administrasi bagi masyarakat di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo menghadapi berbagai masalah dari berbagai aspek, seperti wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2018:46). Persoalan kualitas dilihat dari aspek wujud fisik dapat dilihat bahwa kenyamanan tempat untuk memberikan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo belum sesuai harapan hal ini dikarenakan ruang tunggu yang disediakan untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan masih kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari beberapa masyarakat peminta pelayan yang masih berdiri dikarenakan fasilitas tempat duduk yang disediakan masih kurang mencukupi, disamping itu luas ruang kantor hanya berukuran 8x4 m yang terbagi atas beberapa ruangan seperti ruang kepala kecamatan, ruang sekretaris, dan ruang administrasi, sehingga ruang tunggu yang disediakan masih sangat terbatas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian halnya sarana prasarana yang kurang memadai berupa komputer dan printer di kantor itu hanya memiliki 1 komputer dan 1 printer sementara volume pekerjaan di Kantor Kecamatan Dumbo Raya cukup tinggi. Berdasarkan wawancara dengan sekretaris kantor kecamatan, sarana prasarana masih kurang sedangkan volume untuk pekerjaan banyak jadi masih kurang memadai.

Persoalan kualitas dilihat dari aspek kehandalan, dapat dilihat bahwa pada kantor tersebut pegawainya belum handal karena dilihat dari penggunaan alat bantu seperti komputer atau printer ada beberapa pegawai yang sedikit kaku atau belum ahli dalam menggunakannya karena dari 5 orang pegawai yang melaksanakan pelayanan administrasi pada masyarakat hanya 1 orang yang sudah memiliki sertifikat dan mengikuti pelatihan penggunaan Teknologi Informasi Dan Komputer (TIK) sedangkan 4 pegawai itu sudah lama menjadi pegawai di Kantor Kecamatan Dumbo Raya tetapi belum diikutkan dalam pelatihan jadi masih kaku atau belum ahli dalam menggunakan komputer.

Persoalan kualitas dilihat dari aspek ketanggapan yaitu sikap tanggap dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan tetapi pada Kantor Kecamatan Dumbo Raya sesuai observasi yang dilakukan ada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan administrasi seperti membuat surat keterangan tidak mampu ada pegawai yang menjanjikan bahwa surat ini akan selesai dalam waktu 30 menit tetapi surat tersebut belum selesai dan pelayanan di kantor ini tidak semua pegawai langsung merespon jika masyarakat membutuhkan pelayanan karena ada beberapa pegawai yang terlihat cuek ataupun saat ditanya sering melempar kepegawai lainnya.

Persoalan kualitas dilihat dari aspek jaminan yaitu pegawai harus memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan di kantor tersebut biasanya surat yang seharusnya dibutuhkan masyarakat hari ini pada jam kerja 08.00 sampai 16.00 namun surat tersebut baru keluar pada besok hari dan kedisiplinan pegawai di kantor tersebut yang kurang disiplin dari segi waktu termasuk tidak adanya jaminan ketepatan waktu dapat dilihat adanya ketidaktepatan waktu dalam pelayanan dari pegawai yang masuk jam kantor yang tidak sesuai dengan jam kantor yang berlaku seharusnya datang pada pukul 08.00 dan pulang pada pukul 16.00 terlihat pada observasi awal banyak pegawai yang datang pada pukul 09.00 bahkan ada yang pulang belum waktu pulang kantor. Persoalan dari jaminan ketepatan waktu pegawai dapat di lihat dari absensi kehadiran ditempat nampak beberapa datang terlambat dan pulang belum pada waktu yang ditetapkan, sehingga keterlambatan ini berimbas pada pelayanan yang tidak tepat waktu.

Persoalan kualitas dilihat dari aspek empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan tetapi sesuai observasi pegawai di kantor tersebut biasanya selalu memberikan pelayanan yang kurang ramah kepada masyarakat dan terdapat beberapa pegawai biasanya berbicara dengan komunikasi yang kurang baik untuk didengar jika pegawai tersebut memberikan pelayanan yang ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya terdapat orang yang ramah dan sopan santun.

Dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik, tergantung pada kemampuan suatu organisasi dan para pegawainya dalam memenuhi harapan kebutuhan masyarakat secara konsisten. Menurut Zeithaml-Parassuraman-Berry dalam Sedarmayanti (2009: 254) menyatakan bahwa Untuk

mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat terletak pada sepuluh dimensi kualitas pelayanan, yaitu salah satunya *cometence* (kompetensi), yakni tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam kegiatan pelayanan. Yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kompetensi pegawai merupakan sumber daya manusia. Kompetensi pegawai memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Menurut Lasmahadi dalam Prayitno dan Supraoto (2002), mengatakan bahwa “kompetensi didefinisikan sebagai aspek pribadi dari seorang pegawai yang memungkinkan dirinya untuk mencapai kinerja yang superior. Aspek-aspek pribadi disini merupakan sikap, motif, nilai, pengetahuan dan keterampilan.

Berdasarkan pernyataan diatas, hal tersebut yang mendasari peneliti mengasumsikan bahwa kompetensi yang dimaksud dalam penelitian ini merujuk pada dimensi yang digunakan sebagai alat ukur dari kompetensi pegawai yang peneliti gunakan karena sesuai dengan indikasi masalah yang peneliti temukan dilapangan dilihat dari kompetensi pegawai menurut Spenserand Spenser dalam Prihadi (2004: 38-39) yaitu sebagai berikut: a. Motif (*Motive*) b. Sifat (*Traits*) c. Konsep Diri (*Self-Concept*) d. Pengetahuan (*Knowledge*) e. Keterampilan (*Skill*).

Berdasarkan konteks penelitian diatas maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti masalah tersebut dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo”

## KAJIAN TEORI

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang melibatkan minimal dua orang atau lebih yang mengurus suatu surat yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut, dari pihak yang dilayani dan pihak yang melayani. (Isalmiadi, 2015).

### Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ismail Mohamad dalam Hardiansyah (2011:121), yaitu: “Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung ada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang accessible (dapat diakses), kurang koordinasi, birokrasi, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan in-efisien”.

### Kompetensi Pegawai

Menurut Marwansyah dalam Rodlian (2012:19) bahwa kompetensi pegawai merupakan perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertempat di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. Penelitian memilih lokasi ini, di dasarkan pada pertimbangan berdasarkan fenomena yang peneliti temukan di lokasi yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Pendekatan dalam penelitian ini yakni kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 105 orang yang terdiri atas 93 masyarakat dan 12 pegawai. Jenis data dalam penelitian ini yakni primer. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penyebaran angket. Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana.

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Hasil pengujian analisis deskriptif yakni analisis atas jawaban responden dapat disajikan barikut ini:

### Kompetensi pegawai

Adapun hasil analisis deskriptif yakni pendekatan kriteria jawaban responden Kompetensi pegawai disajikan sebagai berikut:

**Tabel 1: Hasil Deskriptif Variabel Kompetensi pegawai**

No	Skor Pernyataan			Skor Indikator	Kriteria Pernyataan	Kriteria Indikator
	Aktual	Ideal	%			

No	Skor Pernyataan			Skor Indikator	Kriteria Pernyataan	Kriteria Indikator
	Aktual	Ideal	%			
X1	437	525	83.24%	81.9%	Baik	Baik
X2	437	525	83.24%		Baik	
X3	416	525	79.24%		Cukup Baik	
X4	394	525	75.05%	78.7%	Cukup Baik	Cukup Baik
X5	423	525	80.57%		Baik	
X6	423	525	80.57%		Baik	
X7	401	525	76.38%	78.9%	Cukup Baik	Cukup Baik
X8	422	525	80.38%		Baik	
X9	420	525	80.00%		Cukup Baik	
X10	421	525	80.19%	76.14%	Baik	Cukup Baik
X11	411	525	78.29%		Cukup Baik	
X12	408	525	77.71%		Cukup Baik	
X13	359	525	68.38%		Cukup Baik	
X14	346	525	65.90%	77.05%	Cukup Baik	Cukup Baik
X15	426	525	81.14%		Baik	
X16	429	525	81.71%		Baik	
X17	417	525	79.43%		Cukup Baik	
X18	427	525	81.33%	80.5%	Baik	Baik
X19	426	525	81.14%		Baik	
X20	415	525	79.05%		Cukup Baik	
<b>Total</b>	<b>8,258</b>	<b>10,500</b>	<b>78.65%</b>	<b>Cukup Baik</b>		

