

**PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DENGAN KINERJA SEBAGAI INTERVENING  
PADA KANTOR REGIONAL VII BKN**

**TESIS**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Magister Manajemen



**Di susun Oleh :**

**Nama : Erlin Susanty**

**NPM : 184041002**

**Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG  
TAHUN 2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING TESIS**

**Tesis ini Telah Disetujui Untuk Diujikan**

**PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DENGAN KINERJA SEBAGAI INTERVENING  
PADA KANTOR REGIONAL VII BKN**

**Nama : Erlin Susanty  
NPM : 184041002**

**Menyetujui:**

Palembang, Maret 2020  
Pembimbing I



**Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, MS**

Palembang, Maret 2020  
Pembimbing II



**Prof. Dr. Ir. Hazairin Samaullah, M.eng**

Palembang, Maret 2020  
Mengetahui  
Direktur Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Tridinanti Palembang



**Dr. Hj. Tri Suyantiningsih, SE. MM**

**LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI TESIS**

**PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DENGAN KINERJA SEBAGAI INTERVENING  
PADA KANTOR REGIONAL VII BKN**

**Dipertahankan di depan Komisi Penguji Tesis  
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Tridinanti Palembang**

**Nama : Erlin Susanty  
NPM : 184041002**

**Menyetujui**

**Ketua Penguji :**

Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, MS

**Tanggal**

.....

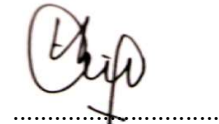
**Tanda Tangan**



**Anggota Penguji:**

1. Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak. CA

.....



Palembang, April 2020

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Tridinanti Palembang



Dr. Hj. Iri Suyantiningsih, SE. MM

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Erlin Susanty  
Nomor Pokok Mahasiswa : 184041002  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Pekerjaan : Kepala Sekolah  
Alamat : Jl. Ganda Subrata. Lrg. Gotong Royong 1  
depan Kolam Pancing Monalisa  
Kel. Suka Maju Kec. Sako Kota Palembang  
Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas  
Pelayanan Publik dengan Kinerja sebagai  
variabel intervening di Kanreg VII BKN  
Palembang.

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tesis yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) dari Program Pascasarjana Universitas Tridinanti Palembang adalah *hasil karya sendiri*.
2. Apabila ada bagian – bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain, akan saya tulis sumbernya dengan jelas sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.
3. Jika dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis yang saya susun ini bukan hasil karya saya sendiri atau *adanya plagiat* dalam bagian-bagian tertentu, *saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar Akademik Magister Manajemen (MM) yang saya sandang, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.*

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dalam keadaan sadar dengan penuh rasa tanggung jawab tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, Maret 2020

Yang Menyatakan,



Erlin Susanty

## ABSTRAK

Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dewasa ini menjadi salah satu agenda terbesar dalam orientasi kebijakan pemerintah. Berbagai upaya yang mengarah bagi terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik di semua bidang telah dilakukan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan ini selain dimulai dari sistem pelayanannya dan pengembangan serta peningkatan mutu dari sumber daya aparatur penyelenggara pelayanan, juga dimulai dengan memfokuskan pada perbaikan pelayanan yang didasarkan pada penjangkaran informasi melalui keterlibatan partisipasi masyarakat.

Tujuan Penelitian adalah untuk menganalisa dan mengetahui sejauh mana pengaruh kompetensi terhadap kinerja, pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan publik, pengaruh kinerja terhadap Kualitas pelayanan publik dan Pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap pelayanan publik dengan kinerja sebagai variabel intervening pada Kantor Regional VII Badan Kepegawaian Negara Palembang dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan Eksplanatory Kuantitatif. Analisis data menggunakan Metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis *Partial least Square (PLS)* dengan sampel 141 orang. Berdasarkan hasil penelitian: Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Regional VII Badan Kepegawaian Negara Palembang hal ini terbukti dengan nilai t-statistik sebesar sebesar 8.763.

