

Pengaruh Kompetensi ASN Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal

Lanas Yulianti¹, Nenden Nur Annisa²

^{1,2}Manajemen, Universitas Muhammadiyah Purworejo, Purwokerto, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: lanas.yulianti1224@gmail.com

Abstrak—Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pelaksana atau aparaturnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menjadi harapan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan. Dalam upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dibutuhkan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik, sarana prasarana serta sumber daya manusia yang kompeten dan profesional. Latar belakang penelitian ini dikarenakan masih belum optimalnya kualitas pelayanan Kelurahan Kaligangsa yang merupakan salah satu garda terdepan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat, terutama dari sisi kompetensi pelaksana dimana masih terdapat aduan dari masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi ASN terhadap kualitas pelayanan publik pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dan studi literatur, menganalisis bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian melalui studi literatur ini yaitu kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal.

Kata Kunci: Kelurahan, Kompetensi, Kualitas, Pelayanan, Publik

Abstract— Public services are services provided by implementers or apparatuses to meet the needs of the community. It is a hope for the community to get quality and satisfying public services. To realize quality public services, systems, mechanisms, and procedures for public services, infrastructure facilities, and competent and professional human resources are needed. The background of this research is due to the still not optimal service quality of Kaligangsa Village, which is one of the frontlines of public services that are directly related to the community, especially in terms of executive competence where there are still complaints from the community. The purpose of this study is to determine the influence of ASN competence on the quality of public services in Kaligangsa Village, Margadana District, Tegal City. The methods used in this study are qualitative methods and literature studies, analyzing how competence affects service quality. The result of the research through this literature study is that competence has a positive and significant effect on the quality of service in Kaligangsa Village, Margadana District, Tegal City.

Keywords: Sub district, Competence, Quality, Service, Public

I. PENDAHULUAN

Salah satu indikator keberhasilan kinerja penyelenggara pemerintah pada semua level, dari tingkat pusat sampai tingkat kelurahan atau desa adalah pelayanan publik yang berkualitas. Kecepatan, kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses pelayanan baik berupa layanan dokumen kependudukan, dokumen perijinan dan layanan lainnya berdampak pada kesejahteraan, pertumbuhan ekonomi serta peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009[1] tentang Pelayanan Publik Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 adalah seluruh rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari pengertian tersebut dijelaskan bahwa Pemerintah telah mengatur pemenuhan kegiatan pelayanan publik berdasarkan undang-undang dengan tujuan utama pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Triguno[2] mendefinisikan kualitas sebagai suatu standar pencapaian seseorang/ kelompok/ lembaga/

organisasi terkait mutu sumber daya manusia, cara kerja, proses, hasil kerja produk atau jasa. Kualitas merupakan tingkat keunggulan yang merupakan indikator penting dalam keberhasilan persaingan. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani atas tuntutan dari masyarakat baik internal maupun eksternal. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management) penekanan tidak hanya dari sisi keberhasilan, tetapi juga pada proses, lingkungan dan manusia, seperti dalam rumusan definisi Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono [3] yang mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang mempunyai hubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan manusia.

Beberapa karakteristik pelayanan berdasarkan penjelasan Kotler [3] yaitu :

1. Tidak Berwujud (intangibility), karakteristik ini tidak dapat dilihat, dirasakan, disentuh, diraba dan didengar, dicium.
2. Tidak terpisahkan (Inseparability), karakteristik ini diproduksi dan dikonsumsi bersamaan, tidak dapat dipisahkan baik penyedia layanan maupun konsumen

3. Bervariasi (Variability), karakteristik jasa bervariasi, berubah-ubah, beragam, tidak selalu sama antara penyedia layanan yang satu dengan yang lain.

4. Dapat Musnah (Perishability), jasa tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama, dikembalikan dan dijual.

