

KOMPETENSI PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PADA KECAMATAN KOTA SELATAN , KOTA GORONTALO

Rahmawati Utina¹, Muchtar Ahmad², Valentina Monoarfa³

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia ¹

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia²

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia³

E-mail: rahmawtyutina@gmail.com¹

Abstract: *This study investigates the significant influence of employee competence on service quality in Kota Selatan Subdistrict, Gorontalo City. The analytical method employed in this study is quantitative descriptive analysis. Both primary and secondary data were utilized. The population consists of 21,679 individuals based on the current total population. Non-probability sampling technique, specifically the accidental sampling method, was employed to select 75 respondents. The analysis then utilized a simple linear regression method with SPSS ver. 20. The findings indicate that partially, employee competence positively and significantly influences service quality, with an R Square value of 64,5%. Meanwhile, the remaining 35,5% is addressed by other unexamined variables. Thus, the researcher's hypothesis is validated and confirmed.*

Keywords: *Competence; Service Quality*

Abstrak: Penelitian ini dilakukan dengan tujuan, untuk mengetahui kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi sebanyak 21,679 berdasarkan keseluruhan penduduk masyarakat saat ini. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan metode accidental sampling. Dari data tersebut diperoleh 75 responden. Analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linier sederhana dengan SPSS ver. 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan selanjutnya, nilai R Square yaitu sebesar 64.5%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 35,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dengan demikian, hipotesis peneliti teruji kebenarannya dan dapat diterima.

Kata Kunci: Kompetensi; Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Paradigma pemerintahan yang baru ditunjukkan dengan reformasi birokrasi yang bertujuan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang baik. Reformasi birokrasi meliputi delapan area perubahan utama dalam sektor pelayanan pemerintahan pusat dan daerah, yaitu: organisasi, pengelolaan pemerintahan, ketentuan perundang-undangan, sumber daya manusia, pengawasan, pertanggung jawaban, pelayanan, serta kultur dan kebudayaan organisasinya. Sebagai bagian dari program reformasi birokrasi nasional, pelayanan publik bertujuan untuk melakukan perbaikan menyeluruh untuk menggantikan stigma pelayanan publik yang buruk dengan pelayanan prima.

Salah satu cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni pengoptimalisasian peran kecamatan dalam pelayanan publik. Sejauh ini, pemerintah telah mengambil beberapa langkah dalam upayanya memberikan pelayanan publik, termasuk Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 tahun 2010 yang mencakup "Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan (PATEN)", yang mewadahi pelayanan publik di suatu titik, mulai dari pengajuan hingga penyelesaian dokumen Program PATEN dirancang untuk mencapai kepuasan masyarakat di era new public management, yang bergerak menuju new public service, yang berarti bahwa posisi pemerintah sebagai penyedia layanan publik berubah dari 'menerima layanan' menjadi 'memberikan layanan'.

Dalam industri jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen pada mutu pelayanan bagi perusahaan sangat penting ditata dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah Negara maupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan

administrative ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan Negara yakni kesejahteraan masyarakatnya (Munaroh 2018: 5). Yang berperan sebagai pelayanan adalah pemerintah, dimana pemerintah pada hakikatnya tidak untuk melayani diri sendiri namun juga warga masyarakat dengan mendominasi kondisi agar terbentuk suatu kenyamanan dalam segala akses kemasyarakatan (Rudiansyah et al., 2021).

Sebagaimana yang kita ketahui faktor pendorong dari penyelenggaraan aktifitas pelayanan publik terdapat pada kompetensi pegawai. Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya (an underlying characteristic's of an individual wich is causally related to criterion-referenced effective and or superior performance in a job or situation). Kata "underlying characteristics" mengandung makna kompetensi adalah bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Sedangkan kata "causally related" berarti kompetensi adalah sesuatu yang menyebabkan atau meprediksi perilaku dan kinerja. Sedangkan kata "criterion-riferenced" mengandung makna bahwa kompetensi sebenarnya memprediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik, diukur dari kriteria atau standar yang digunakan (Moeheriono, 2012).

Penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan untuk kategori baik atau rata- rata. Penentuan ambang kompetensi yang dibutuhkan tentunya akan dapat dijadikan dasar bagi proses seleksi, suksesi perencanaan, evaluasi kinerja dan pengembangan SDM. Kompetensi pegawai merupakan 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. dalam peningkatan kualitas pelayanan publik maka aparaturnya dinilai perlu menguasai kompetensi pelayanan publik dan kompetensi pemerintahan (Johanes, 2019).

Tabel 1. Data Pencapaian Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Persentase Unsur Pelayanan		
		2020	2021	2022
1.	Persyaratan	62%	60%	63%
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	64%	57%	48%
3.	Waktu Penyelesaian	53%	53%	49%
4.	Biaya/Tarif	96%	91%	87%
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	52%	57%	54%
6.	Kompetensi Pelaksana	62%	65%	71%
7.	Perilaku Pelaksana	54%	61%	78%
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	78%	70%	82%
9.	Sarana Dan Prasarana	53 %	68%	73%

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Kota Selatan tahun 2020 s/d 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan maupun penurunan dari presentase unsur pelayanan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan adanya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo. Diketahui bahwa permasalahan yang terjadi dalam pelayanan yang ada di Kecamatan Kota Selatan yaitu minimnya SDM (Sumber Daya Manusia) pada bidang pelayanan. Dapat dilihat dari respon aparaturnya pada pengurusan surat ahli waris, berkas kuasa, dispensasi nikah, SKTM dan surat lainnya masih cukup lambat dikarenakan, pegawai yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan hanya dari pegawai honorer yang berjumlah tiga orang sehingga kinerja dari pelayanan tersebut menjadi tidak konsisten.

Serta masyarakat yang kurang mengetahui SOP Standar Operasional Prosedur) oleh karena itu, tidak adanya kelengkapan berkas dan persyaratan dari masyarakat yang diperlukan pihak kecamatan dalam melakukan pelayanan. Hal ini disebabkan dari kurangnya instrumen dan pemahaman pihak pelayanan kepada masyarakat, yang seharusnya menjadi penunjang untuk mempermudah masyarakat sehingga tidak berbelit- belit dan memakan waktu yang lama. Adapun kendala lainnya pada ketelitian dalam melakukan pelayanan kurang efektif terutama masyarakat yang sangat ingin dilayani seperti pada pengurusan surat ahli waris , yaitu terjadinya berkas yang

langsung masuk kepada atasan untuk ditanda tangani atau disetujui tanpa diperiksa dan disaring dengan baik dari pihak pelayanan, menyebabkan berkas tersebut tidak sesuai dengan kelengkapan dan prosedur yang ada, sehingga dipulangkan kembali ke pihak pelayanan untuk dilengkapi pada masyarakat.

Dan juga kesalahan penulisan huruf pada identitas masyarakat seperti nama maupun tanggal lahir yang kurang diperiksa dengan teliti dari pihak pelayanan yang menyebabkan terjadinya kesalahan pada tahap proses verifikasi sehingga pelayanan pun kembali diulang, fenomena ini sering terjadi karena tingkat Pendidikan pegawai yang tidak sejalan dengan keahlian dalam hal pemberian pelayanan serta SDM (Sumber Daya Manusia) yang tidak memadai.

METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan variabel secara apa adanya didukung dengan data- data berupa angka yang dihasilkan dari keadaan sebenarnya, penelitian ini menggunakan pengambilan data melalui kuesioner, observasi dan wawancara.

HASIL PENELITIAN

Hasil Analisis Regresi Sederhana

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,351	5,517		1,695	,094
	X1	,877	,075	,806	11,626	,000

a. Dependent Variable: Y Kualitas Pelayanan

Persamaan regresi diatas menunjukkan antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa:

- Nilai konstanta sebesar 9,351, artinya menunjukkan bahwa apabila variabel independen (nilai $X = 0$) maka nilai kualitas pelayanan (Y) sebesar 9,351.
- Nilai koefisien variabel kompetensi pegawai (X) memberikan nilai sebesar 0,877 yang menjelaskan bahwasannya setiap peningkatan kompetensi pegawai sebesar satu- satuan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,877.

