



Ebisma

Economics, Business, Management, & Accounting Journal
Vol.1 No.1 – September 2021 (8 - 14)

Homepage: <http://www.ebisma.com>

PENGARUH KOMPETENSI INDIVIDU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KOTA SUNGAI PENUH)

Vivi Herlina

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email: viviherlina124@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to find the effect of individual competency on service quality in the Investment, One-Stop Integrated Service, and Manpower Office at Kota Sungai Penuh. The research method used is Quantitative Descriptive. The respondents were 45 Civil Servants. Data was collected through questionnaires and field observation. The analysis technique is a simple regression analysis. Individual competence indicators are knowledge, skill, and attitude. Service quality has indicators: reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy. The study found that individual competence has a positive and significant impact on service quality.

Keywords: *Individual competence, Service quality*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian tentang Pengaruh Kompetensi Individu terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh. Metode Penelitian yang dipakai adalah Metode Deskriptif Kuantitatif. Responden dalam penelitian ini berasal dari Pegawai Negeri Sipil yang berjumlah 45 orang. Pengumpulan data melalui kuisioner dan observasi lapangan. Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan menggunakan uji t. Kompetensi Individu terdiri dari indikator pengetahuan, keterampilan, sikap. Sedangkan indikator kualitas pelayanan terdiri dari keandalan, kenyataan/berwujud, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kesimpulannya dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kompetensi Individu terhadap Kualitas Pelayanan.

Kata kunci: Kompetensi individu, Kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) saat ini semakin berperan besar bagi kesuksesan dan kemajuan suatu bangsa, hal ini haruslah di tuangkan dalam organisasi pemerintahan maupun swasta. Banyak organisasi menyadari bahwa unsur manusia yang berkualitas dalam suatu organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing. Mereka membuat sasaran, strategi, inovasi, dan mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu unsur yang paling vital bagi kemajuan organisasi (Kadir, 2016).

Paradigma baru pelayanan publik adalah menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dan pemerintah pada posisi yang sederajat. Sesuai dengan perannya sebagai abdi masyarakat (*civil servant*), sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani (Nuriyanto, 2014). Prinsip ini sejalan dengan esensi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang kewenangan pemerintah daerah (otonomi)

dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik. Dengan adanya Undang-Undang ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan adanya layanan publik yang berkualitas sudah menjadi perhatian penting pemerintah.

Dalam era reformasi sekarang ini sudah tidak dapat dipungkiri lagi bahwa tuntutan layanan terhadap publik tidak dapat dihindari lagi dan haruslah dioptimalkan dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu birokrasi penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya mengubah posisi yang dilakukan selama ini. Hal ini sesuai dengan pendapat Hutapea & Thoha (2008)) menyatakan bahwa: peranan birokrasi yang selama ini mengatur dan meminta dilayani haruslah diubah menjadi suka melayani, suka mendengarkan tuntutan, kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat, dari yang suka menekankan keadaan dan menolong mau tidak mau harus diubah menjadi fleksibel, kolaborasi, aligment dan dialogis dan cara sloganis di ubah menjadi cara kerja yang realistis, programis dan pragmatis.

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Upaya-upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan umum pada masyarakat telah banyak, meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil melalui pendidikan dan latihan baik bersifat struktural maupun non struktural, memperbaiki sistem karir dan promosi jabatan, menaikkan gaji serta insentif pegawai serta upaya-upaya lainnya. Namun demikian upaya tersebut belum sepenuhnya menampakkan hasil, hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan-keluhan yang terjadi yang disampaikan secara langsung dan media massa tentang kurang lancarnya pelayanan umum pemerintah kepada masyarakat (Azwar., 2013).

Dengan ditetapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2012 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan. Dalam mendukung tugas dan fungsi tersebut pemerintah Kota Sungai Penuh melalui instansi Dinas penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) telah menetapkan Sistem Operasional Prosedur dengan diperkuat dengan Peraturan Walikota (PERWALI) Nomor 19 Tahun 2017 Tentang pendelegasian kewenangan pelayanan bidang perizinan dan nonperizinan kepada Kepala Dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja Kota Sungai Penuh. Hal ini dikandung maksud agar pelaksanaan pelayanan publik di bidang perizinan akan lebih jelas, sederhana, efisien, ekonomis, tepat waktu, terbuka, cepat dan bermanfaat.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja kota Sungai Penuh merespon positif dan menganggap suatu tantangan yang harus ditangani secara serius pada pasca otonomi daerah dengan memberikan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik pada masyarakat dengan mengedepankan aspek demokrasi, keadilan dan pemerataan serta kepastian berusaha sesuai semangat otonomi melalui sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*) dengan harapan mampu dan memiliki keunggulan yang kompetitif atau kemudahan dalam memberikan pelayanan perizinan.