Lukman[2] menjelaskan bahwa definisi dari kualitas pelayanan yang dituliskan dalam buku Manajemen Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang disesuaikan dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan yaitu ukuran yang ditetapkan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Unsur-unsur kualitas pelayanan menurut Saleh[4] diantara :

1. Penampilan
2. Kesiapan melayani
3. Tepat waktu dan janji
4. Pengetahuan dan keahlian
5. Kesopanan dan ramah tamah
6. Kejujuran dan kepercayaan
7. Kepastian hukum
8. Keterbukaan
9. Efisiensi
10. Biaya
11. Tidak rasial
12. Kesederhanaan

Menurut Stiaharti [5], “ Kualitas pelayanan yang handal tersebut tidak lepas dari kompetensi sumber daya manusia dan loyalitas pegawai”. Kualitas pelayanan merupakan kondisi yang menciptakan hubungan yang dinamis antara pemberi layanan dan penerima layanan [3]. Kriteria kualitas pelayanan berdasarkan penjelasan Zeithamal, Berry dan Parasurman [6] yaitu

- a. Tangibles (kasat mata), bukti yang berwujud yang menunjukkan layanan yang terbaik, sebagai contohnya adalah penampilan fisik karyawan, fasilitas dan perlengkapan teknologi dan alat komunikasi
- b. Reliability (Keandalan) , keandalan dari pemberi layanan publik memberikan jasa secara akurat, tepat waktu sesuai dengan yang di janjikan
- c. Responsiveness (Cepat tanggap) , keadaan cepat tanggap dalam menanggapi dan menyajikan kebutuhan pelanggan
- d. Assurance (Jaminan) , Jaminan kualitas layanan yang menumbuhkan rasa percaya terhadap perusahaan yaitu pengetahuan, ketrampilan, attitude dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.
- e. Emphaty (Empati), mengetahui secara spesifik kebutuhan pelanggan dengan memberikan perhatian yang tulus secara individual sehingga dapat mengantarkan layanan yang tepat.

Tijptono [7] berpendapat bahwa ada beberapa faktor yang memperlancar dan juga menghambat pelayanan berkualitas , satu diantaranya yaitu faktor sumber daya manusia. Menurut Akmul, et al. [2] perkembangan zaman dan perubahan teknologi yang sangat pesat serta persaingan tajam membuat organisasi memerlukan

sumber daya manusia yang kompeten dan profesional. Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mengambil sikap positif, antisipatif dan responsif untuk menghadapi resiko tersebut. Salah satu upaya agar pelayanan publik berjalan efektif dan efisien adalah dengan peningkatan kompetensi penyelenggara pemerintah [8].

Kompetensi berasal dari kata dalam bahasa Inggris yaitu competence yang mempunyai arti kemampuan/kesanggupan, kecakapan, dan kewenangan. Sutrisno [8] menyatakan bahwa kompetensi adalah kombinasi antara pengetahuan, kemampuan, sikap kepribadian atau kapasitas yang ada pada seseorang yang digunakan untuk meningkatkan kinerja terbaiknya dalam tugas dan jabatannya.

Sutrisno [8]) menyatakan bahwa “secara harafiah kompetensi berasal dari kata competence yang mempunyai arti kecakapan, kemampuan dan wewenang. Secara etimologi kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf yang mempunyai ketrampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.” Menurut Suparno [9] kompetensi merupakan pengembangan kemampuan yang bermutu yang memiliki tidak hanya pengetahuan dan ketrampilan tetapi juga kemampuan sebagai diisyaratkan. Hal senada dipaparkan Wibowo [10] kompetensi adalah kemampuan melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang didukung ketrampilan, pengetahuan dan sikap kerja yang dituntut oleh suatu pekerjaan.

Menurut Spencer dan Spencer [3] kompetensi terdiri atas lima karakteristik yaitu

1. Motives (Motif) adalah sesuatu dimana seseorang secara konsisten diinginkan dan dipikirkan yang membuat orang tersebut melakukan tindakan.
2. Traits (Sifat) adalah watak, karakter yang secara konsisten membuat orang berperilaku atau merespon sesuatu dengan cara tertentu.
3. Self Concept (Konsep diri) adalah sikap dan nilai – nilai yang dimiliki seseorang dalam memandang dirinya sendiri
4. Knowledge (Pengetahuan) adalah informasi yang dimiliki dan disadari seseorang untuk bidang spesifik.
5. Skills (Ketrampilan) adalah kemampuan melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Kompetensi yaitu apa yang dibawa seseorang dalam pekerjaan dalam bentuk , jenis dan tingkatan perilaku yang berbeda yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pekerjaan [11] Kompetensi memiliki pengertian lainnya yaitu karakteristik individu yang mendasari perilaku di tempat kerja yang dipengaruhi oleh pengetahuan, kemampuan, sikap, gaya kerja, kepribadian, kepentingan/minat, dasar-dasar, nilai sikap, kepercayaan, dan gaya kepemimpinan.[12]