Kata Kunci : Kompetensi, Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Publik

## ABSTRACT

Efforts to improve the quality of public services are now one of the biggest agendas in government policy orientation. Various efforts that have led to the creation of improved quality of public services in all fields have been carried out. Efforts to improve the quality of this service in addition to starting from the service system and the development and improvement of the quality of the apparatus service providers, it also began by focusing on improving services based on information gathering through community participation. The purpose of this research is to analyze and find out how far the influence of competence on performance, the influence of Competence on Public Service Quality, the effect of performance on the quality of public services and the indirect effect of competence on public services with performance as an intervening variable at the Kantor Regional VII BKN Palembang by using quantitative research with a quantitative explanatory approach. Data analysis using Structural Equation Modeling (SEM) method based on Partial least Square (PLS) with a sample of 141 people. Based on the results of the study: Competence has a positive and significant effect on public service quality at the Kantor Regional VII BKN Palembang this is evidenced by the t-statistic value of 8,763.

Keywords: Competency, Performance, and Quality of Public Services

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah , Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia –Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Tesis ini kami susun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan pada program studi Magister Manajemen di Universitas Tridinanti Palembang. Dalam tesis ini kami ingin mencoba menganalisa “Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan Kinerja sebagai Variabel intervening pada Knator Regional VII BKN Palembang”.

Pada Kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ketua Yayasan Pendidikan Nasional Tridinanti Palembang, Prof. H. Machmud Hasjim, MME dalam penyelesaian Tesis ini.
2. Rektor Universitas Tridinanti Palembang Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah, M.P dalam penyelesaian Tesis ini.
3. Dr. H. tri Suyantiningsih, SE, MM, selaku Direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang
4. Dr. Djatmiko Noviantoro, SE, M.Si, selaku Asisten Direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang yang telah banyak memberikan motivasi, dorongan dan batuan dalam penyelesaian tesis ini
5. Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, MS selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan , arahan , petunjuknya serta kritik dan saran dalam penyelesaian pembuatan tesis ini
6. Prof. Dr. Ir. Hazairin Samaullah, M.eng, Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan , arahan , petunjuknya serta kritik dan saran dalam penyelesaian pembuatan tesis ini
7. Seluruh Keluargaku atas semua dorongan , motivasi dan dukungan serta doa yang tiada hentinya dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini.



8. Tempat di Lakukannya Penelitian yang telah banyak membantu dalam penyelesaian penyusunan Tesis ini
9. Seluruh Staff dan pengajar dan Administrasi Program Pascasarjana Magister Managemen Universitas Tridinanti Palembang yang telah banyak memberikan motivasi, dorongan dan batuan dalam penyelesaian tesis ini
10. Semua teman –teman MM UTP angkatan 40 yang telah membantu dan memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian tesis ini

Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan kalian semua dan selalu sukses dan dalam lindungan-Nya Amiiin.

Penulis menyadari betul bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam melaksanakan penelitian ini oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat bermanfaat dimasa yang akan datang.

Palembang, Maret 2020

Penulis

**Erlin Susanty**

**NPM: 184041002**

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Persetujuan .....	i
Abstrak .....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel.....	v
Daftar Gambar .....	vi
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Pembatasan Masalah .....	13
D. Perumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian .....	14
F. Kegunaan Penelitian.....	15
II. KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....	16
A. Kajian Pustaka .....	16
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	36

C. Kerangka Berfikir.....	38
D. Hipotesis Penelitian.....	43
III. METODOLOGI PENELITIAN .....	44
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
B. Desain Penelitian.....	45
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	46
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Variabel dan Definisi Operasional.....	49
F. Teknik Analisa dan Uji Hipotesis .....	57
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Hasil Penelitian .....	64
B. Pembahasan hasil Penelitian.....	86
V. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....	91
A. Kesimpulan .....	91
B. Keterbatasan.....	92
C. Saran .....	93
VI. LAMPIRAN.....	94

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	6
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 3.2. Nilai dan Jawaban dari Pembobotan <i>Skala Likert</i> .....	48
Tabel 3.3. Instrument Penelitian Kualitas Pelayanan Publik .....	51
Tabel 3.4. Instrument Penelitian Variabel Kompetensi .....	54
Tabel 3.5. Instrument Penelitian Variabel Kinerja .....	56
Tabel 3.6. Pengambilan Keputusan Dalam uji Statistic.....	62
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	67
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	68
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
Tabel 4.5. Kategori Jawaban .....	72
Tabel 4.6. Kategori Rata – rata Jawaban .....	72
Tabel 4.7. Tabel <i>Outer Loading</i> Iterasi I .....	76
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas .....	78
Tabel 4.9. Tabel <i>R-Square</i> .....	80
Tabel 4.10. Tabel <i>Path Coefficient</i> .....	81
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Hipotesis .....	85

