

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN GORONTALO UTARA**

**Oleh:**  
**RAMLAN YUSUF**  
**S2119038**

**SKRIPSI**

*Sebagai salah satu syarat ujian untuk memperoleh gelar sarjana*



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh :  
**RAMLAN YUSUF**  
NIM : S21.19.038

#### SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Dan  
Telah Disetujui Oleh Pembimbing

Gorontalo, Maret 2023

#### PEMBIMBING I

  
**Dr. Arman, S.Sos, M.Si**  
NIDN : 0913078602

#### PEMBIMBING II

  
**Noviyanti Tue, S.IP, M.Si**  
NIDN : 0929118904

#### Mengetahui :

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Ichsan Gorontalo

  
**Purwanto, S.IV, M.Si**  
NIDN : 0926096601

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO UTARA

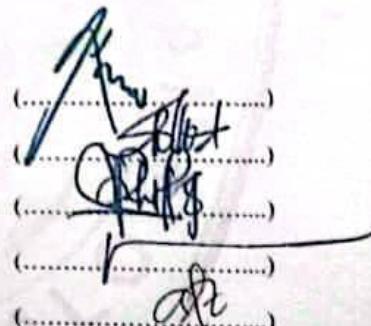
Oleh :  
**RAMLAN YUSUF**  
NIM : S21.19.038

#### SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Yang Disetujui Oleh  
Pembimbing Pada Tanggal Maret 2023

#### TIM PENGUJI

1. Dr. Fatmawati M. Ngabito, S.I.P.,M.Si
2. Darmawaty Abd. Razak S.I.P.,M.AP
3. Sandi Praharra, ST.,M.Si
4. Dr. Arman, S.Sos.,M.Si
5. Noviyanti Tue, S.I.P.,M.Si



#### Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Ihsan Gorontalo

  
**Dr. Mohammad, Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si**  
NIDN : 0913027101

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Ihsan Gorontalo

  
**Purwanto, S.P.,M.Si**  
NIDN : 0926096601

**LEMBAR PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : RAMLAN YUSUF

NIM : S2119038

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN GORONTALO UATARA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan – bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Ichsan Gorontalo atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Ichsan Gorontalo

Demikian pernyataan saya buat dipergunakan sebagai mestinya.

Gorontalo, Maret 2023

Yang Membuat Pernyataan



**RAMLAN YUSUF**

**S2119038**

## ***ABSTRACT***

***RAMLAN YUSUF. S2119038. THE EFFECT OF APPARATUS COMPETENCE ON THE PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF NORTH GORONTALO DISTRICT***

*This study aims to know the effect of apparatus competence (X) on the public service quality (Y) at the Population and Civil Registration Office of North Gorontalo District. It employs a quantitative approach using a descriptive method. The number of samples in this study covers 39 respondents. The data analysis method uses simple regression. The results indicate that apparatus competence affects the public service quality at the Population and Civil Registration Office of North Gorontalo District by 0.523 (52.3%). It means that the apparatus competence at the Population and Civil Registration Office of North Gorontalo District has not been maximized enough in influencing the public service quality provided to the community.*

*Keywords:* apparatus competence, public service quality

## **ABSTRAK**

### **RAMLAN YUSUF. S2119038. PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 39 orang. Adapun metode analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,523 (52,3%). Hal ini berarti bahwa kompetensi aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara belum cukup maksimal dalam memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Kata kunci: kompetensi pegawai, kualitas pelayanan publik

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

Terkadang orang dengan masa lalu paling kelam akan menciptakan masa depan  
yang paling cerah  
(Umar bin khattab)

Memang tidak setiap upaya akan sukses,tapi orang yang banya upayanya akan  
lebih mungkin sukses  
(Mario Teguh)

### **PERSEMBAHAN**

- ❖ Untuk kedua orang tuaku
- ❖ Dosen jurusan ilmu pemerintahan
- ❖ Teman-Teman seperjuangan
- ❖ Almamaterku

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan dan melimpahkan rahmat-Nya dan telah melindungi penulis sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan karya ilmiah ini dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara”**.

Skripsi ini diselesaikan penuh dengan kesederhanaan dan tidak terlepas dari berbagai kekurangan. Olehnya, diharapkan arahan dan bimbingan yang bersifat kreatif konstruktif demi kesempurnaannya. Atas arahan dan bimbingannya itulah, maka penulis dengan rasa tulus dan ikhlas mengucapkan terima kasih, terutama ditujukan kepada yang terhormat: Dr. Abdul Gafar Latjoke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo. Dr. Moch Sakir, S.Sos, S.I.Pem., M.Si Selaku Dekan FISIPOL. Purwanto, S.I.P., M.Si selaku ketua jurusan ilmu pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Ichsan Gorontalo. Dr. Arman, S.Sos.,M.Si Selaku dosen pembimbing I atas bimbingan saran, dan motivasi yang diberikan. Noviyanti Tue, S.I.P., M. Si selaku dosen pembimbing II atas bimbingan, saran dan motivasi yang diberikan. Dr. Fatma M. Ngabito, S.Ip., M.Si Selaku Koordinator Kampus III Universitas Ichsan Gorontalo di Kabupaten Gorontalo Utara. Civitas Akademika Universitas Ichsan Gorontalo yang telah banyak membantu serta memberikan arahan dalam prose penyususna skripsi. Kedua orang tua, keluarga saudara dan teman-teman tercinta khussnya jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.

penyususna skripsi. Kedua orang tua, keluarga saudara dan teman-teman tercinta  
khussnya jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.

Akhirnya sebagai manusia biasa penulis menyadari dalam penyusunan  
skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan untuk  
itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi  
kesempurnaan skripsi ini. Semoga arahan, bimbingan dan partisipasi dari semua  
pihak akan memperoleh balasan yang berlipat ganda dari Allah swt. Amin

Gorontalo, Maret 2023

Penulis



RAMLAN YUSUF  
S2119038

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	6
1.3.1 Maksud Dan Penelitian .....	6
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Kualiatas Pelayanan Publik.....	8

2.1.1 Ruang Lingkup Pelayanan Publik .....	8
2.1.2 Mekanisme Dalam Pelayanan Publik .....	11
2.1.3 Asas-asas Pelayanan Publik .....	14
2.2 Kompetensi Pegawai.....	16
2.2.1 Konsep Kompetensi Pegawai .....	16
2.2.2 Indikator Kompetensi Pegawai .....	17
2.3 Kerangka Pikir Penelitian .....	21
2.4 Hipotesis.....	23
<b>BAB III OBJEK METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 Objek dan lokasi Penelitian.....	24
3.2 Metode Penelitian.....	24
3.2.1 Desain Penelitian .....	24
3.2.2 Oprasionalisasi Variabel.....	25
3.3 Populasi dan Sampel .....	27
3.3.1 Populasi .....	27
3.3.2 Sampel .....	28
3.3.3 Jenis Dan Sumber Data .....	28
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4.1 Prosedur Penelitian.....	29
3.4.2 Uji Validitas .....	29
3.4.3 Uji Reliabilitas.....	31
3.5 Metode Analisis Data.....	31
3.5.1 Rancangan Uji Hipotesis .....	31

3.5.2 Pengujian Hipotesis .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Loksi Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah Singkat Loksi Penelitian .....	35
4.1.2 Visi dan Misi.....	35
4.1.3 Hasil Penelitian .....	35
4.1.4 Uji Validitas Kuesioner.....	36
4.1.5 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	38
4.2 Gambaran Variabel Penelitian .....	40
4.2.1 Uraian Gambaran Kompetensi Pegawai .....	
(Variabel X) .....	40
4.2.2 Uraian Gambaran Kualitas Pelayanan Publik.....	
(Variabel Y) .....	44
4.3 Hasil Uji Hipotesis .....	47
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Operasionalisasi variable X.....	26
Tabel 3.2 Operasionalisasi variable Y .....	26
Tabel 3.3 Bobot nilai jawaban responden.....	27
Tabel 3.4 Koefisien korelasi nilai r.....	30
Tabel 4.1 Hasil uji validitas kompetensi (X).....	37
Tabel 4.2 Hasil uji kualitas pelayanan publik (Y).....	37
Tabel 4.3 Uji reliabilitas kompetensi (variabel X).....	38
Tabel 4.4 Uji reliabilitas kualitas pelayanan publik (variabel Y).....	39
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan.....	40
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang kapasitas intelektual yang memadai.....	41
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang sikap yang ditunjukkan dalam melaksanakan pekerjaan .....	41
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang pengalaman bekerja.....	42
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang kemampuan menangkap infomasi dari masyarakat.....	42
Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang kepercayaan yang ditunjukkan pimpinan.....	43
Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang membimbing dan mengarahkan masyarakat.....	43
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang adanya akses masyarakat terhadap transparansi pelayanan .....	44
Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat .....	44

Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang menyediakan informasi dengan mudah dan akurat.....	45
Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan.....	45
Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang adanya output dan outcome yang terukur.....	46
Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang adanya partisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.....	46
Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang menjunjung hak dan kewajiban antara pemberi layanan dan penerima layanan.....	47
Tabel 4.19 Model summary pengaruh kompetensi pegawai (variabel X) terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.....	48
Tabel 4.20 Coefficients correlations.....	49



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Fungsi utama aparatur negara adalah melayani masyarakat berdasarkan tugas pokok dan fungsi masing masing organisasi perangkat daerah (OPD). Hal tersebut menjadi harapan besar bagi masyarakat luas dalam rangka menjamin kelangsungan aktivitas sosial, ekonomi, politik, dan budaya masyarakat baik itu dipemerintah provinsi maupun kabupaten/kota dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. pemerintah pula wajib untuk memfasilitasi warganya dalam rangka menciptakan iklim yang kondusif di sektor perizinan, perdagangan, Pendidikan, kesehatan, sosial, dan seluruh aspek yang bersentuhan langsung dengan kesejahteraan masyarakat.

Anangkota, M. (2017) dalam Jurnal hasil penelitiannya mengatakan bahwa sistem pemerintahan yang modern pada hakikatnya mendorong pelayanan pada masyarakat, dengan kata lain, ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Aparat pemerintah sebagai elemen pemerintahan harus dapat memberikan pelayanan kepada publik atau warga negara. Dalam rangka terwujudnya good governance dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Atas dasar itu pemerintah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Poltak Sinambela dan Sarton Sinambela. (2019) mengatakan bahwa peran birokrasi dalam pelayanan publik memiliki tingkatan mulai dari ruang lingkup yang paling besar yakni ditingkat pusat, ditingkat Provinsi, dan ditingkat Kabupaten/Kota. Pemerintah Kabupaten/Kota menjadi garda terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari: 1) Transparansi; 2) Akuntabilitas; 3) Partisipatif, 4) Keseimbangan hak dan kewajiban.