Kompetensi Aparatur Sipil Negara yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017[13] tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara antara lain :

1. Kompetensi Teknis adalah gabungan pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang berfokus pada bidang teknis jabatan yang dapat diamati, diukur dan dikembangkan.
2. Kompetensi Manajerial adalah gabungan pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku untuk memimpin dan/atau mengatur unit organisasi. yang dapat diamati, diukur, dikembangkan.
3. Kompetensi Sosial Kultural adalah gabungan pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku terkait dengan pengalaman berinteraksi dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku dan budaya, etika, nilai-nilai, moral, perilaku, wawasan kebangsaan, emosi dan prinsip, yang harus dipenuhi oleh setiap pemegang jabatan yang dapat diamati, diukur, dan dikembangkan untuk memperoleh hasil kerja sesuai dengan peran, fungsi dan jabatan.

Untuk memperlancar tugas – tugas pelayanan kelurahan dan kecamatan pada Pemerintah Kota Tegal terdapat standar operasional prosedur yang mencakup jenis pelayanan yang diberikan dengan rincian prosedur, persyaratan waktu dan output. [14]

Dari hasil pengamatan dari tanggal 15 – 20 April 2024 di Kelurahan Kaligangsa terdapat beberapa kondisi dimana waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan publik melebihi waktu pada standar operasional prosedur yang ditetapkan Pemkot Tegal, kemampuan pegawai kelurahan dalam teknologi komputerisasi masih kurang lancar, masih terjadi kesalahan dalam pengetikan identitas warga dan sikap yang kurang ramah dan kurang responsif. Sebagian besar warga yang ada di kelurahan Kaligangsa memiliki mobilitas cukup tinggi dimana warga tersebut membandingkan pelayanan yang didapatkan dari kota besar sebagai contoh Jakarta dengan pelayanan di Kelurahan Kaligangsa. Beberapa warga Kaligangsa merasa dikota besar banyak akses yang bisa dilakukan dalam mempercepat, mempermudah dan nyaman dalam pelayanan. Sebagai contoh inovasi aplikasi Ibukota yang melayani beragam kebutuhan yang ditangani secara responsif dan profesional. Hal senada diungkap pula pada saat pembinaan Camat Magadana ke kelurahan-kelurahan yang ada di kecamatan Margadana, masih ditemui aduan atau keluhan dari penerima layanan yang merasa belum cukup puas dengan pelayanan yang diberikan Aparatur Sipil Negara.

Pelayanan Pemerintah Kota Tegal menerapkan *whole of government (wog)* melibatkan beberapa lembaga terkait dengan urusan yang relevan untuk melakukan upaya kolaboratif untuk menjawab permasalahan pelayanan publik. Namun kemampuan dalam menangani upaya kolaboratif tidak sebanding dikarenakan perbedaan pengetahuan dan skill yang dimiliki pegawai yang kurang memadai di kelurahan Kaligangsa menyebabkan terjadinya miskomunikasi. Berkaitan dengan penjelasan diatas maka dilakukan penelitian tentang pengaruh kompetensi Aparatur Sipil Negara terhadap kualitas pelayanan publik pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian artikel ini menggunakan metode kualitatif dan studi literatur. Menganalisis berbagai artikel ilmiah dari jurnal yang relevan dan bereputasi yang bersumber dari Scholar Google dengan teori yang berfokus pada Manajemen Kualitas Pelayanan. Peneliti menganalisis beberapa jurnal artikel relevan terkait pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik, data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 3 (tiga) tahun terakhir yaitu dari tahun 2021 sampai dengan 2023.

