

## Kompetensi Dalam Perspektif Penyelenggaraan Pelayanan Akte Kelahiran

Raden Oetje Subagdja<sup>1,\*</sup>

<sup>1</sup> Program Magister Administrasi Publik; Sekolah Pascasarjana Universitas Djuanda;  
Jl Tol Ciawi No. 1 Bogor, Jawa Barat, Indonesia, (0251) 8240773;  
e-mail: oetjesubagdja1@unida.ac.id.

\* Korespondensi: e-mail: oetjesubagdja1@unida.ac.id

Diterima: Oktober 2021; Review: Oktober 2021; Disetujui: Desember 2021

Cara sitasi: Subagdja RO. 2021. Kompetensi Dalam Perspektif Penyelenggaraan Pelayanan Akte Kelahiran. Jurnal Administrasi Kantor. 9 (2): 149-162.

**Abstrak:** Fenomena yang diangkat menjadi masalah penelitian adalah kualitas pelayanan Akta Kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor dan korelasinya dengan kompetensi. Penelitian dilaksanakan menurut positivist paradigm (*study quantitative*). Populasi penelitian adalah warga masyarakat yang pernah mengurus akta kelahiran serta warga masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. Warga masyarakat tersebut berada dalam wilayah RW pada 47 desa/kelurahan di Kecamatan Ciomas, Kecamatan Ciawi, Kecamatan Parung dan Kecamatan Citerureup. Sampel penelitian 386 responden diambil dari populasi sebanyak 1.115 orang dengan simple random sampling technique. Analisis data menggunakan Analisis SEM (Structural Equation Models Analysis) dan Analisis Distribusi Frekuensi. Hasil penelitian adalah berikut: Besarnya pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran ditentukan oleh tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Besarnya pengaruh tersebut mencapai 0,543, terbilang kurang kuat, positif dan signifikan. Adanya pengaruh yang demikian itu membuktikan bahwa di antara Kompetensi dengan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran terjalin suatu hubungan kausalitas (sebab-akibat) yang bermakna : apabila Kompetensi ditingkatkan atau meningkatkan, maka peningkatan tersebut diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran. Dengan demikian, kualitas pelayanan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor dapat ditingkatkan dengan meningkatkan, memperbaiki atau mengoptimalkan 15 indikator Kompetensi.

**Kata kunci:** Kompetensi; Pelayanan; Empati; Masyarakat Sipil.

**Abstract:** The phenomenon that was raised as a research problem was the quality of Birth Certificate services organized by the Population and Civil Registry Office of Bogor Regency and its correlation with competence. The research was carried out according to the positivist paradigm (*quantitative study*). The population of this research is residents who have taken care of birth certificates and residents who are currently taking care of birth certificates at the Department of Population and Civil Registry of Bogor Regency. The community members are located in RW areas in 47 villages in Ciomas District, Ciawi District, Parung District, and Citeureup District. The research sample of 386 respondents was taken from a population of 1,115 people using the simple random sampling technique. Analysis of the data using SEM (Structural Equation Models Analysis) and Frequency Distribution Analysis. The results of the study are as follows: The magnitude of the influence of Competence on the Quality of Birth Certificate Services is determined by tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The magnitude of this influence reaches 0.543, which is considered less strong, positive, and significant. The existence of such an influence proves that between Competence and Quality of Birth Certificate Services there is a causal relationship (cause and effect) which means: if Competence is increased or increased, then the increase is followed by an increase in the quality of birth certificate services. Thus, the quality of birth certificate services provided by the Department of Population and Civil Registry of Bogor Regency can be improved by improving, improving, or optimizing 15 indicators of competence.

*Keywords: Competence; Service; Empathy; Civil Society.*

## **1. Pendahuluan**

Kebijakan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pertimbangan-pertimbangan yang melatarbelakangi terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 [Republik Indonesia, 2009]. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik; bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas; bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Terdapat dua hal penting yang terungkap dari pertimbangan-pertimbangan tersebut diatas. Pertama, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya; dan kedua, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk. Pertimbangan ini mengingatkan bahwa kinerja pelayanan publik itu harus berorientasi pada pemenuhan hak dan kebutuhan dasar penerima layanan. Untuk itu, kinerja pelayanan publik harus bisa membangun kepercayaan penerima layanan sesuai dengan dengan harapan dan tuntutan pihak penerima layanan. Persoalannya adalah apa yang dimaksud dengan harapan dan tuntutan penerima layanan? Menjawab pertanyaan seperti ini, sekurang-kurangnya ada dua hal yang perlu menjadi perhatian dan parameter penyelenggara pelayanan publik.

Pertama, harapan yang dimaksud berhubungan dengan kebutuhan tertentu perorangan atau sekelompok orang terhadap suatu kinerja pelayanan publik. Kebutuhan yang dimaksud bisa terkait dengan urusan administrasi kependudukan, pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan atau urusan lainnya. Setiap orang atau sekelompok orang tentu berharap bahwa melalui suatu kinerja pelayanan publik urusannya menjadi jelas, mudah dan lancar serta mencapai apa yang diharapkannya. Sebagai misal, jika pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan, maka harapan yang dimaksud tentu terfokus pada kesembuhan atas penyakit atau gangguan kesehatannya. Jika harapan penerima layanan terpenuhi maka kinerja pelayanan publik itu layak dianggap sesuai dengan harapan pihak penerima layanan. Kedua, terkait dengan harapan yang demikian itu, maka konsekuensi logis yang dihadapi pihak penyelenggara pelayanan adalah tuntutan pihak penerima layanan. Jika pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan akta kelahiran maka tuntutan pihak penerima layanan adalah kualitas pelayanan akta kelahiran yang prima. Kualitas pelayanan kesehatan yang prima hanya bisa direalisasikan oleh pihak penyelenggara pelayanan yang memiliki segala persyaratan dan kemampuan administrasi dan teknis yang optimal, profesional dan akuntabel [Subagdja, 2010].