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Berfikir .....	42
Gambar 3.1. Konstruk Kualitas Pelayanan .....	50
Gambar 3.2. Konstruk Kompetensi .....	53
Gambar 3.3. Konstruk Kinerja .....	55
Gambar 3.4. Model Stuktur Measurement.....	59
Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	67
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	69
Gambar 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Gambar 4.5. Hasil Olah PLS Regression (Algorithm) Iterasi 1 .....	75
Gambar 4.6. Hasil Olah PLS ( Bootstrapping) .....	79
Gambar 4.7. Model Analisis Jalur Direct dan Indirect Effect.....	83

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan ditandai dengan reformasi birokrasi untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Reformasi Birokrasi mencakup delapan area perubahan utama pada instansi pemerintah di pusat dan daerah, meliputi organisasi, tata laksana, peraturan perundang undangan, sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, pola pikir (mind set) dan budaya kerja (culture set) aparatur.

Pelayanan publik sebagai salah satu agenda nasional reformasi birokrasi diarahkan kepada perubahan mendasar untuk merubah stigma pelayanan publik pemerintahan yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat menjadi pelayanan prima. Namun dalam prakteknya, organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu faktornya yaitu adalah rendahnya kualitas pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau tidak efisien.

Hal ini memberikan dasar pemikiran bagi pemerintah untuk melakukan pembenahan manajemen pelayanan publik dengan menerapkan model pelayanan One Stop Service (OSS) atau lebih dikenal dengan nama Pelayanan Terpadu Satu

Atap ( PTSP) sebagai inovasi dan terobosan baru yang dilaksanakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. *New publik service (NPS)* sebagai paradigma terbaru dari administrasi publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama begitu pula halnya dengan Badan Kepegawaian Negara. Badan Kepegawaian Negara dalam melaksanakan tugasnya untuk lebih meningkatkan pelayanan administrasi di bidang kepegawaian di daerah secara efisien dan efektif, perlu menambah Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara (BKN). Kantor Regional (KANREG) VII Badan Kepegawaian Negara merupakan salah satu Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara dengan lingkup wilayah kerjanya yaitu Propinsi Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu dan Kepulauan Bangka Belitung dan memiliki beban kerja sebanyak 286.231 PNS serta memiliki peran yang sangat strategis dalam pengembangan dan pelayanan manajemen kepegawaian

KANREG VII BKN memiliki Visi dan Misi. Dimana Visi, tugas pokok dan fungsi Kantor Regional VI BKN Palembang adalah “Mewujudkan Pelayanan Kepegawaian Yang Berkualitas, Aman, Tepat dan Nyaman di Wilayah Kerja Kantor Regional VII BKN Palembang”. Seperti yang telah diuraikan diatas pemberian pelayanan publik merupakan visi, tugas pokok dan fungsi dari Kanreg VII BKN sejauh mana pelayanan yang telah diberikan oleh Kanreg VII BKN dan bagaimana kualitas dari pelayanan yang diberikan?

Menurut Moenir (2006) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang

lain sesuai dengan haknya. Pelayanan merupakan suatu kegiatan, produk, servis yang tidak berwujud, yang tidak dapat dimiliki, tidak tahan lama, tetapi dialami dan dirasakan oleh penerima layanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dimana pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun dalam prakteknya, Organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Salah satu faktornya yaitu rendahnya kualitas pelayanan. Suatu Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan. Apabila penerima layanan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau efisien. Konsep kualitas pelayanan dapat diahami melalui perilaku konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.



Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml kualitas pelayanan diukur dari 5 Dimensi yaitu tangibles, reliability, Responsiveness, assurance, empathy. Dengan indikatornya sebagai berikut:

1. Dimensi Tangible indikatornya terdiri dari :
  - a. Penampilan petugas yang melayani penerima pelayanan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses penerima pelayanan dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Dimensi Reliability indikatornya terdiri dari :
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani penerima layanan
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Dimensi Responsiveness indikatornya terdiri dari :
  - a. Merespon setiap penerima layanan yang ingin mendapat pelayanan
  - b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

- c. Petugas melakukan pelayanan dengan Tepat
  - d. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Dimensi Assurance indikatornya terdiri dari :
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Dimensi Empathy indikatornya terdiri dari :
- a. Mendahulukan Kepentingan Penerima Layanan
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Kanreg VII BKN dari tahun 2017 sampai dengan 2019 menerima beberapa keluhan dan Saran dan saran ( Feedback) dari penerima layanan terhadap pelayanan yang di berikan berdasarkan pengolahan data angket yang di sebar untuk mencari indeks kepuasan masyarakat. Masih belum terdapat standar umum yang mengatur tentang pelayan yang dilakukan oleh kanreg VII BKN, kurangnya alat bantu atau instrumen penunjang dan pemahaman dalam menggunakannya oleh pegawai dalam melaksanakan pelayan, sehingga dirasakan oleh penerima pelayanan kurang optimal pelayanan yang di terima. Hal ini dapat terlihat dari tabel 1.1 berikut ini :

**Tabel 1.1.**  
**Indek kepuasan masyarakat**

URAIAN	TAHUN		
	2016	2017	2018
Indek Kepuasan Masyarakat	80,87 %	83%	82%

Sumber : Laporan Lakip BKN tahun 2016 s/d 2018

Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggaraan pelayanan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor diantaranya adalah kompetensi dan kinerja pegawai. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan (Nurmashita, F.Hakim, dan Prasetyo, W.Y, 2012)

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim ( Rivai, 2009;289).

Dengan Kompetensi di hasilkan kualitas pelayanan, kemudian dari kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektifitas dan efesiensi, sehingga jelas bahwa kompetensi merupakan variabel bebas dalam penelitian ini. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan suatu organisasi.

Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan. Kompetensi pegawai pada dasarnya mengacu pada kompetensi teknis dan non teknis ( Walsh et al dalam Hutapea dan Thoha, 2008:49) dimana kompetensi teknis ini meliputi tingkat pendidikan, pengalaman kerja serta kemampuan menganalisis. Sedangkan kompetensi non teknis terdiri dari pengendalian diri, kepercayaan diri, fleksibilitas serta tingkat kemampuan membangun hubungan. Kesemua itu harus dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya agar pekerjaandapat berjalan lebih optimal.

Namun yang terjadi di Kanreg VII BKN masih ditemukan pegawai yang melaksanakan pekerjaannya tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimilikinya, sehingga membuat pekerjaan yang dilaksanakan menjadi tidak optimal, kurangnya pengetahuan tentang aturan pegawai diluar tugas pokoknya dan kurangnya pembinaan yang sistematis terhadap stakeholder. Pentingnya kompetensi pegawai adalah untuk mengetahui cara berfikir sebab akibat yang

kritis, memahami prinsip pengukuran yang baik, memastikan hubungan sebab akibat ( casual) dan mengkomunikasikan hasil kinerja strategis sumber daya manusia pada atasan ( Dessler, 2004:75).

Seperti telah diuraikan diatas bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayan adalah kinerja. Kinerja merupakan hasil secara kualitas dn kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh nya (Mangkunegra : 2015). Kinerja seorang pegawai sangat mempengaruhi keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya.

Kinerja yang dapat dicapai oleh seorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapai tujuan organisasi secara ilegal dan tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika ( Afandi, 2018:83). Kinerja seorang pegawai dikatakan baik jika pegawai telah melakukan unsur-unsur sadar dan memiliki komitmen yang tinggi pada tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepadanya, mengerti dan memahami tugas pokok nya, Memiliki kedisiplinan dan integritas yang tinggi. Memiliki kreativitas dan inovasi dalam melaksanakan tugasnya, memiliki kepribadian yang baik, jujur dan objektif dalam memberikan pelayanan.

Hal ini karena kinerja pegawai sangat menentukan keberhasilan pemberian pelayanan yang berkualitas baik, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi tercapai. Namun di Kanreg VII BKN masih ada beberapa pegawai yang kurang

memahami tentang tugas pokok yang tanggung jawabnya, kurangnya rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, kurangnya insiatif, kreatifitas dan inovasi pada saat melaksanakan tugas pokok dan tanggungjawabnya, tingkat kedisiplinan dan integritas yang masih kurang sehingga dalam melakukan pelayanan kurang optimal dan mendapat beberapa keluhan dari penerima pelayanan.

Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan sejumlah peneliti pernah dilaksanakan oleh orang dan pihak lain yang dijadikan bahan pembandingan bagi peneliti diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Tetelapta (2005) dengan judul "*Pengaruh Kinerja Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik*" dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa "*kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik*" dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.
2. Penelitian Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo dengan judul "*Pengaruh Kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan*" dengan hasil penelitian bahwa "*antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. Sehingga antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap implementasi kualitas pelayanan*"
3. Penelitian Isalmiadi (2015) dengan judul "*Analisis Kompetensi pegawai terhadap Kualitas pelayanan Dinas perindustrian, perdagangan dan energi*"

*sumber daya mineral Kabupaten Kerinci” dengan hasil penelitian bahwa “ kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan”*

4. Penelitian yang dilakukan oleh Septian Raharja (2016) dengan judul *“Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa BaratWilayah Kabupaten Subang”*. Dengan hasil penelitian menunjukkan penelitian bahwa *“Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa BaratWilayah Kabupaten Subang”* secara simultan, kompetensi pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 78,0 %
5. Penelitian yang dilakukan R. Achmad Rachmat Sobari ( 2018) yang berjudul *“Pengaruh Kompetensi dan MotivasiTerhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bogor”* dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi berpengaruh secara positif dan Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.
6. Nurul Masriyah Aziiziir (2013) *“Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak”*. Dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa hasil analisis diperoleh variabel kompetensi pegawai memiliki koefisien regresi sebesar 1,04 (bertanda positif) terhadap kualitas pelayanan dan nilai t-hitung sebesar 9,698 dengan tingkat signifikansi 0,05 ( $>1,986$ ) yang berarti bahwa

kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

7. Suhaida BT Kamalul Ariffin (2005) "*The Effect of Employees Competencies on Perceived Service Quality at Majlis Perbandaran Pulau Pinang*"

Penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan interpersonal berhubungan positif dengan Persepsi kualitas layanan dan kompetensi karyawan secara signifikan juga berkaitan dengan persepsi kualitas pelayanan

Berdasarkan uraian latar belakang dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya , maka penulis menganggap masalah ini menarik untuk diteliti, sehingga penulis memilih judul untuk meneliti sejauh manakah “pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas pelayanan dengan Kinerja sebagai variabel intervening.

## **B. Identifikasi Masalah**

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum ( *public service*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendirinya.



Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana Faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor diantaranya adalah faktor kompetensi dan kinerja pegawai. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, ketifitas, sikap untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik berdasarkan standar kerja dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Namun akhir-akhir ini kualitas pelayanan yang di berikan oleh Kanreg VII BKN Palembang dirasa oleh pengunjung dan penerima pelayanan belum la terlaksana dengan optimal, hal ini di indikasikan oleh:

1. Masih ditemukannya pegawai yang melaksanakan pekerjaannya tidak sesuai dengan pendidikan yang dimilikinya, sehingga membuat pekerjaan yang dilaksanakan menjadi tidak optimal
2. Masih adanya pegawai yang kurang memahami tugas pokok yang menjadi tanggung jawab nya

3. Kurangnya pengetahuan tentang aturan pegawai yang diluar tugas pokoknya
4. Kurangnya rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya
5. Belum adanya suatu standar umum tentang pelayanan di Kanreg VII BKN
6. Masih terdapat pengunjung yang merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas
7. Kurangnya Instrumen penunjang dan pemahaman dalam penggunaannya untuk melaksanakan pelayanan dalam membantu dalam proses pelayanan.
8. Kurangnya Pembinaan secara sistematis yang dilakukan KANREG VII BKN terhadap stakeholder.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan diatas, maka penulis membatasi masalah penelitian mengenai pengaruh kompetensi terhadap Kinerja dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening pada KANREG VII BKN