Data Survei Kepuasan Masyarakat di dapatkan dari Dinas Kecamatan Margadana yang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah di Pemerintah Kota Tegal. Pengambilan sampel untuk pengisian Survei Kepuasan Masyarakat berasal dari responden yang ada di kelurahan – kelurahan yang ada di Kecamatan Margadana.

Penelitian kualitatif cenderung menggunakan analisis, bersumberkan dari kajian pustaka menuju data dan pada akhir nya berisi penerimaan atau penolakan dari teori yang digunakan sehingga tidak mengarahkan pertanyaan – pertanyaan yang diajukan peneliti.

Berdasarkan rumusan permasalahan artikel ini dan menurut kajian pustaka dari jurnal yang berhubungan, didapatkan kerangka artikel sebagai berikut:



Keterangan :

Pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkat kualitas pelayanannya.

Pada tabel 1 menunjukan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Margadana dari Tahun 2021-2023 yang merupakan hasil rekapitulasi dari 7 (Tujuh) Kelurahan yaitu Kelurahan Kaligangsa, Kelurahan Krandon, Kelurahan Cabawan, Kelurahan Margadana, Kelurahan Sumurpanggung, Kelurahan Kalinyamat Kulon dan Kelurahan Pesurungan Lor.

Tabel 1. SKM Kecamatan Margadana

NO	TAHUN	NILAI SKM	KINERJA
1	2021	85,30	BAIK
2	2022	87,28	BAIK
3	2023	88,29	BAIK

Sumber : data diolah, (2024)

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa SKM tahun 2021 bernilai 85,30; SKM tahun 2022 bernilai 87,28 dan di tahun 2023 SKM bernilai 88,29 dan semua berkinerja baik.

Tabel 2. Data SKM Kecamatan Margadana Tahun 2021

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3,34
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,31
3.	Waktu Penyelesaian	3,16
4.	Biaya/Tarif	3,88
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32
6.	Kompetensi Pelaksana	3,35
7.	Perilaku Pelaksana	3,43
8.	Sarana dan Prasarana	3,28
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,64

Bobot nilai rata-rata tertimbang = Jumlah bobot / jumlah unsur = $1/9 = 0,11$
 Indeks unit pelayanan = $(\text{No.1} \times 0,11) + (\text{No.2} \times 0,11) + (\text{No.3} \times 0,11) + (\text{No.4} \times 0,11) + (\text{No.5} \times 0,11) + (\text{No.6} \times 0,11) + (\text{No.7} \times 0,11) + (\text{No.8} \times 0,11) + (\text{No.9} \times 0,11) = 3,41$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus : SKM Unit Pelayanan x 25

Nilai persepsi : 1 ;Nilai interval : 25,00-64,99 ;Mutu Pelayanan (x): D ;Kinerja unit pelayanan (y) : Tidak Baik

Nilai persepsi : 2 ;Nilai interval : 65,00-76,60 ;Mutu Pelayanan (x): C ;Kinerja unit pelayanan (y) : Kurang Baik

Nilai persepsi : 3 ;Nilai interval : 76,61,00-88,30 ;Mutu Pelayanan (x): B ;Kinerja unit pelayanan (y) : Baik

Nilai persepsi : 4 ;Nilai interval : 88,31-100,00 ;Mutu Pelayanan (x): A ;Kinerja unit pelayanan (y) : Sangat Baik

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar
 $= 3,41 \times 25$
 $= 85,30$

Mutu Pelayanan = **B**
 Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

Sumber : Kecamatan Margadana, 2021 [15]

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa sembilan unsur diukur melalui survei kepada responden mengenai kualitas pelayanan, sumber daya manusia serta sarana dan

prasarana. Kompetensi pelaksana merupakan salah satu unsur pelayanan yang mendapatkan nilai 3,35 dimana nilai tersebut masih belum optimal.