Dalam perjalanannya, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kota Sungai Penuh dalam menjalankan tugasnya yaitu melaksanakan kebijakan teknis di bidang pelayanan umum dan pelayanan perizinan kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan hal ini seiring dengan adanya keluhan masyarakat, bahwa proses perizinan di Kota Sungai Penuh sering dikeluhkan oleh masyarakat dengan mekanisme dan

prosedur yang berbelit-belit, terkadang harus dengan mengeluarkan biaya jika proses perizinannya bisa berjalan dengan cepat, sehingga masyarakat sering mengalami kekecewaan dalam pengurusan izin kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum mampu menunjukkan standar pelayanan yang sebenarnya hal ini disebabkan oleh perilaku birokrasi yang kurang sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan, seperti menunda pekerjaan, waktu serta kecenderungan-kecenderungan lain yang tidak produktif yang dilakukan oleh pegawai yang ada didalamnya sehingga dapat mengakibatkan apa yang telah ditargetkan dari awal tidak dapat tercapai. Indikasi ini dapat dilihat dari masih banyak masyarakat yang mengurus perizinan melalui orang lain (calo) dan waktu yang relatif lama.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Hartanto & Hariani (2017) yang menganalisa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Jepara. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil analisis penelitian ini menyimpulkan bahwa di dalam pemberian pelayanan di BPMPT Kabupaten Jepara terdapat faktor penghambat kualitas pelayanan, yaitu kurangnya jumlah sumber daya yang ada menjadi salah satu penghambat yang berpengaruh karena BPMPT Kabupaten Jepara hanya memiliki 28 pegawai dibagi menjadi 4 bidang dan 1 sekretariat selain itu faktor penghambat lainnya adalah dari masyarakat sendiri, masyarakat kebanyakan menginginkan hal yang bersifat segera padahal tidak jarang berkas yang dibawa masih kurang. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan ialah penelitian kuantitatif.

Dengan demikian, fenomena-fenomena yang dihadapi pegawai dalam menunjang pelayanan terhadap masyarakat masih tergolong lemah karena masih dijumpai hal-hal sebagai berikut: (1) Masih lemahnya kemampuan pegawai untuk menyelesaikan tugas Dengan baik sehingga proses pelayanan kepada masyarakat menjadi terabaikan seperti halnya kurangnya tenaga staf yang Benar-benar ada dibidang tersebut sehingga masyarakat sebagai Pihak yang memperoleh pelayanan tidak merasa puas. (2) Menunda pekerjaan, waktu yang tidak produktif yang dilakukan oleh pegawai yang ada didalamnya sehingga dapat mengakibatkan apa yang telah ditargetkan dari awal tidak dapat tercapai. Indikasi ini dapat dilihat dari masih banyak masyarakat yang mengurus perizinan melalui orang lain (calo) dan waktu yang relatif lama.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi maka penulis melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh kompetensi individu terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh”

TINJAUAN PUSTAKA

Kompetensi

Hutapea & Thoha (2008) menjelaskan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan dalam melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan kompetensi Individu adalah kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang yang mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, sikap serta nilai-nilai pribadi berdasarkan pengalaman dan pembelajaran dalam upaya pelaksanaan tugas secara profesional, efektif dan efisien (Arifin, 2011).

Dalam setiap individu terdapat beberapa karakteristik kompetensi dasar yaitu watak (*traits*), yaitu yang membuat seseorang memiliki sikap dan perilaku atau bagaimanakah orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu, seperti percaya diri (*self-confidence*), kontrol diri (*self control*), ketabahan atau daya tahan (*hariness*). Motif (*motive*), yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari dalam yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan. Bawaan (*self*

concept) yaitu sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Pengetahuan (*Knowledge*) yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang atau area tertentu. Keterampilan atau keahlian (*skill*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu baik secara fisik maupun mental (Moeheriono, 2012).

Hutapea & Thoha (2008) mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama yang menjadi indikator pembentukan kompetensi yaitu sebagai berikut :

1. Pengetahuan (*knowledge*)
Informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai bidang yang digelutinya (tertentu), misalnya bahasa komputer. Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi perusahaan.
2. Keterampilan (*skill*)
Suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seseorang karyawan dengan baik dan maksimal, misalnya seorang programmer komputer. Disamping pengetahuan dan kemampuan karyawan, hal yang perlu diperhatikan adalah sikap perilaku karyawan.
3. Sikap (*attitude*)
Pola tingkah laku seseorang karyawan didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Apabila karyawan mempunyai sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik-baiknya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan (Mangkunegara, 2005). Sementara itu, kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler & Armstrong, 2012).