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2024

Berdasarkan hasil pada tabel 1 terlihat bahwa variabel kompetensi pegawai terletak pada kriteria yang cukup baik dengan skor variabel sebesar 78,65%. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup memadai untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab yang dibarengi juga memiliki kesadaran akan pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat yang membutuhkan. Semakin baik kompetensi dari seorang pegawai maka akan semakin mampu untuk melakukan seluruh pekerjaan sesuai dengan target ideal kinerja yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil skor tiap indikator diperoleh bahwa skor terbaik yakni mengenai pengetahuan dengan skor sebesar 81,90% yang berada pada kriteria baik. Kemudian skor terburuk yakni mengenai kemampuan dengan skor sebesar 76,14% yang berada pada kriteria yang cukup baik.

### Kualitas pelayanan publik

Adapun hasil analisis deskriptif yakni pendekatan kriteria jawaban responden Kualitas pelayanan publik disajikan sebagai berikut:

**Tabel 2 Hasil Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan publik**

No	Skor Pernyataan			Skor Indikator	Kriteria Pernyataan	Kriteria Indikator
	Aktual	Ideal	%			
Y1	423	525	80.57%	78.67%	Baik	Cukup Baik
Y2	417	525	79.43%		Cukup Baik	
Y3	403	525	76.76%		Cukup Baik	
Y4	409	525	77.90%		Cukup Baik	
Y5	414	525	78.86%	78.24%	Cukup Baik	Cukup Baik
Y6	433	525	82.48%		Baik	
Y7	407	525	77.52%		Cukup Baik	
Y8	389	525	74.10%		Cukup Baik	
Y9	415	525	79.05%	79.57%	Cukup Baik	Cukup Baik
Y10	429	525	81.71%		Baik	
Y11	416	525	79.24%		Cukup Baik	
Y12	411	525	78.29%		Cukup Baik	
Y13	421	525	80.19%	81.43%	Baik	Baik

Y14	437	525	83.24%	81.95%	Baik	Baik
Y15	424	525	80.76%		Baik	
Y16	428	525	81.52%		Baik	
Y17	426	525	81.14%		Baik	
Y18	422	525	80.38%		Baik	
Y19	428	525	81.52%		Baik	
Y20	445	525	84.76%		Baik	
<b>Total</b>	<b>8,397</b>	<b>10,500</b>	<b>79.97%</b>	<b>Cukup Baik</b>		

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2024

Berdasarkan hasil pada tabel 2 terlihat bahwa skor variabel kualitas pelayanan publik sebesar 79,97% yang berada pada kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo terdapat kesadaran yang kuat akan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap masyarakat yang membutuhkan. Hal ini mencakup aspek seperti responsibilitas yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat, transparansi dalam proses administratif, komunikasi yang jelas dan ramah, serta kemampuan untuk memberikan solusi yang memadai terhadap berbagai masalah yang dihadapi oleh warga terkait dengan berbagai layanan publik. Berdasarkan hasil skor tiap indikator diperoleh bahwa skor terbaik yakni mengenai empati dengan skor sebesar 81,95% yang berada pada kriteria yang baik. Kemudian skor terburuk yakni mengenai keandalan dengan skor sebesar 78,24% yang berada pada kriteria cukup baik.

### Hasil Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat serta memprediksi nilai variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas. Hasil perhitungan regresi dengan menggunakan program SPSS 21 yang disajikan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 3 Pengujian Regresi Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.837	3.806		2.585	.011
Kompetensi Pegawai	.849	.056	.831	15.155	.000

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi yaitu:

$$\hat{Y} = 9,837 + 0,849 X$$

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut, maka dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 9,837 menunjukkan jika tidak terdapat pengaruh dari variabel kompetensi pegawai, maka rata-rata nilai dari variabel kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo adalah sebesar 9,837 satuan.
- Nilai Koefisien Regresi Variabel X (Kompetensi pegawai), menunjukkan setiap peningkatan variabel Kompetensi pegawai sebesar 1 satuan maka kualitas pelayanan publik sebesar akan mengalami peningkatan (sebab koefisien positif) sebesar 0,849 kali satuan.
- Nilai Koefisien regresi dengan arah positif menunjukkan bahwa kompetensi pegawai akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo.