Tabel 3. Data SKM Kecamatan Margadana Tahun 2022

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3,38
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,44
3.	Waktu Penyelesaian	3,34
4.	Biaya/Tarif	3,93
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39
6.	Kompetensi Pelaksana	3,34
7.	Perilaku Pelaksana	3,50
8.	Sarana dan Prasarana	3,37
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,74

Bobot nilai rata-rata tertimbang = Jumlah bobot / jumlah unsur = $1/9 = 0,11$
 Indeks unit pelayanan = $(\text{No.1} \times 0,11) + (\text{No.2} \times 0,11) + (\text{No.3} \times 0,11) + (\text{No.4} \times 0,11) + (\text{No.5} \times 0,11) + (\text{No.6} \times 0,11) + (\text{No.7} \times 0,11) + (\text{No.8} \times 0,11) + (\text{No.9} \times 0,11) = 3,49$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus : SKM Unit Pelayanan x 25

Nilai persepsi : 1 ;Nilai interval : 25,00-64,99 ;Mutu Pelayanan (x): D ;Kinerja unit pelayanan (y) : Tidak Baik

Nilai persepsi : 2 ;Nilai interval : 65,00-76,60 ;Mutu Pelayanan (x): C ;Kinerja unit pelayanan (y) : Kurang Baik

Nilai persepsi : 3 ;Nilai interval : 76,61,00-88,30 ;Mutu Pelayanan (x): B ;Kinerja unit pelayanan (y) : Baik

Nilai persepsi : 4 ;Nilai interval : 88,31-100,00 ;Mutu Pelayanan (x): A ;Kinerja unit pelayanan (y) : Sangat Baik

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar
 $= 3,49 \times 25$
 $= 87,28$

Mutu Pelayanan = **B**
 Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

Sumber : Kecamatan Margadana, 2022 [16]

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa sembilan unsur diukur melalui survei kepada responden mengenai kualitas pelayanan , sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Kompetensi pelaksana merupakan salah satu unsur pelayanan yang mendapatkan nilai 3,34 dimana nilai tersebut mengalami penurunan dari tahun sebelumnya.

Tabel 4. Data SKM Kecamatan Margadana Tahun 2023

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3,40
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,43
3.	Waktu Penyelesaian	3,37
4.	Biaya/Tarif	3,95
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44
6.	Kompetensi Pelaksana	3,41
7.	Perilaku Pelaksana	3,51
8.	Sarana dan Prasarana	3,44
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,84

Bobot nilai rata-rata tertimbang = Jumlah bobot / jumlah unsur = $1/9 = 0,11$
Indeks unit pelayanan = $(\text{No.1} \times 0,11) + (\text{No.2} \times 0,11) + (\text{No.3} \times 0,11) + (\text{No.4} \times 0,11) + (\text{No.5} \times 0,11) + (\text{No.6} \times 0,11) + (\text{No.7} \times 0,11) + (\text{No.8} \times 0,11) + (\text{No.9} \times 0,11) = 3,53$
Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus : SKM Unit Pelayanan $\times 25$

Nilai persepsi : 1 ;Nilai interval : 25,00-64,99 ;Mutu Pelayanan (x): D ;Kinerja unit pelayanan (y) : Tidak Baik
Nilai persepsi : 2 ;Nilai interval : 65,00-76,60 ;Mutu Pelayanan (x): C ;Kinerja unit pelayanan (y) : Kurang Baik
Nilai persepsi : 3 ;Nilai interval : 76,61,00-88,30 ;Mutu Pelayanan (x): B ;Kinerja unit pelayanan (y) : Baik
Nilai persepsi : 4 ;Nilai interval : 88,31-100,00 ;Mutu Pelayanan (x): A ;Kinerja unit pelayanan (y) : Sangat Baik

Nilai SKM setelah

dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar
= $3,53 \times 25$
= **88,29**

Mutu Pelayanan = **B**

Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

Sumber : Kecamatan Margadana, 2023[17]

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa sembilan unsur diukur melalui survei kepada responden mengenai kualitas pelayanan, sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Kompetensi pelaksana merupakan salah satu unsur pelayanan yang mendapatkan nilai 3,41 dimana nilai tersebut mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya.