Bordoloi et al. (2019) dalam memberikan penilaian atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pelayanan publik terdiri dari:

1. *Reliability*, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan yang memadai Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya lainnya.
3. *Responsiveness*, ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance*, ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empati*, ditandai dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini diperlukan guna memberi gambaran hasil penelitian. Selanjutnya guna memperkuat adanya suatu korelasi variabel itu, maka memerlukan pembuktian analisa dilakukan terhadap jawaban hasil angket yang disebar kepada responden.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil DPMPSTK Kota Sungai Penuh yang berjumlah 35 orang. Dalam penelitian ini penulis

mengambil semua jumlah populasi yang dijadikan sampel. Hal ini sesuai penjelasan Arikunto (2016) yang mengatakan bahwa apabila banyaknya sampel kurang dari 100 maka populasi dijadikan sampel/diambil semua sampel.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Deskriptif kualitatif, merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih dengan membandingkan variabel yang satu dengan variabel lainnya. Sedangkan, analisis deskriptif kuantitatif merupakan alat untuk meneliti dengan melakukan perhitungan-perhitungan yang berkaitan dengan penelitian ini.

Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana yang menjelaskan hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Selanjutnya, hipotesis untuk penelitian ini yaitu:

Ho : $r = 0$, diduga tidak terdapat pengaruh kompetensi individu terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh.

Ha: $r \neq 0$, diduga terdapat pengaruh Kompetensi individu terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Individu terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh dengan menggunakan teknik analisis statistik yang sudah ditentukan semula yaitu Regresi Linear Sederhana dengan variabel bebas (independen) Kompetensi Individu (X) dan variabel bebas Kualitas Pelayanan (Y). Untuk mengetahui hasil Analisis Regresi Sederhana, maka dapat dijelaskan pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 4.571 | 4.287 | | 1.066 | 0.292 |
| Kompetensi | 1.477 | .123 | 0.878 | 12.003 | 0.000 |

Sumber: Hasil pengolahan data

Dari tabel diatas dapat digambarkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4.571 + 1,477X$$

Konstanta sebesar 4.571 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai variabel Kompetensi (X) maka Kualitas Pelayanan naik sebesar 1,477.

Koefesien Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan adalah Positif. Maksudnya semakin tinggi tingkat Kompetensi maka ada kecenderungan semakin tinggi Kualitas Pelayanan. Jika Kompetensi ditingkatkan maka secara rata-rata skor Kualitas Pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 1,477.

Selanjutnya uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel Independen (Kompetensi Individu) terhadap Variabel Independent (Kualitas Pelayanan). Berdasarkan hasil perhitungan uji t pada tabel 1; nilai t-hitung pada variabel Kompetensi adalah sebesar 12,003 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Untuk t-tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dan $df=n-k$ ($45-2=43$), maka besarnya t-tabel adalah 1,681. Jadi t-hitung $>$ t-tabel ($12,003 > 1,681$) artinya variabel Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kompetensi Individu terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh maka dapat dijelaskan pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi

| R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 0.878 | 0.770 | 0.765 | 6.789 |

Sumber: Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 2 terdapat nilai *R Square* atau disebut juga koefisien determinasi, sebesar 0,770 yang berasal dari Koefisien Korelasi 0,878 yang dikuadratkan. Nilai *R Square* menunjukkan besarnya pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 77% sedangkan sisanya 23% dapat dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel penelitian.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara Kompetensi Individu terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh. Besarnya pengaruh antara Kompetensi Individu terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh adalah sebesar 77% sedangkan sisanya 23% dapat dijelaskan oleh sebab lain di luar variabel penelitian. Pengaruh Kompetensi Individu terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh mempunyai pengaruh yang signifikan ini dibuktikan dengan uji t dengan hasil t-hitung $>$ t-tabel ($12,003 > 1,681$). Dengan demikian H_0 diterima dalam arti kata Kompetensi Individu berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Saran dari penelitian ini, diharapkan kepada petugas pelayanan untuk terus memperhatikan dan meningkatkan karakteristik pelayanan seperti menyediakan pelayanan yang diinginkan masyarakat, apakah pelayanan memenuhi standar, pelayanan tepat waktu, pelayanan konsisten dan akurat, memberikan informasi pelayanan dengan cara yang benar, semua masyarakat menerima pelayanan yang sama dan pelayanan yang disediakan sesuai dengan yang seharusnya tanpa efek negatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin. (2011). *Penelitian Pendidikan*. Kencana Prenada Media Group.
- Arikunto, S. (2016). *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta.
- Azwar. (2013). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan.
- Bordoloi, S., Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2019). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (9th ed.). McGraw Hill.
- Hartanto, W. T., & Hariani, D. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Jepara. *Journal of*

- Public Policy and Management Review*, 6(3). <https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i3.16711>
- Hutapea, P., & Thoha, N. (2008). *Kompetensi plus: teori, desain, kasus, dan penerapan untuk HR dan organisasi yang dinamis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kadir, M. A. (2016). *SDM dan Daya Saing dalam Bingkai Kearifan Lokal*. Alauddin University Press.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Evaluasi Kinerja Sumberdaya Manusia*. Refika Aditama.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep “ Welfare State ”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 429–453. <https://doi.org/10.31078/jk1132>