Terkait dengan kualitas pelayanan, peneliti menetapan lokus penelitian pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Dari situs website resmi yang peneliti kunjungi, sejatinya Dukcapil Kabupaten Gorontalo Utara memiliki maklumat pelayanan yaitu “Siap memberikan pelayanan administrasi kependudukan pencatatan sipil sesuai dengan standar pelayanan serta bersedia melakukan perbaikan secara berkesinambungan, dan apabila tidak melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan maka siap diberikan sanksi sesuai ketentuan paraturan perundang-undangan yang berlaku. Pedoman maklumat pelayanan ini harusnya menjadi triger bagi seluruh pegawai agar dapat memaksimalkan pelayanan sesuai standar yang berlaku. Sorotan masyarakat terhadap layanan publik sebaiknya menjadi refleksi bagi Dukcapil untuk senantiasa memberikan pelayanan dengan efektif, efisien, transparan, serta

akuntabel. Adapun jenis layanan yang ada di kantor ini, terlihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

**Tabel 1.1 Jenis Layanan Dukcapil Kab. Gorontalo Utara**

NO	JENIS LAYANAN	DURASI LAYANAN
1	Biodata Penduduk	1 Menit
2	Kartu Keluarga	5 Menit
3	Kartu Tanda Penduduk Elektronik: a. Perekaman b. Pencetakan	2 Menit
4	Pindah Datang dan Pindah Keluar	3 Menit
5	Kartu Identitas Anak (KIA)	5 Menit
6	Akta kelahiran	10 Menit
7	Akta kematian	5 Menit
8	Akta Perkawinan	10 Menit
9	Akta Perceraian	10 Menit
10	Pengangkatan Anak	15 Menit
11	Pencatatan Pengakuan Anak	15 menit
12	Pencatatan Pengesahan Anak	15 menit

Sumber Data: <http://disdukcapil.gorutkab.go.id/jenis-layanan/> tahun 2022

Dari data pada tabel diatas terlihat bahwa masing-masing jenis pelayanan sudah dipatok standar durasi pelayanan. Akan tetapi berdasarkan observasi awal peneliti, tugas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara masih pada kondisi yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari banyaknya masyarakat yang kurang puas dan kecewa terhadap kinerja pelayanan yang diberikan, seperti tidak jelasnya kapan waktu penyelesaian layanan. Permasalahan lainnya adalah masih ada pegawai yang dirasakan oleh sebagian masyarakat berbelit-belit dalam memberikan pelayanan. Seperti pembuatan e-KTP, masyarakat harus melalui prosedur yang panjang sehingga menyebabkan masyarakat bolak-balik (mondar-mandir) dalam pengurusannya, ini juga tidak sesuai dengan prinsip kesederhanaan.

Sistem Pelayanan Publik di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sebagai tanggung jawab Pegawai. Sebab kinerja pegawai di Kantor DUKCAPIL merupakan tanggung jawab besar terutama setiap jam kantor berhadapan dengan Masyarakat. Masyarakat menilai bahwa kinerja pegawai Pemerintah Kantor Pencatatan Sipil belum Optimal dalam melakukan pelayanan terhadap Masyarakat. Segenap jajaran Pemerintah Kabupaten Gorontalo khususnya pada Instansi Dinas DUKCAPIL menjadi perhatian ekstra dari berbagai pihak sebagai bahan pertimbangan para pembuat kebijakan, sehingga apa yang di harapkan oleh masyarakat dapat diwujudkan. Peneliti juga melihat bahwa pegawai Kantor Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara belum dapat merespon kebutuhan masyarakat secara optimal disebabkan faktor kompetensi pegawai yang peneliti nilai belum sejalan dengan standar pelayanan yang ada. Berbagai faktor kompetensi pegawai tersebut antara lain: 1) keterbatasan sumber daya manusia baik kuantitas maupun kualitas; 2) kompetensi pegawai yang kurang maksimal juga disebabkan oleh sarana dan prasarana perkantoran yang belum memadai; 3) kompetensi pegawai terbatas akibat keterbatasan dukungan anggaran. Hal ini ditunjukan oleh sikap beberapa aparat yang kurang ramah terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan berkas untuk berbagai jenis pelayanan yang ada di Kantor Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sehingga tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat rata-rata belum cukup optimal.

Dari pengamatan peneliti bahwa apa yang menghambat kompetensi pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo Utara

diantaranya: 1) Pemberian pelayanan belum dilakukan secara tepat dan benar, misalnya tahapan perekaman KTP kadang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 2) Perekaman KTP memakan waktu yang lebih lama jika masyarakat yang ingin melakukan perekaman berjumlah banyak; 3) Penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya belum memadai, dimana jumlah pegawai yang bertugas di Kantor Dukcapil tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang dilayani; 4) Fasilitas pendukung yang ada juga tidak memadai dan beberapa berada dalam kondisi yang kurang baik/rusak; 5) Dalam hal perekaman KTP, alat yang digunakan untuk merekam hanya berjumlah satu unit sehingga jika jumlah masyarakat yang merekam banyak, maka proses perekaman memakan waktu lebih dari yang telah ditentukan; dan 6) Keinginan melayani masyarakat dengan cepat belum ada, Pegawai yang bertugas di Dukcapil belum memiliki keinginan untuk melakukan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat sehingga beberapa pekerjaan yang bisa diselesaikan dengan cepat tidak dilakukan dengan efisien.

Kompetensi pegawai menurut Komara, E (2019) dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya: 1) Karakteristik pribadi. Yaitu karakter fisik dan reaksi atau respon yang dilakukan secara konsisten terhadap suatu situasi dan informasi; 2) Pengetahuan. Yaitu informasi yang dimiliki seseorang terhadap suatu area spesifik tertentu; 3) Keterampilan. Yaitu kemampuan mengerjakan serangkaian tugas fisik atau mental tertentu; dan 4) Motivasi kerja. Yaitu konsisten mengarahkan, membimbing, dan memilih perilaku tertentu.

Dari uraian permasalahan diatas, jelas terlihat bahwa berbagai fenomena menggambarkan kurang optimalnya kualitas pelayanan publik selama ini yang dinikmati oleh masyarakat. Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang di rasakan amat jauh dari harapan. Tetapi sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam pelaksanaan layanan publik. Untuk menghindari kesan yang negatif ini, maka mau tidak mau pelayanan di Dukcapil Kabupaten Gorontalo Utara harus dapat bekerja secara profesional, dalam pengertian bahwa meskipun terjadi penambahan rantai birokrasi, namun dalam proses penyelesaian jasa pelayanan dapat di lakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula.

Berangkat dari uraian fenomena permasalahan diatas selanjutnya peneliti tertarik untuk melakukan aktivitas lebih mendalam melalui penelitian dengan judul: judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara?

### **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data terkait pengaruh kompetensi pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

#### **1. Manfaat teoritis**

Diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan di bidang ilmu pemerintahan, terutama yang menyangkut kompetensi pegawai dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik

#### **2. Manfaat praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan pertimbangan khususnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, dalam mengembangkan kompetensi pegawainya.

### 3. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan perbandingan liberatur bagi peneliti berikutnya yang juga tertarik terhadap masalah kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan public.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan Publik**

##### **2.2.1 Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Isu kepentingan publik yang memunculkan istilah “pelayanan publik” tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik. Semua instansi, lembaga, layanan, dan kantor pemerintah sedang mengalami pergeseran pandangan tentang bagaimana memberikan pelayanan publik secara efisien dan efektif. sebagai akibat dari pengaruh globalisasi terhadap teknologi informasi. Pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintah merupakan salah satu bidang dimana kemajuan teknologi yang sangat pesat ini memberikan dampak yang signifikan.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan bisa juga dikatakan bahwa pelayanan dan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan. Masalah antara manusia sebagai konsumen dan bisnis sebagai penyedia jasa dapat diselesaikan melalui pelayanan. Oleh karena itu, Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai berikut: Suatu kegiatan atau rangkaian yang tidak terlihat dari aktivitas tak terlihat yang terjadi sebagai hasil interaksi antara pelanggan dan karyawan atau item lain yang disediakan oleh perusahaan pengiriman layanan untuk memecahkan masalah dikenal sebagai layanan. Kegiatan ini tidak dapat disentuh.konsumen/pelanggan”.

N. Semil (2018)

Berdasarkan sudut pandang tersebut di atas, sangat jelas bahwa karakteristik utama layanan tidak terlihat (tidak dapat disentuh) dan melibatkan

upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia layanan. Oleh karena itu, layanan adalah kumpulan aktivitas tak tersentuh yang terjadi selama interaksi antara penerima layanan dan penyedia layanan.

“Layanan adalah setiap aktivitas yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau entitas, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik,” menurut definisi layanan Kotler (Semil, N.). Kotler menawarkan definisi layanan berikut : "kumpulan atau entitas yang melakukan aktivitas yang menguntungkan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik dengan produk." Definisi ini membuatnya sangat jelas.

N. Semil (2018) Dalam bukunya, Excellent service to the government: “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin fisik, dan memberikan kepuasan pelanggan,” menurut sebuah studi kritis sistem pelayanan publik Indonesia.N. Semil (2018)Menurut sudut pandang ini, interaksi langsung merupakan aktivitas yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menjamin kepuasan pelanggan.

Dalam bukunya Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran yang Efektif dan Profesional, Simamora memberikan definisi pelayanan sebagai berikut: “Layanan berasal dari kata service, yang berarti kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain.” Setiap kegiatan atau manfaat tidak berwujud yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain adalah dianggap jasa.dan tidak memberikan hak kepemilikan atas apapun.” Dwiyanto, A. (2021) Menurut pendapat tersebut di

atas, jasa adalah kegiatan tidak berwujud dan bebas kepemilikan yang diberikan oleh pejabat pemerintah kepada publik yang akan menguntungkan masyarakat dan aparatur. diri.

Ratih Hurriyati yang bukunya Service Marketing berdasarkan kutipan dari Dwiyanto, A. (2021), menyatakan bahwa: Jasa adalah semua kegiatan ekonomi yang menghasilkan output selain barang berwujud, dikonsumsi dan diproduksi secara bersamaan, memberikan nilai tambah, dan umumnya tidak berwujud.berdasarkan definisi di atas, dapat dikatakan bahwa layanan pada dasarnya adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat tetapi tidak berwujud. Layanan tidak dapat mengakibatkan perpindahan kepemilikan atau hak, dan penyedia layanan dan pengguna berinteraksi satu sama lain. lain.

Dalam bukunya yang berjudul Public Service Management (2018), A. Dwiyanto menulis:Berikut adalah bagaimana layanan inklusif dan kolaboratif mendefinisikan layanan: Serangkaian kegiatan atau prosedur untuk lebih memenuhi kebutuhan orang lain dalam bentuk produk layanan yang tidak berwujud, cepat hilang, lebih terasa daripada dimiliki, dan memungkinkan pelanggan berpartisipasi aktif dalam proses konsumsi jasa.

Melayani masyarakat melalui serangkaian kegiatan dikenal sebagai pelayanan. Pelayanan tidak berwujud, tetapi cepat hilang dan dapat dirasakan. Fitzsimmons mengidentifikasi berbagai pelayanan publik yang dapat dibedakan dalam kehidupan pemerintahan, antara lain sebagai berikut: komponen manajerial dan struktural. Menemukan model pelayanan yang tepat, kualitas, kapasitas

manajemen, memanfaatkan makna tuntutan dan tantangan, serta kelengkapan informasi merupakan elemen-elemen manajerial. Hardiyansyah, H. (2018) mengatakan bahwa kebutuhan masyarakat akan hal-hal seperti pangan, sandang , perumahan, kesehatan, keselamatan, transportasi, pendidikan, dan sebagainya menunjukkan perbedaan jenis pelayanan publik. Berdasarkan kekhususan yang berhubungan dengan berbagai jenis pelayanan yang diberikan, kegiatan pemerintah yang harus memberikan pelayanan dapat dibedakan.