Pembahasan

Dari tabel 2 data SKM Kecamatan Margadana Tahun 2021 unsur yang mempunyai nilai terkecil yaitu waktu penyelesaian dan sarana prasarana yaitu 3,16 dan 3,28. Kompetensi pelaksana memiliki nilai unsur 3,35 meskipun bukan nilai yang terendah namun masih dikategorikan belum maksimal. Apabila kompetensi lebih ditingkatkan maka waktu penyelesaian akan lebih singkat sehingga memperoleh nilai lebih tinggi berdampak pada kenaikan nilai SKM. Langkah yang dilakukan oleh Kecamatan Margadana adalah meningkatkan kualitas SDM pelayanan di kantor Kecamatan Margadana, dengan memberi pembekalan khusus pada petugas pelayanan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pada saat rapat koordinasi staf Kecamatan maupun apel bersama yang dilakukan seluruh kelurahan sekecamatan Margadana. Dengan meningkatkan kompetensi aparat maka nilai SKM akan meningkat yang artinya Kualitas Pelayanan meningkat pula.

Tabel 3. Data SKM Kecamatan Margadana Tahun 2022 didapatkan unsur yang mempunyai nilai terkecil yaitu kompetensi pelaksana dan sarana prasarana yaitu 3,34 dan 3,37. Nilai kompetensi mengalami penurunan walaupun hanya sedikit namun masih dapat mempertahankan kinerja baik. Tabel 4 Data SKM Kecamatan Tahun 2023 unsur yang mempunyai nilai terkecil yaitu waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana yaitu 3,37 dan 3,41. Fenomena ini menunjukkan permasalahan yang terjadi di kelurahan yang ada Kecamatan Margadana termasuk Kelurahan Kaligangsa yang berkaitan dengan kompetensi aparatur.

Dari data SKM tahun 2021 - 2023 menunjukan kuatnya hubungan kompetensi yang berpengaruh pada kepuasan masyarakat yang merupakan tolok ukur dari kualitas pelayanan publik. Semakin baik kompetensi maka semakin baik kualitas pelayanan.

Sebagaimana pembahasan sebelumnya bahwa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan salah satu yang dapat memperlancar dan menghambat adalah sumber daya manusia, dimana jika SDM tidak memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai dapat menyebabkan buruknya kualitas pelayanan dan juga sebaliknya [7] Hal ini menginterpretasikan bahwa kompetensi dari pemberi layanan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap pelayanan yang diberikan, semakin buruk kompetensi maka semakin tidak berkualitas pelayanan dan semakin baik kompetensi maka berimbas pada semakin baiknya pelayanan. Dapat dipahami oleh pemberi layanan atau aparatur, bahwasanya peningkatan kompetensi diperlukan oleh pegawai dalam meningkatkan kinerjanya, baik dari sisi manajemen maupun teknologi.

Beberapa artikel penelitian sebelumnya juga mengkaji korelasi antara kompetensi dengan kualitas pelayanan. Dalam penelitiannya Stiahati membahas korelasi antara variable kompetensi (X) dengan kualitas pelayanan (Y), dimana terdapat hubungan yang kuat antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Nilai korelasi yang diperoleh positif yang artinya apabila kompetensi ditingkatkan maka kualitas pelayanan akan turut meningkat.[5]

Berdasarkan hasil analisa penelitian terdahulu yang dilakukan Alaqram dan Agustina,[9]; Faruk dkk,[18];Akmul dkk, [2]; Aco dkk,[4] ; Malik [3]mengemukakan kompetensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan hasil analisa penelitian yang dilakukan Indarwati[8]; Rusydi dkk [10];Sriutami [7] dimana ketiganya mengemukakan hasil temuannya terdapat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap pengaruh kompetensi Aparatur Sipil Negara terhadap kualitas pelayanan publik pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kompetensi memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kualitas pelayanan pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. Dimana dari hasil Data Survei Kepuasan Masyarakat, kompetensi merupakan salah satu dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diperhitungkan dalam survei kepuasan masyarakat, sehingga menunjukkan bahwa memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kualitas pelayanan. Pada artikel jurnal sebelumnya juga melakukan penelitian yang menunjukkan hubungan yang kuat antara kompetensi dengan kualitas pelayanan publik. Selain itu dapat pula disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 peningkatan kompetensi dari nilai 3,34 menjadi 3,41 berpengaruh pada peningkatan nilai survei dari 85,30 menjadi 88,29 yang hampir menjangkau kinerja sangat baik.