### A. Pengujian Hipotesis

Setelah diperoleh model persamaan regresi, maka langkah selanjutnya melakukan pengujian hipotesis. Hasil pengujian hipotesis yang menggunakan uji t disajikan sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Parsial X terhadap Y**

Model	(Constant)	Variabel X
Nilai Koefisien (t-Hitung)	2.585	15.155
Signifikansi	0,011	<b>0,000</b>
$t_{tabel}$		1,983

## Keterangan Berpengaruh Signifikan

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2024

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kompetensi pegawai diperoleh sebesar 15,155 (dapat dilihat pula pada tabel model regresi) sedangkan nilai  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas  $n-k-1 = 105-1-1 = 103$  sebesar 1,983 (Pengujian ini sifatnya dua arah, sebab proposisi hipotesis tidak mengisyaratkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat merupakan pengaruh yang positif atau negatif).

Jika kedua nilai  $t$  ini dibandingkan maka nilai  $t_{hitung}$  masih lebih besar dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  ( $15,155 > 1,983$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Selain itu apabila kita membandingkan nilai signifikansi atau *Probability* ( $P_{value}$ ), maka dapat dilihat bahwa nilai *Probability* atau  $P_{value}$  (0,000) dari pengujian ini lebih kecil dari 0.05. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo terjadi karena pegawai memiliki kompetensi yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diamanahkan terkait dengan pelayanan publik, teknis maupun administratif.

## B. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang besarnya berkisar antara 0%-100%. Hasil perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan program SPSS 21 yang disajikan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 5 Pengujian Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 <sup>a</sup>	.690	.687	5.89177

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2024

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan besarnya koefisien determinasi atau angka *R Square* adalah sebesar 0,690. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 69,00% variabilitas kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo dapat dijelaskan oleh kompetensi pegawai, sedangkan sisanya sebesar 31,00% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti variabel infrastruktur dan fasilitas, sistem dan teknologi informasi, kebijakan dan prosedur, pengelolaan sumber daya anggaran dalam pelayanan, keterbukaan dan transparansi, partisipasi masyarakat, pengawasan, budaya organisasi serta kemitraan dan kolaborasi pemerintah Kecamatan tersebut.

## PEMBAHASAN

Pemerintah memiliki peran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik itu pemerintah pusat hingga pemerintah yang berada di tingkatan daerah. Pada pelaksanaan pelayanan publik, aparatur sipil negara (ASN) adalah orang yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan agar dapat menciptakan kesejahteraan sosial bagi masyarakat. Kualitas aparatur sipil negara dapat dilihat dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas masing-masing. Hamim dkk (2022) mengatakan bahwa untuk mengoptimalkan pelayanan publik, Pemerintah Daerah melakukan berbagai macam cara agar layanan informasi publik tepat dan akurat agar bisa menunjang pembangunan daerah. Mokoagow dkk (2024) mengatakan bahwa dengan adanya pembagian kerja tersebut diharapkan dapat meringankan berbagai kepentingan masyarakat yang berkaitan dengan terpenuhinya kebutuhan hidup dalam hal memperoleh layanan publik. Baik buruknya suatu pelayanan merupakan dampak dari kinerja yang diperlihatkan oleh para pelaku pelayanan (ASN) yang ada di dalam instansi itu sendiri (Nihali dkk, 2024).

Hasil analisis jawaban responden melalui statistik deskriptif variabel kualitas pelayanan publik diperoleh bahwa skor variabel kualitas pelayanan publik sebesar 79,97% yang berada pada kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo terdapat kesadaran yang kuat akan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap masyarakat yang membutuhkan. Hal ini mencakup aspek seperti responsibilitas yang cepat terhadap

kebutuhan masyarakat, transparansi dalam proses administratif, komunikasi yang jelas dan ramah, serta kemampuan untuk memberikan solusi yang memadai terhadap berbagai masalah yang dihadapi oleh warga terkait dengan berbagai layanan publik.