### **2.2.2 Mekanisme Dalam Pelayanan Publik**

Masalah kepentingan umum tidak dapat dipisahkan dari pengertian pelayanan publik atau public service. Pelayanan publik dan kepentingan umum saling berkaitan. Sebagai bagian dari proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, kewajiban juga dapat mengakibatkan berkembangnya pelayanan publik tambahan. dilengkapi dengan sejumlah definisi pelayanan publik. Dwiyanto menyatakan bahwa pelayanan publik meliputi: serangkaian tindakan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara yang menggunakannya. Ia mengatakan bahwa orang yang dimaksud di sini adalah warga negara yang membutuhkan publik. pelayanan seperti izin mendirikan bangunan dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).IMB), dan lain sebagainya” Dwiyanto, A.

Serangkaian kegiatan yang ditawarkan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dikenal dengan istilah pelayanan publik. Pelayanan publik dipandang sebagai upaya untuk menegakkan hak-hak dasar masyarakat, dan pemerintah berkewajiban untuk melakukannya.A.

Dwiyanto (2018) Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah setiap dan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan menyelenggarakan keluar undang-undang. Kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok sesuai dengan sistem atau prosedur yang telah ditetapkan dalam upaya melayani kebutuhan masyarakat disebut sebagai pelayanan publik.

Dalam bukunya *“Theory and Practice of Government and Regional Autonomy,”* Hanif Nurcholis mendefinisikan pelayanan publik sebagai Menurut Nurcholis (2005), pelayanan publik adalah “pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh negara dan badan usaha milik negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.” Pelayanan yang ditawarkan kepada seluruh masyarakat dikenal dengan istilah pelayanan publik. Untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, negara menyediakan pelayanan publik melalui organisasi, bisnis, atau instansi pemerintah.

John Wilson Dalam, sebagaimana dikemukakan dalam Dwiyanto (2018), dikutip mengatakan, “Layanan yang disediakan oleh sektor publik daripada sektor swasta disebut sebagai “layanan publik.” Pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan BUMN atau BUMD menyediakan layanan tersebut. Kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial, dan penyiaran hanyalah beberapa dari layanan publik yang disediakan oleh tiga komponen yang berhubungan dengan sektor publik.

Kedua belah pihak harus saling bekerjasama agar pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dengan mentaati aturan dan memperlakukan penyelenggara publik yang memberikan pelayanan dengan baik. pertimbangan dan rasa hormat. Instansi pemerintah yang merasa dihargai akan bertanggung jawab penuh untuk memenuhi persyaratan layanan masyarakat.

Demokrasi dan hak asasi manusia dapat dikuatkan, kemakmuran ekonomi dan kohesi sosial dapat dikuatkan, kemiskinan dapat dikurangi, perlindungan lingkungan dapat dikuatkan, dan kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik dapat dikuatkan. Menurut buku Sinambela berjudul "Reformasi Pelayanan Publik", Berikut ini adalah pengertian pelayanan publik: Serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dikenal dengan pelayanan publik, dan merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. .dengan maksud untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat" (Sinambela, 2006).

Penyelenggaraan kemampuan pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat disebut sebagai pelayanan publik. Karena masyarakat mendirikan pemerintah dan negara dengan maksud untuk meningkatkan kesejahteraan, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai rangkaian atau sejumlah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Dwiyanto, A. (2018), pelayanan publik memiliki lima karakteristik:

1. Fleksibilitas dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan bervariasi tergantung pada tuntutan pengguna yang berubah-ubah.
2. negosiasi atas nama pengguna.Kemungkinan untuk meminta layanan yang lebih baik meningkat seiring dengan tingkat daya tawar pengguna atau klien.
3. Jenis pasarJumlah penyedia layanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna dijelaskan oleh kualitas ini.
4. Titik kontrol.Siapa pun yang mengontrol transaksi, pengguna atau penyedia layanan, dijelaskan oleh properti ini.
5. cara kerja layanan pel. Hal ini menunjukkan bahwa kepentingan pengguna atau penyedia layanan lebih penting.

Jika pelayanan prima, masyarakat akan senang. Sebagai penerima pelayanan, adaptasi pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Ciri-ciri peningkatan kualitas pelayanan publik meliputi posisi tawar pengguna, jenis pasar, lokasi penguasaan, dan sifat layanan.R. Meilina (2017)

### **2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.

2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Atmadja, I. D. G. (2018).

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban; pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum; dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberikan peluang”

kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **2.2 Kompetensi Pegawai**

### **2.2.1 Konsep Kompetensi Pegawai**

Secara konseptual menurut peneliti, Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh karyawan yang dijadikan sebagai suatu pedoman dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure). Menurut Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja. Menurut Atmadja, I. D. G. (2018). Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keterampilan dan sikap.) Kompetensi adalah karakteristik dasar personal yang menjadi faktor penentu sukses tidaknya seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam organisasi.

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Wibowo (2016) Menurut McClelland mendefinisikan kompetensi (competency) sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat mendeskripsikan, kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain, kompetensi adalah apa yang para outstanding performers

lakukan lebih sering pada lebih banyak situasi dengan hasil yang lebih baik, daripada apa yang dilakukan para average performers. Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022)

Menurut Spencer dan Spencer dalam Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022) kompetensi terbentuk dari lima karakteristik, yaitu: 1) Motif Sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu. 2) Sifat Karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur. 3) Konsep Diri Sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang. 4) Pengetahuan Informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan. 5) Keterampilan Kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual

### **2.2.2 Indikator Kompetensi Pegawai**

Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi kompetensi karyawan suatu perusahaan, indikator kompetensi menurut Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022), yaitu: 1) Karakter pribadi (traits) Karakter pribadi adalah karakteristik fisik dan reaksi atau respon yang dilakukan secara konsisten terhadap

suatu situasi atau informasi. 2) Konsep diri (self concept) Konsep diri adalah perangkat sikap, sistem nilai atau citra diri yang dimiliki seseorang. 3) Pengetahuan (knowledge) Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang terhadap suatu area spesifik tertentu. 4) Keterampilan (skill) Keterampilan adalah kemampuan untuk mengerjakan serangkaian tugas fisik atau mental tertentu. 5) Motivasi kerja (motives) Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki oleh seseorang, yang selanjutnya akan mengarahkan, membimbing, dan memilih suatu perilaku tertentu terhadap sejumlah aksi atau tujuan.

Menurut Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi adalah sebagai berikut : 1) Kepercayaan dan Nilai 2) Keahlian atau Keterampilan 3) Pengalaman 4) Karakteristik Personal 5) Motivasi 6) Isu-isu Emosional 7) Kapasitas Intelektual memberikan penjelasan masing-masing faktor yang mempengaruhi kompetensi sebagai berikut:

1. Kepercayaan dan Nilai Kepercayaan dan nilai dalam faktor yang mempengaruhi kompetensi itu tercermin dari sikap dan perilaku seseorang. Sikap dan perilaku tersebut sudah melekat pada diri seseorang. Seseorang yang tidak kreatif dan tidak inovatif dalam pekerjaan cenderung seseorang tersebut tidak dapat bersikap untuk menemukan sesuatu yang baru dan menantang bagi dirinya.
2. Keahlian atau Keterampilan Dalam aspek keahlian atau keterampilan dalam kompetensi memegang peranan yang sangat penting dalam perusahaan. Keahlian atau keterampilan seseorang menjadi faktor penentu suksesnya

kompetensi yang dimiliki seseorang. Untuk keahlian atau keterampilan seseorang dapat dilakukan dengan cara dilatih, dipraktikkan serta dikembangkan dalam bidang yang sesuai. Pengembangan keahlian atau keterampilan yang berhubungan dengan kompetensi dapat meningkatkan kecakapan seseorang dalam perusahaan.

3. Pengalaman Adapun pengalaman seseorang yang dapat mempengaruhi faktor kompetensi. Dimana seseorang yang mengalami banyak pengalaman dalam suatu bidang pekerjaan dapat meningkatkan kompetensi dibandingkan dengan orang yang tidak memiliki pengalaman. Dengan adanya pengalaman seseorang dapat menemukan sesuatu hal yang baru dalam bidangnya yang perlu dipelajari, dikembangkan untuk meningkatkan kompetensi seseorang berdasarkan pengalaman yang diperoleh.
4. Karakteristik Personal. Karakteristik personal yang diartikan sebagai karakteristik kepribadian seseorang. Karakteristik kepribadian seseorang dapat berpengaruh terhadap kompetensi. Setiap orang mempunyai kepribadian yang berbeda-beda. Dari kepribadian seseorang tersebut dapat dilihat dari kegiatan sehari-hari. Apakah seseorang tersebut memiliki sifat yang pemarah atau penyabar, rajin atau pemalas. Dengan karakteristik personal yang dimiliki seseorang dapat meningkatkan maupun menghambat terbentuknya kompetensi seseorang tergantung sifat seseorang. Kepribadian seseorang dapat berubah meskipun dapat diubah, tetapi cenderung tidak mudah.

5. Motivasi. Motivasi seseorang terhadap suatu pekerjaan akan berpengaruh terhadap hasil yang dicapai. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap karyawan dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kompetensi. Jadi, dengan adanya motivasi karyawan dapat meningkatkan kompetensi seseorang dalam suatu bidang, karena motivasi tersebut memberikan manfaat yang positif terhadap kompetensi.
6. Isu-isu Emosional Isu-isu emosional yang mempengaruhi kompetensi. Dalam artian isu-isu tersebut adalah suatu hambatan emosional yang dapat membatasi terbentuknya kompetensi seseorang antara lain ketakutan karyawan dalam melaksanakan tugasnya, perasaan malu atau kurangnya percaya diri terhadap suatu hal, selalu berfikir negative terhadap seseorang. Demikian hambatan emosional dapat dicegah dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang positif, memilih teman bicara atau rekan kerja yang sesuai sehingga kompetensi individu dapat terbentuk serta mengembangkan kompetensinya sesuai dengan kemampuan.
7. Kapasitas Intelektual Artinya seseorang akan berpengaruh terhadap penguasaan kompetensi. Kompetensi seseorang tergantung pada tingkat kemampuan berfikir yang berbeda-beda. Perbedaan tingkat kemampuan berfikir seseorang dalam kompetensi akan berpengaruh pada pengambilan keputusan dalam perusahaan dan mengatasi berbagai konflik yang terjadi. Dapat disimpulkan bahwa kapasitas intelektual tersebut mengacu pada bagaimana seseorang dapat mengelola tingkat kemampuan berfikirnya dalam mengembangkan kompetensi individu di dalam organisasi.