Hasil Uji Hipotesis

Uji Persial (Uji T)

Tabel 3. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,351	5,517		1,695	,094
	X1	,877	,075	,806	11,626	,000

a. Dependent Variable: Y Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas dengan mengati kolom t dan sig dapat dijelaskan bahwa variabel kompetensi pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo. Hal ini data dibuktikan dari sigifikan kompetensi pegawai (X) $0,00 < 0,05$ dan nilai $t_{tabel} = (α/2:n-1 = t(0,05/74) = 1.6657$ yang berarti nilai thitung

(11,626 > 1.6657) maka H1 diterima. Sehingga hipotesis terdapat pengaruh positif signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan secara parsial diterima.

Koefisien Determinasi

Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,806 ^a	,649	,645	3,069
a. Predictors: (Constant), X Kompetensi Pegawai				
b. Dependent Variable: Y				

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai Adjusted R Square sebesar 0,645. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel kompetensi pegawai (X) dalam menjelaskan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 64,5%, sedangkan sisanya yaitu 35,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas atau dimasukkan dalam penelitian.

PEMBAHASAN

Kota Gorontalo mempunyai 9 kecamatan salah satunya pada Kecamatan Kota Selatan yang pertama kali dibangun pada bulan Maret 2004, Waikota Kota Gorontalo melantik Bapak Sumaryadi Tone, S.STP.,M.Si sebagai camat saat ini untuk melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan dengan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang- undangan. Ditinjau dari administrasi pemerintahan, Kecamatan Kota Selatan terdiri dari 5 kelurahan yaitu Limba B, Limba U II, Biawu, Limba U I, dan Biawao yang masing- masing dipimpin oleh para lurah. Kecamatan Kota Selatan saat ini memiliki penduduk sebanyak 21,679 jiwa dengan rata- rata kepadatan penduduk 6,501 jiwa per Km².

Berdasarkan hasil analisis yang telah dirinci pada bagian terdahulu diperoleh hasil secara statistik, Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo. Analisis statistik tersebut dapat terlihat dalam uji korelasi dan uji parsial regresi sederhana, serta koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa kemampuan variabel Kompetensi Pegawai (X) dalam menjelaskan variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 64,5%, sedangkan sisanya 35,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Dalam konteks ini, kompetensi pegawai memiliki peran yang sangat besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Ketika seorang pegawai memiliki kompetensi yang baik, mereka mampu melakukan tugas dengan efisien. Salah satu indikator dari kompetensi pegawai yang paling dominan dalam penelitian ini adalah "Motif". Adapun faktor yang mempengaruhi motivasi menurut (Sutrisno, 2009) motivasi dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor intern dan ekstern. Faktor intern meliputi keinginan untuk dapat hidup, dapat memiliki, memperoleh penghargaan, memperoleh pengakuan, berkuasa. Sedangkan faktor ekstern ialah terkait kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, supervisi yang baik, adanya jaminan pekerjaan, status dan tanggung jawab serta peraturan yang fleksibel.

Menurut (Mangkunegara, 2014) menjelaskan bahwa "motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan". Dari pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi berfungsi sebagai energi atau motor penggerak bagi manusia, motivasi merupakan pengatur dalam memilih alternatif di antara dua atau lebih kegiatan yang bertentangan. Motivasi sangat berperan penting dalam kompetensi pegawai. Salah satu aspek motivasi yang sering di implementasikan dalam kompetensi pegawai yaitu pada keyakinan diri, ketika kompetensi yang kuat pada suatu bidang atau tugas memberikan pegawai keyakinan diri yang lebih tinggi. Dengan demikian keyakinan diri, pegawai cenderung lebih termotivasi untuk menghadapi tugas- tugas yang kompleks atau tantangan yang muncul. Keyakinan diri ini mendorong mereka untuk bekerja keras, mengatasi rintangan dan mencapai hasil yang baik.