Berdasarkan hasil skor tiap indikator diperoleh bahwa skor terbaik yakni mengenai empati dengan skor sebesar 81,95% yang berada pada kriteria yang baik. Kehadiran empati yang kuat ini memungkinkan para pegawai untuk membangun hubungan yang positif dengan masyarakat, membuat mereka merasa didengar, dimengerti, dan dihargai. Hal ini juga membantu dalam menangani situasi yang kompleks atau sensitif dengan lebih baik, sehingga memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kemudian skor terburuk yakni mengenai keandalan dengan skor sebesar 78,24% yang berada pada kriteria cukup baik. Hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam menjaga konsistensi dan kehandalan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Keandalan mencakup aspek seperti tepat waktu dalam memberikan layanan, konsistensi dalam pengambilan keputusan, dan kesesuaian antara janji dan tindakan yang dilakukan. Keterbatasan dalam aspek keandalan ini dapat mengakibatkan ketidakpastian atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Aneta & Jassin (2019) mengatakan bahwa perbaikan dan peningkatan dalam hal ini menjadi penting untuk memastikan bahwa setiap warga mendapatkan pelayanan yang handal dan dapat diandalkan.

Kualitas pelayanan yang baik bisa lebih dimaksimalkan dengan adanya kompetensi pegawai yang baik. Kompetensi pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kompetensi dari pegawai yang baik akan membuat pekerjaan menjadi lebih efektif, dimana Duhe, dkk (2024) mengatakan bahwa efektivitas kerja dari seorang pegawai akan mendorong baiknya pelayanan publik yang diberikan. Hasil analisis jawaban responden melalui statistik deskriptif variabel kompetensi pegawai diperoleh bahwa variabel kompetensi pegawai terletak pada kriteria yang cukup baik dengan skor variabel sebesar 78,65%. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup memadai untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab yang dibarengi juga memiliki kesadaran akan pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat yang membutuhkan. Semakin baik kompetensi dari seorang pegawai maka akan semakin mampu untuk melakukan seluruh pekerjaan sesuai dengan target ideal kinerja yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil skor tiap indikator diperoleh bahwa skor terbaik yakni mengenai pengetahuan dengan skor sebesar 81,90% yang berada pada kriteria baik. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai memiliki pemahaman yang mendalam tentang prosedur, regulasi, dan kebijakan yang terkait dengan tugas mereka. Pengetahuan yang kuat ini memungkinkan mereka untuk memberikan informasi yang akurat dan relevan kepada masyarakat, serta membuat keputusan yang tepat dalam menangani berbagai situasi yang muncul. Kemudian skor terburuk yakni mengenai kemampuan dengan skor sebesar 76,14% yang berada pada kriteria yang cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun para pegawai memiliki pengetahuan yang cukup, mereka mungkin belum sepenuhnya memiliki keterampilan praktis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas mereka dengan efektif. Kemampuan yang dimaksud bisa meliputi keterampilan komunikasi, manajemen waktu, pemecahan masalah, atau keterampilan teknis yang spesifik terkait dengan pekerjaan yang diamanahkan. Penting bagi Kantor Kecamatan Dumbo Raya untuk memberikan perhatian khusus pada pengembangan keterampilan pegawai, baik melalui pelatihan dan pengembangan internal maupun melalui program-program eksternal. Dengan meningkatkan kemampuan mereka, para pegawai akan menjadi lebih mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik lagi.

Kompetensi pun memiliki tujuan, terdapat beberapa pendapat dari beberapa para ahli yang mengemukakan tentang tujuan dari kompetensi agar suatu organisasi atau instansi berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Para pegawai pun harus mengetahui apa tujuan dari kompetensi agar mereka terdorong untuk memberikan kontribusi yang optimal kepada instansi atau organisasi. Kompetensi aparatur dapat meningkatkan dan menumbuhkan kegairahan dan antusias aparatur dalam bekerja dengan demikian akan semakin mudah dalam pencapaian kinerja yang memuaskan. Tingginya motivasi kerja dan kompetensi aparatur di suatu pemerintah daerah akan mendorong aparatur dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat.

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo.

Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo terjadi karena pegawai memiliki kompetensi yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diamanahkan terkait dengan pelayanan publik, teknis maupun administratif. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 69,00% sedangkan sisanya sebesar 31,00% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti variabel infrastruktur dan fasilitas, sistem dan teknologi informasi, kebijakan dan prosedur, pengelolaan sumber daya anggaran dalam pelayanan, keterbukaan dan transparansi, partisipasi masyarakat, pengawasan, budaya organisasi serta kemitraan dan kolaborasi pemerintah Kecamatan tersebut.