### **2.3 Kerangka Pikir Penelitian**

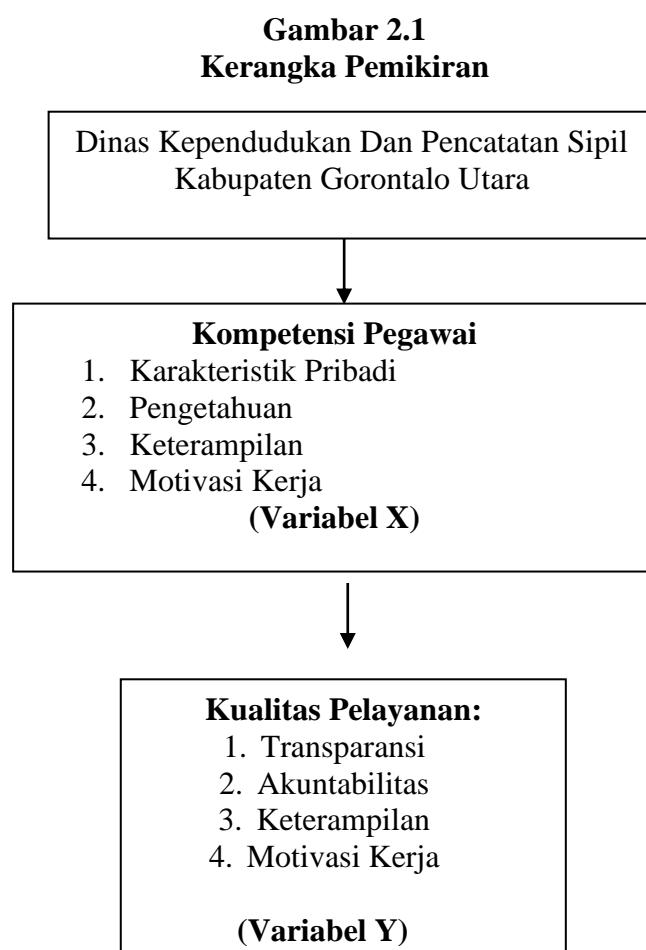
Pada Bab sebelumnya peneliti telah menguraikan serangkaian fenomena permasalahan terkait kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Berbagai rangkaian informasi juga peneliti dapatkan mengenai beberapa permasalahan diantaranya: 1) keterbatasan sumber daya manusia baik kuantitas maupun kualitas; 2) kompetensi pegawai yang kurang maksimal juga disebabkan oleh sarana dan prasarana perkantoran yang belum memadai; 3) kompetensi pegawai terbatas akibat keterbatasan dukungan anggaran. Hal ini ditunjukkan oleh sikap beberapa aparat yang kurang ramah terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan berkas untuk berbagai jenis pelayanan yang ada di Kantor Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sehingga tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat rata-rata belum cukup optimal.

Kompetensi pegawai menurut Komara, E (2019) dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya: 1) Karakteristik pribadi. Yaitu karakter fisik dan reaksi atau respon yang dilakukan secara konsisten terhadap suatu situasi dan informasi; 2) Pengetahuan. Yaitu informasi yang dimiliki seseorang terhadap suatu area spesifik tertentu; 3) Keterampilan. Yaitu kemampuan mengerjakan serangkaian tugas fisik atau mental tertentu; dan 4) Motivasi kerja. Yaitu konsisten mengarahkan, membimbing, dan memilih perilaku tertentu.

Sementara itu Poltak Sinambela dan Sarton Sinambela. (2019) mengatakan bahwa peran birokrasi dalam pelayanan publik memiliki tingkatan mulai dari ruang lingkup yang paling besar yakni ditingkat pusat, ditingkat

Provinsi, dan ditingkat Kabupaten/Kota. Pemerintah Kabupaten/Kota menjadi garda terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari: 1) Transparansi; 2) Akuntabilitas; 3) Partisipatif, 4) Keseimbangan hak dan kewajiban.

Dari uraian tersebut dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut :



## **2.7 Hipotesis**

Menurut Arikunto (2006:71) hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampe terbukti melalui data yang terkumpul. Adapun hipotesis dalam penelitian ini ialah :

Ha : Kompetensi Pegawai (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

H0 : Kompetensi Pegawai (X) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek dan Lokasi Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan kerangka pemikiran yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka yang menjadi obyek penelitian ini adalah pengaruh kompetensi pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) Pada Badan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.

Dalam penelitian, peneliti memerlukan waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan. Alasan pemilihan obyek diatas berdasarkan pertimbangan bahwa Pada Badan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara merupakan organisasi pemerintahan dan unit birokrasi pemerintah yang cukup strategis menghasilkan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung masyarakat dilingkungan pemerintahan Kabupaten Gorontalo Utara.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Desain Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis memilih jenis penelitian deskriptif (menggambarkan) dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan kata – kata atau kalimat dan gambar serta angka – angka dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

Menurut Sugiyono (2008:6) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membantu perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

### **3.2.2 Operasionalisasi Variabel**

Operasionalisasi variabel merupakan penjabaran dari suatu variabel dalam indikator atau gejala – gejala yang terperinci, sehingga variabel-variabel itu dapat diketahui ukurannya. Untuk mengetahui data – data yang diperlukan dalam penelitian maka terlebih dahulu perlu mengoperasikan variabel yang berkorelasi sesuai dengan tinjauan pustaka dan kerangka berpikir yang telah dikemukakan.

Kompetensi pegawai menurut Komara, E (2019) dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya: 1) Karakteristik pribadi. Yaitu karakter fisik dan reaksi atau respon yang dilakukan secara konsisten terhadap suatu situasi dan informasi; 2) Pengetahuan. Yaitu informasi yang dimiliki seseorang terhadap suatu area spesifik tertentu; 3) Keterampilan. Yaitu kemampuan mengerjakan serangkaian tugas fisik atau mental tertentu; dan 4) Motivasi kerja. Yaitu konsisten mengarahkan, membimbing, dan memilih perilaku tertentu.

Sementara itu Poltak Sinambela dan Sarton Sinambela. (2019) mengatakan bahwa peran birokrasi dalam pelayanan publik memiliki tingkatan mulai dari ruang lingkup yang paling besar yakni ditingkat pusat, ditingkat Provinsi, dan ditingkat Kabupaten/Kota. Pemerintah Kabupaten/Kota menjadi garda terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu

dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari: 1) Transparansi; 2) Akuntabilitas; 3) Partisipatif, 4) Keseimbangan hak dan kewajiban.

**Tabel 3.1  
Operasionalisasi Variabel X**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kompetensi Pegawai  (Variabel X)	1. Karakteristik Pribadi 2. Pengetahuan 3. Keterampilan 4. Motivasi Kerja  <b>Komara, E (2019)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan</li> <li>• Kapasitas intelektual yang memadai</li> <li>• Sikap yang ditunjukkan dalam melaksanakan pekerjaan</li> <li>• Pengalaman bekerja</li> <li>• Kemampuan menangkap infomasi dari masyarakat</li> <li>• Kepercayaan yang ditunjukkan pimpinan</li> <li>• Membimbing dan mengarahkan masyarakat</li> </ul>	Ordinal  Ordinal

Sumber : menurut Komara, E (2019)

**Tabel 3.2  
Operasionalisasi Variabel Y**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan Publik  (Variabel Y)	1. Transparansi 2. Akuntabilitas 3. Partisipatif 4. Keseimbangan Hak dan kewajiban  <b>Poltak Sinambela dan Sarton Sinambela. (2019)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya akses masyarakat terhadap transparansi pelayanan</li> <li>• Menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat</li> <li>• Menyediakan informasi dengan mudah dan akurat</li> <li>• Adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan</li> <li>• Adanya output dan outcome yang terukur</li> <li>• Adanya partisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan, dan</li> </ul>	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> <li>evaluasi</li> <li>• Menjunjung hak dan kewajiban antara pemberi layanan dan penerima layanan</li> </ul>	
--	--	--	--

Sumber : menurut Poltak Sinambela dan Sarton Sinambela. (2019)

Untuk pengukuran hasil penelitian maka peneliti memakai metode strata berurutan dengan cara kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert, dengan menyiapkan 5 (lima) pilihan yaitu selalu, sering, kadang-adang, jarang dan tidak pernah. Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda seperti tampak pada tabel berikut :

**Tabel 3.3**  
**Bobot nilai pilihan jawaban responden:**

Pilihan	Bobot
Selalu	5
Sering	4
Kadang – kadang	3
Jarang	2
Tidak pernah	1

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1.1 Populasi**

Populasi menurut Riduwan (2008 : 55) merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat – syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian adalah sampel pegawai pada masing-masing bagian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Gorontalo Utara yang berjumlah 39 orang. Dilihat dari jumlah Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa terdapat 18 PNS dan 21 Pegawai Tidak Tetap (PTT).

### **3.3.1.2 Sampel**

Menurut Riduwan (2008 : 56) sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri – ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Untuk memperoleh sampel yang mencerminkan karakteristik populasinya secara tepat dalam hal ini tergantung oleh dua faktor metode penarikan sampel dan penentuan banyaknya ukuran sampel.

Teknik yang digunakan dalam menetapkan sampel adalah sampling jenuh, yaitu pengambilan sampel sebesar populasi yang ada. Hal ini mengacu pada pendapat Riduwan (2008:64) sampling jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara serta masyarakat penerima layanan

### **3.3.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen dan literature-literatur yang berkaitan dengan tugas dan wewenang Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara
2. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden berupa data yang berkaitan dengan kompetensi pegawai dan pelayanan publik, dengan jalan membagikan kuesioner untuk dijawab responden.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang meliputi data primer dan sekunder dilakukan dengan cara :

1. Kuesioner dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan yang dilengkapi dengan alternatif jawaban dan dibagikan kepada sejumlah responden yaitu pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara
2. Observasi dilakukan dengan melihat langsung kondisi obyek di lapangan.

#### 3.4.1 Prosedur Penelitian

Tingkat validitas (keabsahan) dan reliabilitas (kehandalan) suatu hasil penelitian sangat tergantung pada alat pengukuran yang digunakan dan dari hasil yang diperoleh.

##### 3.4.1.1 Uji Validitas

Berkaitan dengan pengujian validitas instrumen menurut Riduwan (2008:109-110) yang menjelaskan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian – bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Untuk menghitung validitas alat ukur, maka digunakan rumus *Pearson Product Moment* yakni :

$$r_{hitung} = \frac{n \cdot \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n \sum X_i^2) - (\sum X_i)^2} \sqrt{(n \sum Y_i^2) - (\sum Y_i)^2}}$$

Dimana :

$r_{hitung}$  = Koefisien korelasi

$\sum X_i$  = Jumlah skor item

$\sum Y_i$  = Jumlah skor total (seluruh item)

n = Jumlah responden

selanjutnya dihitung dengan uji  $-t$  dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = Nilai t- hitung

r = Koefisien korelasi hasil r hitung

n = Jumlah responden

Distribusi (table t) untuk  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk = n-2$ ). Kaidah keputusan :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti valid, sebaliknya

$t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti tidak valid

**Tabel 3.4**

koefisien korelasi nilai r

R	Tingkat Korelasi
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat

0,800 – 1,000	Sangat kuat
---------------	-------------

Sumber : Sugiono (2008 : 184)

### 3.2.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsisten alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan terhadap pertanyaan ataupun pertanyaan yang sudah valid, untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama.