Pada sudut pandang masyarakat sendiri cenderung memberikan penilaian positif terhadap pegawai yang memiliki motivasi yang kuat. Pegawai yang memiliki motivasi yang tinggi seringkali memberikan kontribusi positif pada masyarakat, sehingga masyarakat akan menilai pegawai tersebut berdasarkan dampak positif yang dihasilkan melalui pekerjaan dan inisiatif mereka. Kontribusi ini dapat meliputi penyediaan program yang bermanfaat, partisipasi aktif dalam kegiatan

masyarakat, atau solusi yang inovatif terhadap masalah yang dihadapi masyarakat. Hal ini dapat memperkuat hubungan antara pegawai dan masyarakat serta menciptakan citra yang baik bagi Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo.

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah. Inti dari kualitas pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon pelayanan instansi tersebut (Karningsih, 2023). Dalam hal ini indikator yang dominan pada variabel kualitas pelayanan ialah "Ketepatan waktu". Waktu merupakan elemen dari eksistensi manusia yang mendasari dan mengatur perilaku sosial individu (Boniwel & Zimbardo, 2004).

Ketepatan waktu sangat berkaitan langsung pada kualitas pelayanan yang berperan dalam memenuhi harapan masyarakat, ketepatan waktu untuk memberikan pelayanan memastikan bahwa masyarakat menerima layanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di "Front Office". Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di "Back Office" yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat.

Mengapa dalam konsep pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh instansi pemerintah harus dilakukan oleh seluruh pegawai, karena tugas apa saja yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan yang pada gilirannya akan mempengaruhi mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja dan diterima oleh masyarakat. Ketika pegawai dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan ketepatan waktu yang dijanjikan, maka hal ini sudah memberikan kepercayaan dan keyakinan pada pegawai Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo dapat bertanggung jawab dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan adanya kompetensi pegawai yang kuat, kualitas pelayanan masyarakat dapat meningkat, kompetensi yang baik memungkinkan pegawai untuk melaksanakan tugas dengan efektif, memberikan solusi yang inovatif, merespons kebutuhan masyarakat dengan baik, dan menciptakan citra positif bagi Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo. Sebagaimana disimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Isalmiadi (2015), dimana hasil penelitiannya adalah bahwasannya terdapat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Dimana besarnya kontribusi kompetensi terhadap kualitas pelayanan yakni sebesar 77,9%, sedangkan sisanya sebesar 22,1% dipengaruhi variabel lain.

Dengan demikian, penelitian ini pun memiliki beberapa perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu pertama, dari segi tempat dan lokasi yang jelas berbeda, kedua pada teknik penentuan atau penarikan sampel, ketiga pada indikator- indikator yang digunakan dalam penelitian ini, serta hasil pada penelitian ini pun tentu berbeda dengan penelitian- penelitian sebelumnya.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo. Kompetensi pegawai mencakup pengetahuan dan keterampilan yang sangat identik dengan keahlian problem solving serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat, karena komunikasi yang efektif akan berdampak baik pada kualitas pelayanan. Keterampilan atau keahlian yang mendalam memudahkan pegawai dalam memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Hayat. (2018). *Buku Kebijakan Publik*. In *Intrans Publishing* (Issue September 2018).
- Maulidiah, Sri, S.Sos, M. S. (2014). *Pelayanan Publik. Pelayanan Administrasi Terpadu Kcamatan (PATEN)* (Vol. 21). Bandung, CV. Indra Prahasta.
- Moehersono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Cetakan kedua, Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Sari, E. (2009). Pengembangan Sumber Daya Manusia: Pedoman Meningkatkan Kompetensi Pegawai Secara Tepat. In *Jayabaya University Press*.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik* (Issue August).
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Taufiqurokhman, Satispi. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: Umj Press.
- Wibowo, (2014), *Manajemen Kinerja*, Edisi keempat.
- Adam, W. N., Suryani, W., & Tarigan, E. S. D. (2021). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Niagara Parapat Toba Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, 2(1), 41–50. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v2i1.463>
- Andi Riyanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday. *Kepuasan Pelanggan*, 10–27.
- Apriyanti, R. (2023). The Influence of Employee Professionalism and Competence in Improving the Quality of Employee Service One Stop Integrated Services, Kembangan District, West Jakarta Administrative City. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 49(1). <https://doi.org/10.33701/jipwp.v49i1.3246>
- Ardiansyah, I. (2021). *Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan, dikantor kecamatan kiaracondong kota bandung*. 12(2).
- Artiantia, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(2), 68–74. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n2.p68-74>
- Astuti, R. S. (2018). Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Umbar Gagag Kreatif Jakarta. [Http://Repository.Unsada.Ac.Id/](http://Repository.Unsada.Ac.Id/), 1.
- Aziizir, N. M. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. *Publika: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang. *Jurnal Daya Saing*, 8(1), 56–61. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i1.818>
- Devie, N. S., & Institut. (2020). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Duingi Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl.*, 17(1), 18.
- Devy Shimarti, RMoersintowarti, Suminar, S. A. R. (2019). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Disiplin, Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tektonindo Henida Jaya Grup. *Zifatama Jawara, Sidoarjo*, 2018, 9–57.
- Farmila, R. A. (2014). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Penerimaan Pajak Restoran Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Fitrio, T., Remofa, Y., Hardi, H., & Ismail, Y. (2023). The Role of Service Quality Agility, Competence, and Organizational Commitment in Improving Employee Performance. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 21(1), 228–241. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2023.021.1.17>
- Gasperz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Handayani, F., Erfina, E., & Ramlan, P. (2020). Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap

- Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Maddenra Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 198–206. <https://doi.org/10.51817/prj.v8i3.297>
- Hapsari, H. D. H., Ningrum, N. R., Setiawan, D. A., & Utomo, C. W. (2023). Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Art Samurai Koi Yogyakarta. *UPY Business and Management Journal (UMBJ)*, 2(1), 36–45. <https://doi.org/10.31316/ubmj.v2i1.4241>
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>
- Koniyo, R., Ahmad, M., Ekonomi, P., & Negeri, U. (2021). Pengaruh Kompetensi Profesionalisme Dan Motivasi Kerja Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Rumpun Ilmu Ekonomi Di SMA/SMK Se Kota Gorontalo. *Normalita (Jurnal Pendidikan)*, 9(3).
- Kotler dan Keller. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Promosi, terhadap Kepuasan Pelanggan. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 21 pages.
- Kurniasari, R. R. A., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja, Dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 280–289. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46524>
- Mahmuda, D., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2020). Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 2(2), 106–125.
- Muhsana, M. S. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Garuda Gorontalo Elektronik & Furniture Kota Gorontalo*. 1–8.
- Onat, G., Yilmaz, D. S., & Karakuş, Y. (2021). Evaluation of Employee Competence By Quality Function Deployment Method: the Case of Hotels in Cappadocia: Avaliação Da *Revista Turismo Estudos e Práticas* ..., 2021. <http://geplat.com/rtep/index.php/tourism/article/view/945>
- Pandji Sukmana, & Azis Hakim. (2023). The Influence of Work Quality and Employee Competence on Human Resources Professionalism at the Ministry of Defense Planning and Finance Bureau. *International Journal of Social Science and Business*, 7(1), 233–242. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v7i1.58202>
- Putra, H. R., Pebrianto, Y., Tiris, S., & Piksi Ganesha, P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris Di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(3), 1984–1903. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Rahmadhani, N. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 1(2), 98. <https://doi.org/10.24036/jess/vol1-iss2/39>
- Rudi, F. (2017). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan pada kantor dinas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten takalar. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 21(2). <https://www.oecd.org/dac/accountable-effective-institutions/Governance Notebook 2.6 Smoke.pdf>
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 6(1), 109. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i1.2397>
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan KTP Di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks*, 4(1), 43–52.
- Suharno, P., & Despinur, D. (2017). *The Impact of Work Motivation And Competence on Employee*

Performance Through Service Quality In Administrative Staff of Universitas Negeri Jakarta, Indonesia.1(January).

Suparyanto dan Rosad. (2020). *Pengertian Kompetensi ,Kepuasan Kerja, Dan Semangat Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. 5(3), 248–253.*

Susanti, E. (2020). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kinerja Sebagai Intervening Pada Kantor Regional VII BKN. *File:///C:/Users/VERA/Downloads/ASKEP_AGREGAT_ANAK_and_REMAJA_PRINT.Docx, 21(1), 1–9.*

Syam, A. (2018). Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Tamalatea Kabupaten Jeneponto. *Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.*

Taufiqurokhman (2008). (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. *Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.*