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan indentifikasi masalah tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa variabel X mengenai Kompetensi pegawai mempunyai keterkaitan atau pengaruh terhadap Variabel Z yaitu Kualitas Pelayanan, Variabel Y mengenai Kinerja Mempunyai keterkaitan atau

pengaruh terhadap Variabel Z yaitu Kualitas Pelayanan, Variabel X juga mempengaruhi Variabel Y dan Variabel X dan Variabel Y juga dapat mempengaruhi Variabel Z. Dimana kualitas pelayanan ini akan tercapai apabila pegawai memiliki kompetensi dan kinerja yang baik di bidangnya. Dari penjabaran diatas maka penelitian dalam hal ini mengemukakan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kanreg VII BKN?
2. Apakah kompetensi Pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yg diberikan oleh KANREG VII BKN?
3. Apakah kinerja Pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yg diberikan oleh KANREG VII BKN?
4. Apakah ada pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik dengan kinerja sebagai variabel intervening pada Kanreg VII BKN?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi beberapa tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Kanreg VII BKN
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh KANREG VII BKN

3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh KANREG VII BKN
4. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik dengan Kinerja sebagai variabel intervening pada KANREG VII BKN

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi kepentingan akademis, prakti dan tempat dilakukanya penelitian:

1. Dari segi Akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah atau memperluas pemahaman mengenai teori kompetensi dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan, serta diharapkan mampu memberikan masukan, kritik dan saran kepada para akademisi sebagai bahan pertimbangan menyempurnakan hasil kajian

2. Dari segi Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pimpinan organisasi, praktisi dan KANREG VII BKN pada khususnya sehingga dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., Hartono. 2015. *Partial Least Square (PLS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Asnawir. (2006). Pengaruh Profesionalisme dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Penjualan PT. Pusri Palembang.  
<https://inggitbelajar.wordpress.com/2013/02/27/pengaruh-profesionalismedan-iklim-kerja-terhadap-kinerja-karyawan-divisi-penjualan-pt-pusripalembang>
- Batinggi, A. (2008). Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta : Universitas Terbuka
- Febriarti, N.P. dan Pramusinto, H. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. *Economic Education Analysis Journal*. Vol. 4, No.I.
- Hakim, L. (2008). Hubungan Kepemimpinan, Kompensasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Depok. *Jurna/ Ekonomi Bisnis* No. 2 Vol. 13
- Kepmenpan No. 63 tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Juknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lastanti, S. H. (2005). Tinjauan Terhadap Kompetensi dan Independensi Akuntan Publik : Refleksi Atas Skandal Keuangan. *Media Riset Akuntansi, Auditing dan Informasi* Vol.5 No.1 April 2005. Hal 85-97.
- Moenir, A.S. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT. Bumi Aksara
- Monika, P. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa

Tengah. Diambil 7 April 2015, dari situs World Wide Web:  
[http://lib.unnes.ac.id/17540/1/710140923\\_7.pdf](http://lib.unnes.ac.id/17540/1/710140923_7.pdf)

- Nurmasitha, F., Hakim, A., Dan Prasetyo, W.Y. (2012). *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6.
- Nurmalasari, E.R. (2013). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis*. Diambil 7 April 2015, dari situs World Wide Web: <http://www.uni.gal.ac.id/ejurnal/html/index.php?naon=4>
- Ratminto, A. S. W. (2005). *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohman, A. A. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Sampara, L. (2008). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA - LAN Press
- Saptaraharja, R.S. (2013). *Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Tim Teknis Perizinan Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Lokasi (Studi Pada Badan Perizinan Terpadu (BPT) Kabupaten Bogor)*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 3, No. 2.
- Yogi suwarno . *inovasi di Sektor publik*
- Suratman (2018). *Pengaruh kinerja pegawai, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pegawai melalui etika pelayanan publik pada program PTSL (pendaftaran tanah sistematis lengkap) di kantor pertanahan kabupaten PATI tesis UNIVERSITAS MURIA KUDUS TAHUN 2018*
- Dr. Hardiyansyah, M.Si (2018) *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Domensi, Indikator dan Implementasinya)* edisi revisi Penerbit Gava Media.
- Dr. H. Tri Suryantiningsih, SE, MM dan Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, AK, CA (2018) *Pedoman Penulisan Tesis* penerbit Unsri Press
- R. Achmad Rachmat Sobari (Vol. 7 No. 2, November 2018) *Jurnal Lentera Bisnis*. *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bogor*.