Instrumen yang reliabel akan mendapatkan hasil berupa data yang dipercaya. Jadi kunci dari reliabilitas adalah tersedianya data yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas atau keandalan bertujuan untuk mengukur keandalan alat ukur dengan cara memberikan skor yang relatif sama pada seorang responden, walaupun responden mengerjakannya dalam waktu yang berbeda. Uji dilakukan dengan menggunakan tes konsistensi internal dengan rumus *alpha Cronbach*, yang telah memiliki tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai keofisiennya reliabilitas yang terukur adalah variabel  $\geq 0,60$  atau 60%.

## 3.5 Metode Analisis Data

### 3.5.1.1 Rancangan Uji Hipotesis

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh kompetensi pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara maka pengujian dilakukan dengan

menggunakan metode regresi sederhana. Metode regresi sederhana dapat dilihat pada gambar berikut :

**Tabel 3.1**

Struktur Metode Regresi Sederhana



Keterangan :

X = Kompetensi Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan Publik

### 3.5.1.2 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, maka penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif, dimana data yang telah dikumpulkan dari responden, khususnya dari kuesioner dideskripsikan dan dituangkan kedalam tabel frekuensi dan persentase.

Selanjutnya untuk menguji pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis regresi sederhana (Riduwan, 2008:145) dengan formulasi sebagai berikut :

Persamaan regresi adalah :

$$\hat{Y} = a + b X$$

$$a = \frac{\Sigma Y - b \cdot \Sigma X}{n}$$

$$b = \frac{n \cdot \Sigma XY - \Sigma X \cdot \Sigma Y}{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

Keterangan :

X = Kompetensi Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan Publik

a = Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = Nilai sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

Sedangkan untuk mengetahui derajat/besarnya hubungan antara Kompetensi Pegawai (variable X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y), digunakan Korelasi Person Product Moment dalam Riduan (2008:136) dengan taraf kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n[(\sum XY) - (\bar{X})(\bar{Y})]}{\sqrt{((n[\sum X^2] - [\sum X]^2)((n[\sum Y^2] - [\sum Y]^2))}}$$

Keterangan :

X = Kompetensi Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan Publik

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

korelasi PPM dilambangkan ( $r$ ) dengan ketentuan nilai  $r$  tidak lebih dari harga  $(-1 \leq r \leq + 1)$ . Apabila nilai  $r = -1$  artinya korelasinya negatif sempurna;  $r = 0$  artinya tidak ada korelasi; dan  $r = 1$  berarti korelasinya kuat. Sedangkan arti harga  $r$  akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai  $r$

selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangannya variabel X terhadap variabel Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien diterminan sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan : KP = Nilai Koefisien Determinan

r = Nilai Koefisien Korelasi

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran umum lokasi penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Lokasi Penelitian**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara berdiri pada tahun 2010 dan terletak di Desa Molingkapoto Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara. Bapak Mohamad Enggowa merupakan kepala dinas pertama di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil.

##### **4.1.2 Visi dan Misi**

Visi : Terwujudnya pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang membahagiakan masyarakat

Misi : 1. Tersedianya sumber daya manusia (SDM) / tenaga yang profesional

2. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan

3. Tuntas dokumen kependudukan dan pencatatan sipil berbasis kartu keluarga

4. Melakukan pelayanan secara langsung, mobile, dan online

5. Memaksimalkan pemanfaatan data kependudukan dan pencatatan sipil melalui perjanjian kerja sama ( PKS )

##### **4.1.3 Hasil penelitian**

Dalam sebuah penelitian, untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan (objektif) sudah tentu diperlukan suatu instrumen atau alat

pengumpul data yang baik dan lebih penting lagi adanya alat ukur yang valid dan andal (reliabel). Dan untuk dapat meyakini bahwa instrumen atau alat ukur yang valid dan handal, maka instrumen tersebut sebelum digunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga apabila digunakan akan menghasilkan data objektif.

#### **4.1.4 Uji validitas kuesioner**

Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dimana instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau  $\alpha = 0,05$ . Karena skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, maka uji validitas menggunakan korelasi *product moment*. Instrumen dikatakan valid dengan menggunakan kriteria apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Lebih jelasnya rekapitulasi hasil uji validitas instrumen atas indikator variabel penelitian ini disajikan pada tabel.

Tabel 4.1  
Hasil uji validitas kompetensi (X)

<b>Variabel</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel = 0,325</b>	<b>Keputusan</b>
<b>KOMPETENSI (X)</b>	1	0.816	0,325	valid
	2	0.758	0,325	valid
	3	0.781	0,325	valid
	4	0.685	0,325	valid
	5	0.784	0,325	valid
	6	0.574	0,325	valid
	7	0.789	0,325	valid

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa ketujuh pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner untuk mengukur kompetensi (variabel X), semuanya memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel = 0,325 (nilai r hitung > r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa ketujuh pertanyaan untuk mengukur variabel X (kompetensi), semuanya dinyatakan valid.

Tabel 4.2  
Hasil uji kualitas pelayanan publik (Y)

<b>Variabel</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel = 0,325</b>	<b>Keputusan</b>
<b>KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)</b>	1	0.745	0,325	valid
	2	0.646	0,325	valid
	3	0.616	0,325	valid
	4	0.777	0,325	valid
	5	0.706	0,325	valid
	6	0.760	0,325	valid

	7	0,697	0,325	valid
--	---	-------	-------	-------

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa ketujuh pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan publik (variabel Y), semuanya memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai t tabel = 0,325 (nilai r hitung > r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa ketujuh pertanyaan untuk mengukur variabel X (kualitas pelayanan publik), semuanya dinyatakan valid.

#### 4.1.5 Uji reliabilitas kuesioner

Uji reliabilitas atau kehandalan bertujuan untuk mengukur kehandalan alat ukur dengan cara memberikan skor yang relatif sama pada seorang responden, walaupun responden mengerjakannya dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten, jika pengukuran tersebut diulang. Metode yang sering digunakan untuk uji reliabilitas adalah dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, di mana hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3

Uji reliabilitas kompetensi (variabel X)

Cronbach's Alpha	N of Items (jumlah pernyataan)
.908	7

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel uji reliabilitas menunjukkan bahwa ada tujuh pertanyaan yang diajukan untuk mengukur kompetensi (variabel X). Berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,908. Nilai ini lebih besar dari nilai standar yakni 0,60, sehingga *cronbach's alpha* =  $0,908 > 0,60$ ). Hal ini berarti bahwa tujuh pertanyaan terkait kompetensi (variabel X) dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

Kemudian, diuji reliabilitas kualitas pelayanan publik (variabel Y) yang hasilnya adalah sebagai berikut.

Tabel 4.4

Uji reliabilitas kualitas pelayanan publik (variabel Y)

	N of Items (jumlah pernyataan)
Cronbach's Alpha	
.899	7

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel uji reliabilitas menunjukkan bahwa ada tujuh pertanyaan yang diajukan untuk mengukur kualitas pelayanan publik (variabel Y). Berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,899. Nilai ini lebih besar dari nilai standar yakni 0,60, sehingga *cronbach's alpha* =  $0,899 > 0,60$ ). Hal ini berarti bahwa tujuh pertanyaan terkait kualitas pelayanan publik (variabel X) dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

#### 4.2 Gambaran variabel Penelitian

Gambaran variabel penelitian penting untuk diuraikan untuk melihat sebaran atau distribusi jawaban responden terhadap indikator variabel penelitian. Penelitian ini akan menguji seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Adapun uraian gambaran dari jawaban responden terhadap masing-masing pernyataan dapat diuraikan sebagai berikut.

#### **4.2.1 Uraian gambaran kompetensi pegawai (variabel X)**

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa untuk mengukur kompetensi pegawai (variabel X) ada tujuh indikator yang diajukan, dan semuanya telah dijawab oleh responden sebanyak 39 orang. Adapun hasilnya dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.5

Tanggapan responden tentang kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	24	61.5
Sering	11	28.2
Kadang-kadang	4	10.3
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	<b>39</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.5 memperlihatkan distribusi jawaban responden tentang kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan. Dari 39 responden sebagian besar yakni sebanyak 24 responden (61,5%) memberikan jawaban bahwa pegawai selalu memiliki kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan.

Tabel 4.6

Tanggapan responden tentang kapasitas intelektual yang memadai

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	19	48.7
Sering	12	30.8
Kadang-kadang	8	20.5
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	<b>39</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.6 memperlihatkan distribusi jawaban reseponden tentang kapasitas intelektual yang memadai. Dari 39 responden sebagian besar yakni sebanyak 19 responden (48,7%) memberikan jawaban bahwa pegawai selalu memiliki kapasitas intelektual yang memadai.

Tabel 4.7

Tanggapan responden tentang sikap yang ditunjukkan dalam melaksanakan pekerjaan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	22	56.4
Sering	12	30.8
Kadang-kadang	1	2.6
Jarang	4	10.3
Tidak pernah	0	0
Jumlah	<b>39</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.7 memperlihatkan distribusi jawaban reseponden tentang sikap yang ditunjukkan dalam melaksanakan pekerjaan. Dari 39 responden sebagian besar yakni sebanyak 22 responden (56,4%) memberikan jawaban bahwa pegawai selalu memiliki sikap yang ditunjukkan dalam melaksanakan pekerjaan.

Tabel 4.8  
Tanggapan responden tentang pengalaman bekerja

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	22	56.4
Sering	11	28.2
Kadang-kadang	6	15.4
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	<b>39</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.8 memperlihatkan distribusi jawaban responden tentang pengalaman bekerja. Dari 39 responden sebagian besar yakni sebanyak 22 responden (56,4%) memberikan jawaban bahwa pegawai selalu memiliki pengalaman dalam bekerja.

Tabel 4.9  
Tanggapan responden tentang kemampuan menangkap infomasi dari masyarakat

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	14	35.9
Sering	15	38.5
Kadang-kadang	8	20.5
Jarang	2	5.1
Tidak pernah	0	0
Jumlah	<b>39</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.9 memperlihatkan distribusi jawaban responden tentang kemampuan menangkap infomasi dari masyarakat. Dari 39 responden sebagian besar yakni sebanyak 15 responden (38,5%) memberikan jawaban bahwa pegawai sering memiliki kemampuan menangkap infomasi dari masyarakat.

Tabel 4.10

Tanggapan responden tentang kepercayaan yang ditunjukkan pimpinan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	18	46.2
Sering	10	25.6
Kadang-kadang	8	20.5
Jarang	3	7.7
Tidak pernah	0	0
Jumlah	<b>39</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.10 memperlihatkan distribusi jawaban responden tentang kepercayaan yang ditunjukkan pimpinan. Dari 39 responden sebagian besar yakni sebanyak 18 responden (46,2%) memberikan jawaban bahwa pegawai selalu diberi kepercayaan yang ditunjukkan pimpinan.

Tabel 4.11

Tanggapan responden tentang membimbing dan mengarahkan masyarakat

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	15	38.5
Sering	8	20.5
Kadang-kadang	10	25.6
Jarang	5	12.8
Tidak pernah	1	2.6
Jumlah	<b>39</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.11 memperlihatkan distribusi jawaban responden tentang membimbing dan mengarahkan masyarakat. Dari 39 responden sebagian besar yakni sebanyak 15 responden (38,5%) memberikan jawaban bahwa pegawai selalu membimbing dan mengarahkan masyarakat.