Berdasarkan hasil penelitian, untuk para calon peneliti dengan tema yang sama atau berhubungan, penelitian ini dapat dijadikan acuan atau bahan perbandingan dalam bidang manajemen sumber daya manusia atau bidang dan topik yang relevan dengan penelitian ini. Bagi instansi atau Pemerintah khususnya Pimpinan dengan hasil penelitian ini, peneliti menyarankan agar lebih dapat memfokuskan pada peningkatan kompetensi karyawan, melakukan pembinaan agar dapat mengoptimalkan kompetensi karyawan, melakukan pengawasan atau pemantauan agar mempertahankan kompetensi karyawan. Cara meningkatkan kompetensi dapat berupa dengan memberi pembekalan khusus pada pegawai di pelayanan tentang bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, atau mengikuti diklat khusus tentang pelayanan publik, seperti diklat "service excellent" dan diklat pelayanan prima.

Dari hasil penelitian juga dapat dijadikan referensi kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk terus mengembangkan kompetensi agar lebih mampu meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal.

V. REFERENSI

- [1] B. (Badan P. S. 2005, "Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009." [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- [2] Amrizal Akmul, Yudi Rafial Hadi, and Hasfikah Hasfikah, "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo," *J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 20, no. 1, pp. 20–35, 2023, doi: 10.59050/jian.v20i1.199.
- [3] D. Malik, "Pengaruh Kompetensi , Budaya Kerja dan Sosialisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi," *J. Int. Multidiscip. Res.*, vol. 2, no. 1, pp. 219–227, 2024.
- [4] E. Aco, Andi Anugrah;Agustiani, "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo," *J. Reseach Dev. Public Policy*, vol. 3, no. 1, pp. 77–88, 2024.
- [5] R. Stiaharti, "PENGARUH KOMPETENSI DAN LOYALITAS PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN KOTA SUKABUMI," *Mimb. Adm. Mandiri*, vol. 18, no. 2, 2022.
- [6] S. Puspitawaty, "Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik," *J. Ekon. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 148–159, 2020, doi: 10.31933/jemsi.v2i2.379.
- [7] D. Sriutami, M. Orinaldi, and ..., "Pengaruh Kompetensi Karyawan, Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Rimbo Bujang Kab. Tebo Provinsi Jambi," *J. Student ...*, vol. 1, no. 5, pp. 500–521, 2023, [Online]. Available: <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jsr/article/view/1786%0Ahttps://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jsr/article/download/1786/1368>
- [8] Indarwati Tri, "Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur," *Public Inspir. J. Adm. Publik*, vol. 5, no. 2, pp. 90–103, 2020.
- [9] L. Alaqram and D. Agustina, "Pengaruh Penataan Arsip Dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Di Sekretariat Direktorat Jenderal Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Kementerian Kesehatan," *J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 74–82, 2023, [Online]. Available: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/view/3274>
- [10] Y. H. Rusydi, Gunadi; Susanto, "823-Article Text-1999-2-10-20230127," vol. 25, no. 1, pp. 16–25, 2020.
- [11] S. Dharma, *Manajemen Kinerja*. 2023. [Online].

- Available: <https://pustaka.ut.ac.id/lib/ekma4263-manajemen-kinerja-edisi-2/>
- [12] Miftha Heriyanti Anggraeni & Muhsin, “Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el. Economic Education,” *Anal. J.*, vol. 9, no. 2, pp. 634–649, 2020, doi: 10.15294/eeaj.v9i2.39478.
- [13] PAN RI, “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara,” *Peratur. Menteri Pendayagunaan Apar. Negara dan Reformasi Birokrasi*, p. 108, 2017.
- [14] P. K. Tegal, “SOP Kelurahan Kecamatan Pemkot Tegal.” [Online]. Available: <https://ppid.tegalkota.go.id/data/pelaksana?id=51>
- [15] K. Margadana, “Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021,” 2021.
- [16] K. Margadana, “Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022,” 2022.
- [17] K. Margadana, “Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023,” 2023.
- [18] M. Faruk, “Pengaruh Transparansi Publik Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Yang Dimediasi Oleh Kinerja Aparatur (Studi Pada Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang),” vol. 1, no. 3, 2023.