Hasil ini secara keseluruhan sejalan dengan pernyataan dari Sinambela (2014) bahwa pentingnya kompetensi pegawai tidak hanya terbatas pada kinerja individu, tetapi juga berdampak pada efektivitas dan produktivitas organisasi secara keseluruhan. Ketika semua pegawai memiliki kompetensi yang diperlukan untuk tugas mereka, organisasi dapat beroperasi dengan lebih efisien, melayani masyarakat dengan lebih baik, dan mencapai tujuan strategis mereka dengan lebih sukses. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengidentifikasi kompetensi apa yang diperlukan untuk berhasil dalam setiap posisi, serta untuk mengembangkan dan memelihara kompetensi tersebut melalui pelatihan, pengembangan, evaluasi kinerja, dan manajemen talenta yang efektif dalam memberikan pelayanan publik.

Hasil ini juga sejalan dengan temuan dari Azizir (2013); Rudi (2017); Bancin (2019); Ardiansyah (2021); Namirah dkk (2021) bahwa kompetensi pegawai mampu untuk mempengaruhi kualitas pelayanan secara signifikan. Pegawai yang memiliki pengetahuan mendalam dan kemampuan teknis yang memadai dapat menyelesaikan tugas mereka dengan lebih efisien dan akurat. Misalnya, pegawai yang memahami prosedur administrasi secara mendetail akan mampu memproses dokumen lebih cepat dan mengurangi kesalahan, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Peningkatan kompetensi pegawai merupakan kunci untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik simpulan penelitian bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo terjadi karena pegawai memiliki kompetensi yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diamanahkan terkait dengan pelayanan publik, teknis maupun administratif. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 69,00% sedangkan sisanya sebesar 31,00% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti variabel infrastruktur dan fasilitas, sistem dan teknologi informasi, kebijakan dan prosedur, pengelolaan sumber daya anggaran dalam pelayanan, keterbukaan dan transparansi, partisipasi masyarakat, pengawasan, budaya organisasi serta kemitraan dan kolaborasi pemerintah Kecamatan tersebut.

## **SARAN**

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya Walikota Gorontalo mendukung program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuan pegawai di Kantor Kecamatan Dumbo Raya. Program ini dapat melibatkan pelatihan keterampilan teknis maupun soft skill yang diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas serta memastikan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan diikuti dan diterapkan dengan konsisten.
2. Sebaiknya Camat Dumbo Raya mendorong pengembangan diri pegawai melalui pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan, terutama dalam meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang handal dan andal serta membangun sistem pengawasan dan pemantauan yang efektif untuk memastikan bahwa keandalan pelayanan ditingkatkan secara berkelanjutan.
3. Sebaiknya para pegawai memperhatikan dengan cermat setiap masukan atau saran dari atasannya atau masyarakat terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan serta membangun komitmen

- pribadi untuk memberikan pelayanan yang andal dan konsisten kepada masyarakat, serta bekerja sama dengan rekan kerja untuk mencapai tujuan bersama.
4. Sebaiknya masyarakat melakukan komunikasi yang terbuka dan konstruktif dengan pemerintah setempat, termasuk Kantor Kecamatan Dumbo Raya, untuk menyampaikan masukan, saran, atau keluhan terkait dengan pelayanan publik.