#### 4.2.2 Uraian gambaran kualitas pelayanan publik (variabel Y)

Kualitas pelayanan publik (variabel Y) merupakan variabel kedua yang diuji dalam penelitian ini. Ada tujuh indikator yang diajukan untuk variabel ini, dan semuanya telah dijawab oleh responden sebanyak 39 orang. Adapun hasilnya dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.12

Tanggapan responden tentang adanya akses masyarakat terhadap transparansi pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	17	43.6
Sering	15	38.5
Kadang-kadang	5	12.8
Jarang	2	5.1
Tidak pernah	0	0
Jumlah	<b>39</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.12 memperlihatkan distribusi jawaban responden tentang adanya akses masyarakat terhadap transparansi. Dari 39 responden sebagian besar yakni sebanyak 17 responden (43,6%) memberikan jawaban bahwa selalu ada akses masyarakat terhadap transparansi.

Tabel 4.13

Tanggapan responden tentang menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	13	33.3
Sering	16	41.0
Kadang-kadang	7	17.9
Jarang	3	7.7
Tidak pernah	0	0
Jumlah	<b>39</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.13 memperlihatkan distribusi jawaban reseponden tentang menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat. Dari 39 responden sebagian besar yakni sebanyak 16 responden (41,0%) memberikan jawaban bahwa sering Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat.

Tabel 4.14

Tanggapan responden tentang menyediakan informasi dengan mudah dan akurat

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	13	33.3
Sering	16	41.0
Kadang-kadang	8	20.5
Jarang	2	5.1
Tidak pernah	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.14 memperlihatkan distribusi jawaban reseponden tentang menyediakan informasi dengan mudah dan akurat. Dari 39 responden sebagian besar yakni sebanyak 16 responden (41,0%) memberikan jawaban bahwa sering disediakan informasi dengan mudah dan akurat.

Tabel 4.15

Tanggapan responden tentang adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	13	33.3
Sering	17	43.6
Kadang-kadang	9	23.1
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0

Jumlah	<b>39</b>	<b>100%</b>
--------	-----------	-------------

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.15 memperlihatkan distribusi jawaban resepoden tentang adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan. Dari 39 responden sebagian besar yakni sebanyak 17 responden (33,3%) memberikan jawaban bahwa sering ada kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan.

Tabel 4.16

Tanggapan responden tentang adanya output dan outcome yang terukur

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	12	30.8
Sering	18	46.2
Kadang-kadang	7	17.9
Jarang	2	5.1
Tidak pernah	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.16 memperlihatkan distribusi jawaban resepoden tentang adanya output dan outcome yang terukur. Dari 39 responden sebagian besar yakni sebanyak 18 responden (46,2%) memberikan jawaban bahwa sering ada output dan outcome yang terukur.

Tabel 4.17

Tanggapan responden tentang adanya partisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	12	30.8
Sering	20	51.3
Kadang-kadang	4	10.3
Jarang	3	7.7

Tidak pernah	0	0
Jumlah	<b>39</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.17 memperlihatkan distribusi jawaban reseponden tentang adanya partisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Dari 39 responden sebagian besar yakni sebanyak 20 responden (51,3%) memberikan jawaban bahwa sering ada partisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Tabel 4.18

Tanggapan responden tentang menjunjung hak dan kewajiban antara pemberi layanan dan penerima layanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	15	38.5
Sering	12	30.8
Kadang-kadang	10	25.6
Jarang	2	5.1
Tidak pernah	0	0
Jumlah	<b>39</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.18 memperlihatkan distribusi jawaban reseponden tentang menjunjung hak dan kewajiban antara pemberi layanan dan penerima layanan. Dari 39 responden sebagian besar yakni sebanyak 15 responden (38,5%) memberikan jawaban bahwa sering dijunjung hak dan kewajiban antara pemberi layanan dan penerima layanan.

#### 4.3 Hasil uji hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi pegawai (variabel X) terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, dapat dilihat pada perhitungan

dalam model summary, khususnya angka R square, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.19

Model summary pengaruh kompetensi pegawai (variabel X) terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 <sup>a</sup>	.523	.510	3.34022

a. Predictors: (Constant), Kompetensi (X)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Pada tabel 4.19 di atas tampak bahwa angka R square ( $r^2$ ) adalah 0,523.

Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh kompetensi pegawai (variabel X) terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara adalah sebesar 0,523 (52,3%). Adapun sisanya sebesar 0,477 (47,7%) dipengaruhi oleh faktor lain di luar model regresi ini. Dengan kata lain, besar variabilitas pengaruh kompetensi pegawai (variabel X) terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara dapat diterangkan dengan variabel kompetensi pegawai (variabel X) sebesar 0,523 (52,3%) dan termasuk kategori sedang (lihat tabel 3.4. koefisien korelasi nilai r), sedangkan pengaruh 0,477 (47,7%) dipengaruhi faktor lain di luar model.

Untuk mengetahui apakah model regresi di atas sudah benar atau salah, maka diperlukan uji hipotesis. Uji hipotesis tersebut dengan melihat angka signifikansinya pada tabel coefficients correlations, sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.20. Coefficients correlations

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant) Kompetensi (X)	<b>8.411</b>	3.189	.723	2.638	.012
	<b>.679</b>	.107		6.370	<b>.000</b>

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan publik (Y)

Hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Ha : Kompetensi pegawai (variabel X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.

H0 : Kompetensi pegawai (variabel X) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.

Pengujian hipotesis tersebut dapat dilakukan dengan cara membandingkan angka signifikansi penelitian dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5%. Uji hipotesisnya dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

- Jika signifikansi penelitian  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
- Jika signifikansi penelitian  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Berdasarkan pada hasil perhitungan pada tabel 4.20, menunjukkan angka sig. (signifikansi) sebesar  $0,00 < 0,05$ ,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh antara variabel kompetensi pegawai (variabel X) terhadap

kualitas pelayanan publik (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.

Untuk mengetahui pengaruh persamaan struktural atau persamaan regresi sederhana, dapat dilihat pada tabel 4.20. Tabel 4.20 menunjukkan output coefficients correlations, diperoleh persamaan regresi sederhana dari perhitungan penelitian, sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\ddot{Y} &= a + b \cdot X \\ \ddot{Y} &= 8,411 + 0,679 \cdot X\end{aligned}$$

Konstanta sebesar 8,411 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari kompetensi pegawai (variabel X), maka nilai kualitas pelayanan publik (variabel Y) adalah 8,411. Koefisien regresi sebesar 0,679, menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai kompetensi pegawai (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,679.

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa semua koefisien regresi mempunyai tanda positif, yang berarti apabila nilai-nilai variabel bebas (independent variabel), yakni kompetensi pegawai (variabel X) ditingkatkan, maka akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya tetap (konstan).

Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi merupakan karakteristik personal aparatur berupa keterampilan, pengetahuan dan perilaku dalam bekerja yang menuntun perilaku ke arah pencapaian kinerja yang diharapkan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Boulter, Dalziel dan Hill dalam Sutrisno (2018:203), mengemukakan kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang

memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu. Keterampilan adalah hal-hal yang orang bisa lakukan dengan baik. Pengetahuan adalah apa yang diketahui seseorang tentang suatu topik. Peran sosial adalah citra yang ditunjukkan oleh seseorang di muka publik. Peran sosial mewakili apa yang orang itu anggap penting. Peran sosial mencerminkan nilai-nilai orang itu.

#### **4.4 Pembahasan hasil penelitian**

Sumber daya aparatur merupakan faktor penting dalam rangka mencapai suatu mekanisme kerja yang efisien dan efektif, sebab aparatur atau kepegawaian merupakan subyek dalam setiap aktivitas pemerintahan. Aparaturlah yang merupakan pelaku penggerak proses mekanisme dalam sistem pemerintahan, oleh sebab itu, agar mekanisme pemerintahan tersebut berjalan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka manusia atau subyek atau pelakunya harus memiliki prestasi kerja yang baik pula.

Di dalam instansi manapun, seorang aparatur dikatakan cakap, apabila aparatur tersebut memberikan hasil kerja maksimal sesuai standar yang telah ditetapkan atau standar yang telah disepakati bersama. Untuk itulah, dapat dikatakan bahwa bahwa keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh prestasi kerja aparatur atau orang-orang yang bekerja di dalamnya. Perubahan lingkungan yang begitu cepat menuntut kemampuan mereka dalam menangkap fenomena perubahan tersebut, menganalisis dampaknya terhadap organisasi, dan menyiapkan langkah-langkah untuk menghadapi kondisi tersebut. Kemampuan aparatur sangat ditentukan oleh kompetensi yang dimiliki oleh aparatur yang

bersangkutan yang hasilnya akan berdampak pada kinerja aparatur tersebut. Kinerja pada dasarnya merupakan upaya yang dilakukan pegawai sehingga mereka dapat mempengaruhi seberapa banyak kontribusi yang diberikan kepada instansi, termasuk pelayanan yang berkualitas.

Kompetensi yang dimiliki aparatur merupakan faktor penentu seorang aparatur untuk menghasilkan kinerja yang unggul dalam melaksanakan tugasnya. Demikian halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, yang diberikan tugas untuk melayani warga masyarakat di bidang administrasi kependudukan, tentunya membutuhkan aparatur yang memiliki kompetensi di bidang tugasnya masing-masing. Kompetensi yang dimiliki oleh aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, akan mendorong aparatur untuk memiliki kinerja terbaik, sehingga dapat sukses dalam melayani administrasi kependudukan masyarakat. Oleh karena itu, apabila menghendaki organisasinya dapat sukses atau berhasil di era kompetisi global, organisasi publik perlu mengembangkan kompetensi sumber daya manusianya. Kompetensi akan mendorong seseorang untuk memiliki kinerja terbaik, sehingga dapat sukses dalam mewujudkan visi dan misi organisasi.

Pelayanan publik berupa administrasi kependudukan yang diberikan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara merupakan salah satu faktor yang banyak mendapatkan perhatian dari semua unsur pemerintah, khususnya yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada

masyarakat merupakan hal penting yang mempengaruhi kinerja kompetitif organisasi dan kualitas maupun produktivitas yang tinggi merupakan hal yang penting.

Hasil penelitian tentang kompetensi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara menunjukkan bahwa kompetensi pegawai (variabel X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,523 (52,3%) (lihat tabel 4.19 pada R Square). Besarnya kategori pengaruh ini termasuk dalam kategori sedang, artinya kompetensi aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, belum cukup maksimal dalam memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Pada banyak organisasi, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, kualitas pelayanan dipengaruhi secara signifikan oleh sumber daya aparatur yang berinteraksi dengan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila aparatur pemerintah yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan memiliki kompetensi kerja yang tinggi dan memahami, dapat menghayati serta berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan public yang berkualitas. Hal ini sesuai dengan pendapat Wibowo (2018:86) bahwa kompetensi merupakan kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap pekerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau

pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Kompetensi dapat digunakan sebagai kriteria utama untuk menentukan kerja seorang aparatur. Hal ini dapat dilihat bahwa untuk fungsi profesional, staf dan pimpinan unit. Aparatur-aparatur yang ditempatkan pada tugas-tugas tersebut akan mengetahui kompetensi-kompetensi apa saja yang diperlukan, serta cara apa yang harus ditempuh untuk mencapai kinerja yang diharapkan, karena kompetensi merupakan karakteristik dasar dari aparatur yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kompetensi bagi aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sangat penting bagi organisasi birokrasi pemerintahan yang mempunyai tugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Gorontalo Utara.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Kompetensi pegawai (variabel X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,523 (52,3%). Hal ini berarti bahwa kompetensi aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara belum cukup maksimal dalam memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Adapun kompetensi yang perlu ditingkatkan lagi yakni kemampuan apatatur dalam menangkap infomasi dari masyarakat, dan kemampuan aparatur dalam membimbing dan mengarahkan masyarakat dalam proses pemberian pelayanan publik, terutama yang terkait dengan prosedur dan persyaratan pelayanan yang diberikan, agar masyarakat tidak bingung dimana mendapat informasi yang lengkap.

#### **5.2 Saran**

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara hendaknya lebih menekankan kepada setiap aparaturnya, terutama aparatur yang langsung berhadapan dengan masyarakat untuk lebih kreatif lagi dalam menjalankan tugas dan tidak ragu untuk mengambil keputusan terkait permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan tugas tanpa berkonsultasi lagi dengan aparatur di atasnya, agar pemberian pelayanan publik berupa pelayanan

administrasi kependudukan dapat berjalan cepat dan lancar. Di samping itu, kepala dinas juga perlu menekankan kepada setiap pimpinan unit untuk lebih meningkatkan pengawasan kepada anggotanya masing-masing terutama dalam mematuhi peraturan-peraturan pelayanan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anangkota, M. (2017). KLASIFIKASI SISTEM PEMERINTAHAN (Perspektif Pemerintahan Modern Kekinian). *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 148-152
- Poltak Sinambela dan Sarton Sinambela. 2019. Manajemen Kinerja Pengelolaan Pengukuran, dan Implikasi Kinerja. Depok: RajaGratindo Persada
- Komara, E. (2019). Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia. *Mimbar Pendidikan*, 4(1), 73-84
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media
- Sutrisno, Edy. 2018. *Budaya Organisasi*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. UGM PRESS
- Meilina, R. (2017). Pelayanan Publik Dalam Perspektif MSDM (Tinjauan dari Dimensi OCB, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi)
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan kedua belas 2010. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Riduwan. 2008. Rumus dan Data Dalam Analisa Statistika. Bandung. Alfabet
- Solechan, S. (2019). Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(3), 541-557.
- Atmadja, I. D. G. (2018). Asas-asas hukum dalam sistem hukum. *Kertha Wicaksana*, 12(2), 145-155.
- Wibowo. 2018. Manajemen Kinerja. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, 3(01), 01-12.

# LAMPIRAN

**KOMPETENSI (variabel X)**

No. Urut	1	2	3	4	5	6	7	Total
1	4	4	4	5	4	2	3	26
2	5	4	5	5	3	2	2	26
3	4	4	4	4	4	3	2	25
4	5	5	5	5	4	4	3	31
5	3	4	2	4	3	4	1	21
6	5	5	5	5	5	5	5	35
7	4	3	2	3	3	4	2	21
8	5	5	5	5	5	5	5	35
9	4	3	4	4	2	4	3	24
10	5	5	5	5	5	5	5	35
11	3	3	3	3	3	3	3	21
12	5	5	5	5	5	5	5	35
13	5	5	5	5	5	5	5	35
14	5	5	4	5	5	4	3	31
15	5	5	5	5	4	4	4	32
16	4	4	4	5	4	3	2	26
17	5	5	5	5	5	4	4	33
18	4	3	4	4	4	3	3	25
19	5	5	5	5	5	5	5	35
20	5	5	5	4	4	3	4	30
21	5	5	5	4	4	5	5	33
22	4	4	5	5	5	2	4	29
23	3	3	2	3	3	3	3	20
24	4	4	4	3	2	3	2	22
25	3	3	4	3	3	4	3	23
26	4	5	5	4	4	5	4	31
27	5	5	5	4	4	5	5	33
28	5	5	4	4	4	4	4	30
29	4	3	2	3	3	3	3	21
30	4	3	4	4	3	5	4	27
31	5	4	4	5	4	5	4	31
32	5	5	5	4	4	5	5	33

33	5	4	5	5	4	5	5	33
34	5	5	5	5	5	5	5	35
35	5	4	5	5	5	5	5	34
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	5	4	4	5	4	4	3	29
38	5	4	5	5	5	5	5	34
39	5	5	5	5	5	5	5	35

### Uji validitas dan reliabilitas variabel X

#### Scale: All Variables

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	24.9744	20.341	.816	.890
VAR00002	25.2051	19.852	.758	.892
VAR00003	25.1538	18.502	.781	.888
VAR00004	25.0769	20.599	.685	.899
VAR00005	25.4359	18.989	.784	.888
VAR00006	25.3846	19.769	.574	.912
VAR00007	25.6923	16.850	.789	.890

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)**

No. Urut	1	2	3	4	5	6	7	Total
1	3	2	4	4	4	3	4	24
2	5	5	5	4	4	4	3	30
3	4	4	3	3	3	2	3	22
4	4	4	3	4	4	4	4	27
5	3	2	3	3	4	3	2	20
6	5	4	4	4	4	4	3	28
7	4	4	4	3	2	4	3	24
8	4	5	2	3	4	4	4	26
9	3	2	4	3	2	4	3	21
10	5	4	4	4	4	4	4	29
11	4	4	3	3	4	4	3	25
12	5	4	5	5	5	5	5	34
13	4	5	5	5	5	4	4	32
14	5	4	4	4	3	4	4	28
15	5	4	4	5	5	4	5	32
16	5	5	4	5	5	5	5	34
17	4	4	4	4	4	4	5	29
18	5	5	5	5	5	5	5	35
19	5	5	5	5	5	5	5	35
20	4	3	4	4	4	4	4	27
21	4	4	3	5	4	5	4	29
22	2	3	3	4	4	4	4	24
23	3	4	4	3	3	2	3	22
24	3	3	2	3	3	2	4	20
25	2	3	4	4	3	3	2	21
26	4	3	4	4	4	4	5	28
27	5	5	5	4	4	5	5	33
28	4	5	5	4	5	4	3	30
29	4	3	3	4	4	3	3	24
30	4	4	3	3	3	4	3	24
31	5	4	5	4	5	4	5	32
32	5	5	5	4	4	5	5	33

33	4	4	5	5	4	4	5	31
34	5	5	5	5	5	5	5	35
35	5	5	5	5	5	5	5	35
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	4	3	4	4	3	4	4	26
38	5	5	4	5	4	5	4	32
39	5	4	4	5	5	5	5	33

### Uji validitas dan reliabilitas variabel Y

#### Scale: All Variables

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	24.2308	16.761	.745	.879
VAR00002	24.4359	17.042	.646	.891
VAR00003	24.4103	17.511	.616	.894
VAR00004	24.3333	17.333	.777	.877
VAR00005	24.4103	17.143	.706	.884
VAR00006	24.3846	16.717	.760	.877
VAR00007	24.4103	16.617	.697	.885

**REKAPITULASI NILAI TOTAL**

No. Urut	KOMPETENSI (variabel X)	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)
1	26	24
2	26	30
3	25	22
4	31	27
5	21	20
6	35	28
7	21	24
8	35	26
9	24	21
10	35	29
11	21	25
12	35	34
13	35	32
14	31	28
15	32	32
16	26	34
17	33	29
18	25	35
19	35	35
20	30	27
21	33	29
22	29	24
23	20	22
24	22	20
25	23	21
26	31	28
27	33	33
28	30	30
29	21	24
30	27	24
31	31	32

32	33	33
33	33	31
34	35	35
35	34	35
36	35	35
37	29	26
38	34	32
39	35	33

**DISTRIBUSI FREKUENSI:****Kompetensi (X)****Frequency Table****pertanyaan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	10.3	10.3	10.3
	4.00	11	28.2	28.2	38.5
	5.00	24	61.5	61.5	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**pertanyaan 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	20.5	20.5	20.5
	4.00	12	30.8	30.8	51.3
	5.00	19	48.7	48.7	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**pertanyaan 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	10.3	10.3	10.3
	3.00	1	2.6	2.6	12.8
	4.00	12	30.8	30.8	43.6
	5.00	22	56.4	56.4	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**pertanyaan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	15.4	15.4	15.4
	4.00	11	28.2	28.2	43.6
	5.00	22	56.4	56.4	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**pertanyaan 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.1	5.1	5.1
	3.00	8	20.5	20.5	25.6
	4.00	15	38.5	38.5	64.1
	5.00	14	35.9	35.9	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**pertanyaan 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	7.7	7.7	7.7
	3.00	8	20.5	20.5	28.2
	4.00	10	25.6	25.6	53.8
	5.00	18	46.2	46.2	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**pertanyaan 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.6	2.6	2.6
	2.00	5	12.8	12.8	15.4
	3.00	10	25.6	25.6	41.0
	4.00	8	20.5	20.5	61.5
	5.00	15	38.5	38.5	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**DISTRIBUSI FREKUENSI:**  
**Kualitas Pelayanan Publik (Y)**  
**Frequency Table**

**pertanyaan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.1	5.1	5.1
	3.00	5	12.8	12.8	17.9
	4.00	15	38.5	38.5	56.4
	5.00	17	43.6	43.6	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**pertanyaan 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	7.7	7.7	7.7
	3.00	7	17.9	17.9	25.6
	4.00	16	41.0	41.0	66.7
	5.00	13	33.3	33.3	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**pertanyaan 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.1	5.1	5.1
	3.00	8	20.5	20.5	25.6
	4.00	16	41.0	41.0	66.7
	5.00	13	33.3	33.3	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**pertanyaan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	23.1	23.1	23.1
	4.00	17	43.6	43.6	66.7
	5.00	13	33.3	33.3	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**pertanyaan 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.1	5.1	5.1
	3.00	7	17.9	17.9	23.1
	4.00	18	46.2	46.2	69.2
	5.00	12	30.8	30.8	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**pertanyaan 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	7.7	7.7	7.7
	3.00	4	10.3	10.3	17.9
	4.00	20	51.3	51.3	69.2
	5.00	12	30.8	30.8	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**pertanyaan 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.1	5.1	5.1
	3.00	10	25.6	25.6	30.8
	4.00	12	30.8	30.8	61.5
	5.00	15	38.5	38.5	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**Correlations**

		Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Kompetensi (X)
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	1.000	.723
	Kompetensi (X)	.723	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	.	.000
	Kompetensi (X)	.000	.
N	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	39	39
	Kompetensi (X)	39	39

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 <sup>a</sup>	.523	.510	3.34022

- a. Predictors: (Constant), Kompetensi (X)  
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

### coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant) Kompetensi (X)	8.411	3.189	.723	2.638	.012
	.679	.107		6.370	.000

- b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan publik (Y)

### Tabel Nilai-nilai r Product Moment

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

**Kuesioner Penelitian****KUESIONER PENELITIAN**

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO UTARA**

**Petunjuk pengisian:**

1. Daftar pernyataan ini maksudkan untuk mengetahui tentang pengaruh rekrutmen terhadap kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.
2. Untuk itu memohon kiranya saudara (i) dapat memberikan informasi sebagaimana adanya melalui daftar pernyataan di bawah ini.
3. Pernyataan Bapak/Ibu di jamin kerahasiaannya.
4. Atas kesediaan dan partisipasi atas pernyataan Bapak/Ibu, Saudara (i) saya ucapkan terima kasih.