## REFERENSI

- Abdurohman. (2013). Kualitas pelayanan publik di kelurahan tegalbunder kecamatan purwakarta kota cilegon. *Skripsi*, 1–140.
- Aneta, Y., & Jassin, A. (2019, April). Analysis of Service Performance in The Domestic and Civil Department of Bone Bolango Regency, Gorontalo Province. In *Journal of International Conference Proceedings* (Vol. 2, No. 1, p. 111).
- Aneta, A., Kadji, M. A., & Dama, H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Gorontalo. *Seminar IQRA*, 1003–1019.
- Ardiansyah, I. A. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Kiaracandong Kota Bandung). *KarismaPro*, 12(2), 9–16. <https://doi.org/10.53675/karismapro.v12i2.504>
- Aziizir, N. M. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. *Publika, Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP UNTAN*. <http://jurnafis.untan.ac.id/index.php/governance/article/view/40%0Ahttps://jurnafis.untan.ac.id/index.php/governance/article/download/40/39>
- Bancin, R. B. (2019). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit umum daerah (rsud) aceh singkil. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*.
- Bandu, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. *Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik ...*, 1–9. [https://www.academia.edu/download/54869992/PENGARUH\\_KUALITAS PELAYANAN TERHADAP\\_KEPUASAN\\_PELANGGAN\\_PADA\\_PT\\_PLN\\_PERSERO\\_RAYON\\_MAKASSAR\\_BARAT.pdf](https://www.academia.edu/download/54869992/PENGARUH_KUALITAS PELAYANAN TERHADAP_KEPUASAN_PELANGGAN_PADA_PT_PLN_PERSERO_RAYON_MAKASSAR_BARAT.pdf)
- Duhe, S. H., Tahir, A., & Aneta, Y. (2024). Pengaruh Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gorontalo. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(4).
- Economics, P., Khaldoon, A., Ahmad, A., Wei, H., Yousaf, I., Ali, S. S., Naveed, M., Latif, A. S., Abdullah, F., Ab Razak, N. H., Palahuddin, S. H., Tasneem Sajjad, Nasir Abbas, Shahzad Hussain, SabeehUllah, A. W., Gulzar, M. A., Zongjun, W., Gunderson, M., Gloy, B., Rodgers, C., Orazalin, N., Mahmood, M., ... Ishak, R. B. (2020). N Title. *Corporate Governance (Bingley)*, 10(1), 54–75.
- Hamim, U., Mahmud, R., Lukum, R., & Nurdin, M. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai. *JAMBURA Journal Civic Education*, 2(1), 130–135.
- Janah, R. (2017). *Pengaruh kompetensi pegawai, Lingkungan kerja dan disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Pemerintah desa di kecamatan parakan melalui kinerja pegawai kecamatan parakan*.
- Krisdian, S. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Kecamatan Buahdua Kabupaten Sumedang. *Repository FISIP UNSAP*, 21(1).
- Mokoagow, G. B. P., Mahmud, R., & Hamim, U. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Pendaftaran Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(2), 3843–3851.
- Muharrem EYİDOĞAN, Mustafa ÇANAKCI\*, A. N. Ö., & Ertan ALPTEKİN, Ali TÜRKCAN, İ. K. (2009). No itle. *American Journal of Research Communication*, 5(August), 12–42. <http://downloads.esri.com/archydro/archydro/Doc/Overview of Arc Hydro terrain preprocessing workflows.pdf%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.jhydrol.2017.11.003%0Ahttp://sites.tufts.edu/gis/files/2013/11/Watershed-and-Drainage-Delineation-by-Pour-Point.pdf%0Awww>
- Name, C., Name, T., Revd, R. T., Lungile, L., World Economic Forum, Fitzpatrick, T., Modeling, L.

- M., Measurement, F., Snowrift, O. N., Environmental, A. R., Regional, S. S., Power, E., Limited, G. C., Influence, T. H. E., Snow, O. F., On, F., Around, S., Embankment, T. H. E., Wind, I. N., ... End, F. Y. (2021). No Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(2), 6.
- Nihali, H., Tahir, A., & Hamim, U. (2024). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Botumoito Kabupaten Boalemo. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(9).
- Nurmasitha, F., Hakim, A., & Yudo Prasetyo, W. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jap*, 1(6), 1–10.
- Rahman, N., Nuringwahyu, S., & Hardati, R. N. (2021). Pelayanan Kepada Masyarakat. *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 10(2), 101–108. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jiagabi/article/view/12905/10072>
- SAFITRI, D. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar*. 3(1), 20–38. <http://repository.uin-suska.ac.id/29705/>
- Safitri, Y. A. (2020). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Studi kasus Kelurahan Bukit Betung). *Jurnal Studia Administrasi*, 2(1), 22–32. <https://doi.org/10.47995/jian.v2i1.34>
- Septiani, N. W. (2017). *Implementasi program pencegahan dan penanggulangan gizi buruk pada balita di wilayah puskesmas Siak Hulu III. Jurnal Keskom*, 3(4), 145-152..
- Wakhidah, L. N., & Pramusinto, H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 265–271. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46520>