**Identitas Responden**

Nama : .....

Umur : .....

Jenis kelamin :  Pria  Wanita

Jabatan : .....

Pendidikan Terakhir : .....

Usia :  <30 Tahun,  30-40 Tahun,  41-50 Tahun  
 > 50 Tahun

**Kriteria Pemberian Jawaban Kuesioner**

Pada setiap nomor pertanyaan berilah tanda (✓) tepat pada kolom yang tersedia sesuai dengan penilaian anda.

Keterangan Jawaban:

SL : Selalu

Sering : Sering

KK : Kadang-Kadang

JR : Jarang

TP : Tidak Pernah

### **Variabel X: Kompetensi**

No	Daftar Peryataan	SL	SR	KK	JR	TP
1.	Pegawai memiliki kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan					
2.	Pegawai memiliki Kapasitas intelektual yang memadai					
3.	Pegawai memiliki Sikap yang ditunjukkan dalam melaksanakan pekerjaan					
4.	Pegawai memiliki pengalaman bekerja					
5.	Pegawai memiliki kemampuan menangkap infomasi dari masyarakat.					
6.	Pegawai memiliki kepercayaan yang ditunjukkan pimpinan.					
7.	Pegawai memiliki kemampuan membimbing dan mengarahkan masyarakat.					

### **Variabel Y: Kualitas Pelayanan publik**

No	Daftar Pernyataan	SL	SR	KK	JR	TP
1.	Adanya akses masyarakat terhadap transparansi pelayanan publik					
2.	Menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik					
3.	Kualitas pelayanan publik dalam menyediakan informasi dengan mudah dan akurat.					

4.	Adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan pelayanan publik					
5.	Adanya <i>output</i> dan <i>outcome</i> yang terukur pada kualitas pelayanan publik					
6.	Adanya partisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pada kualitas pelayanan publik					
7.	Menjunjung hak dan kewajiban antara pemberi layanan dan penerima layanan sebagai bentuk kualitas pelayanan publik					



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4370/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/X/2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

• Kepala Badan KESBANGPOL Kabupaten Gorontalo Utara

di,-

Tempat

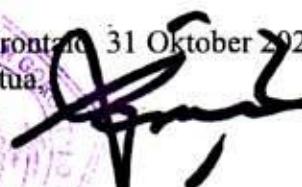
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM  
NIDN : 0929117202  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Ramlan Yusuf  
NIM : S2119038  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN GORONTALO UTARA  
Judul Penelitian : PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
GORONTALO UTAR

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Garutao 31 Oktober 2022  
Ketua,  
  
**Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM**  
NIDN 0929117202

+



**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO  
UTARA**

**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

*Jln. Kusnodanopojo Blok Plan Desa Molingkaptoto Kec. Kwandang  
Kode Pos 96252*

---



---

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor: 070/KesbangPol-Rekom/ /XII/2022

Berdasarkan Surat dari Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo Nomor: 4357/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/X/2022 tanggal 31 Oktober 2022 perihal Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian, maka dengan ini Badan Kesbangpol Kabupaten Gorontalo Utara Memberikan Rekomendasi Kepada:

Nama	: RAMILAN YUSUF
Nim	: S2119038
Fakultas/Jurusan	: Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik/Jurusan Ilmu
Pemerintahan	
Judul Penelitian	: <i>“Pengaruh Kepetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara”</i>
Lokasi Penelitian	: Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)
Kabupaten	Gorontalo Utara
Lamanya Penelitian	: Bulan Desember 2022 s/d Bulan Februari 2023

Dalam melakukan penelitian harus menaati ketentuan sebagai berikut:

1. Sebelum melakukan penelitian agar melapor kepada pemerintah setempat dan tempat yang menjadidi obyek penelitian.
2. Tidak di benarkan melakukan penelitian yang tidak ada kaitannya dengan judul penelitian.
3. Menjaga keamanan dan ketertiban sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
4. Harus menaati ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
5. Dalam setiap kegiatan di lapangan agar pihak peneliti senantiasa berkoordinasi dengan pemerintah setempat.
6. Dalam melakukan penelitian agar supaya tetap mematuhi Protokol Kesehatan selama masa Pandemi Covid-19.
7. Tidak di benarkan melakukan kegiatan yang bernuansa Politik.
8. **Setelah melaksanakan penelitian hasil kajian di serahkan 1 ( satu ) eksemplar kepada Bupati Gorontalo Utara C.q kepala badan kesatuan Bangsa dan politik Kabupaten Gorontalo Utara.**
9. Surat rekomendasi ini akan di cabut dan di nyatakan tidak berlaku,apabila pemegang surat rekomendasi ini tidak menaati ketentuan –ketentuan tersebut di atas.

Demikian surat rekomendasi ini dikeluarkan untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.



Tembusan :

1. Bupati gorontalo utara
2. Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah ( BPBD ) Kab.Gorontalo Utara
3. Dekan Fakultas Ilmu sosial,Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
4. Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo
5. Yang bersangkutan



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001  
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

Nomor : 51 /FISIP-UNISAN/S-BP/III/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Fatmah M. Ngabito, S.I.P., M.Si  
NIDN : 0927128301  
Jabatan : Tim Verifikasi

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Ramlan Yusuf  
NIM : S2119038  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 24%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Dekan,  
*Mousawu*  
Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si  
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 15 Maret 2023  
Tim Verifikasi,  
*[Signature]*  
Dr. Fatmah M. Ngabito, S.I.P., M.Si  
NIDN. 0927128301

Terlampir:  
Hasil Pengecekan Turnitin

PAPER NAME

**SKRIPSI\_S2119038\_RAMLAN YUSUF.doc  
c**

AUTHOR

**S2119038RAMLAN YUSUF S2119038**

WORD COUNT

**9187 Words**

CHARACTER COUNT

**61265 Characters**

PAGE COUNT

**62 Pages**

FILE SIZE

**949.5KB**

SUBMISSION DATE

**Mar 14, 2023 5:37 PM PDT**

REPORT DATE

**Mar 14, 2023 5:39 PM PDT**

### ● 24% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 24% Internet database
- Crossref database
- 3% Submitted Works database
- 7% Publications database
- Crossref Posted Content database

### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 20 words)
- Cited material

## ● 24% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 24% Internet database
- Crossref database
- 3% Submitted Works database
- 7% Publications database
- Crossref Posted Content database

---

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>docplayer.info</b>	2%
	Internet	
2	<b>adesuherman.blogspot.com</b>	1%
	Internet	
3	<b>repository.unibos.ac.id</b>	1%
	Internet	
4	<b>scribd.com</b>	1%
	Internet	
5	<b>es.scribd.com</b>	1%
	Internet	
6	<b>id.123dok.com</b>	<1%
	Internet	
7	<b>repository.upi.edu</b>	<1%
	Internet	
8	<b>123dok.com</b>	<1%
	Internet	

9	e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id	<1%
	Internet	
10	repository.unhas.ac.id	<1%
	Internet	
11	journal.yrpipku.com	<1%
	Internet	
12	download.garuda.kemdikbud.go.id	<1%
	Internet	
13	eprints.ung.ac.id	<1%
	Internet	
14	repository.unas.ac.id	<1%
	Internet	
15	repositori.usu.ac.id	<1%
	Internet	
16	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-18	<1%
	Submitted works	
17	repository.unpas.ac.id	<1%
	Internet	
18	ejournal.unisbabilitar.ac.id	<1%
	Internet	
19	coursehero.com	<1%
	Internet	
20	repository.uin-suska.ac.id	<1%
	Internet	

21	lib.unnes.ac.id	<1%
	Internet	
22	repository.ub.ac.id	<1%
	Internet	
23	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-29	<1%
	Submitted works	
24	repo.darmajaya.ac.id	<1%
	Internet	
25	konsistensi.com	<1%
	Internet	
26	jurnal.unigo.ac.id	<1%
	Internet	
27	repository.iainpurwokerto.ac.id	<1%
	Internet	
28	pt.scribd.com	<1%
	Internet	
29	thesis.binus.ac.id	<1%
	Internet	
30	pt.slideshare.net	<1%
	Internet	
31	repository.stiedewantara.ac.id	<1%
	Internet	
32	core.ac.uk	<1%
	Internet	

33	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
	Internet	
34	publicahealth.wordpress.com	<1%
	Internet	
35	repository.stieipwija.ac.id	<1%
	Internet	
36	text-id.123dok.com	<1%
	Internet	
37	digilib.yarsi.ac.id	<1%
	Internet	
38	ejurnal.unisan.ac.id	<1%
	Internet	
39	pdfcoffee.com	<1%
	Internet	
40	media.neliti.com	<1%
	Internet	
41	ejurnal.unsri.ac.id	<1%
	Internet	
42	id.scribd.com	<1%
	Internet	
43	mail.ekobis.stieriau-akbar.ac.id	<1%
	Internet	

## ABSTRACT

**RAMLAN YUSUF. S2119038. THE EFFECT OF APPARATUS COMPETENCE ON THE PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF NORTH GORONTALO DISTRICT**

*This study aims to know the effect of apparatus competence (X) on the public service quality (Y) at the Population and Civil Registration Office of North Gorontalo District. It employs a quantitative approach using a descriptive method. The number of samples in this study covers 39 respondents. The data analysis method uses simple regression. The results indicate that apparatus competence affects the public service quality at the Population and Civil Registration Office of North Gorontalo District by 0.523 (52.3%). It means that the apparatus competence at the Population and Civil Registration Office of North Gorontalo District has not been maximized enough in influencing the public service quality provided to the community.*

*Keywords:* apparatus competence, public service quality



## ABSTRAK

### **RAMLAN YUSUF. S2119038. PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 39 orang. Adapun metode analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,523 (52,3%). Hal ini berarti bahwa kompetensi aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara belum cukup maksimal dalam memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Kata kunci: kompetensi pegawai, kualitas pelayanan publik



## **BIODATA**

### **I. Identitas**

Nama : Ramlan Yusuf  
Nim : S2119038  
Tempat, Tanggal Lahir : Dambalo 03 April 2002  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN GORONTALO UTARA  
Alamat : Desa Dambalo  
Alamat e-mail : ramlanyusuf349@gmail.com  
No. HP : 085340212565

### **II. Riwayat Pendidikan**

1. Sekolah Dasar Di SD Mis Al-Araf Dambalo : 2013
2. Sekolah Menengah Pertama Di SMP Negeri 1 Tomilito : 2016
3. Sekolah Menengah Atas Di SMA Negeri 1 Gorontalo Utara : 2019
4. Universitas Ichsan Gorontalo : 2019