Permasalahan tersebut juga sudah pernah diungkapkan di beberapa hasil penelitian lainnya, seperti yang diungkapkan Suryanto menyatakan bahwa ukuran tinggi-rendahnya kompetensi tersebut memang masih '*debatable*' karena belum terdapat instrumen pengukuran yang representatif. Ketiadaan ukuran yang representatif tersebut menyebabkan penilaian kinerja (produktivitas) PNS lebih banyak dilakukan berdasarkan persepsi. Harus diakui bahwa penilaian kinerja PNS dengan menggunakan instrumen DP3 (daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai) masih sarat dengan persepsi. Oleh karena itu, ke depan kiranya perlu dirumuskan instrumen penilaian kinerja yang representatif dan komprehensif sehingga dapat mengukur kinerja sesungguhnya dari seorang PNS [Suryanto, 2012].

Masalah lain juga ditemukan bahwa dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal

tersebut bisa disebabkan oleh ketidak siapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan [Nuriyanto, 2014].

Kualitas pelayanan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor teridentifikasi belum optimal dalam memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Belum optimalnya kualitas pelayanan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas tersebut merupakan fenomena unit kerja birokrasi pemerintahan daerah yang tidak berdiri sendiri. Artinya, terdapat sejumlah variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Sejumlah variabel yang dimaksud, diasumsikan bahwa Kompetensi merupakan salah satu variabel laten eksogen (*antecedent variable*) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel laten endogen (*consequence variable*) kualitas pelayanan akta kelahiran. Asumsi didasarkan pada premise major bahwa kompetensi sebagai suatu kapasitas dan personalitas individu yang relevan dengan pekerjaan berkorelasi dengan kinerja pelayanan yang dilakukannya. Beranjak dari asumsi dan premise major yang demikian itu dilakukan penelitian dengan judul “Kompetensi dalam Perspektif Penyelenggaran Pelayanan Akte Kelahiran”.

## 2. Metode Penelitian

Guna mendasari penyusunan konsep penelitian tersebut dilakukan eksplorasi teori kompetensi untuk mendapat *driven theory* yang menjadi dasar penyusunan konstruk variabel penelitian. Konstruksi variabel disusun berdasarkan teori kompetensi dengan lima karakteristik kompetensi berikut: 1). *Motives. The thing a person consistently thinks about or wants that cause action. Motives “drive, direct, and select” behavior toward certain action or goals and away from others.* 2). *Traits. Physical characteristics and consistent responses to situation of information.* 3). *Self-concept. A person’s attitude, values, or self-image.* 4). *Knowledge. Information a person has in specific content areas.* 5). *Skill. The ability to perform a contain physical or mental task* [Spencer and Spencer, 1993].

Dengan landasan teori kompetensi dari Spencer and Spencer tersebut, operasionalisasi variabel kompetensi pegawai mencakup dimensi *motives*, dimensi *traits*, dimensi *self-concept*, dimensi *knowledge*, dan dimensi *skills*. Dalam dimensi *motives*, indikator-indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan kebijakan dan kegiatan pelayanan akta kelahiran diungkap dari (1) Dorongan kebutuhan ekonomi; (2) Dorongan kebutuhan sosial, dan (3) Dorongan kebutuhan psikologis. Dalam dimensi *traits*, indikator-indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan kebijakan dan kegiatan pelayanan akta kelahiran diungkap dari (4) Watak; (5) Sifat; dan (6) Sikap. Dalam dimensi *self-concept*, indikator-indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan kebijakan dan kegiatan pelayanan akta kelahiran diungkap dari (7) Penampilan; (8) Tutur bahasa; dan (9) Perilaku. Dalam dimensi *Knowledge*, indikator-indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan kebijakan dan kegiatan pelayanan akta kelahiran diungkap dari (10) Pengetahuan tentang prosedur pelayanan; dan (11) Pengetahuan tentang teknis pelayanan. Dalam dimensi *skills*, indikator-indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan kebijakan dan kegiatan pelayanan akta kelahiran diungkap dari (12) Keterampilan administratif, (13) Keterampilan manajerial, (14) Keterampilan teknis, dan (15) Keterampilan sosial. Berdasarkan *driven theory* Kompetensi dari Spencer and Spencer diajukan Hipotesis Teoritik berikut: Besarnya pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran ditentukan oleh *motives*, *traits*, *self-concept*, *knowledge*, dan *skills* [Spencer and Spencer, 1993].

Penelitian dilaksanakan menurut *positivist paradigm (study quantitative)*. Populasi penelitian adalah warga masyarakat yang pernah mengurus akta kelahiran serta warga masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. Warga masyarakat tersebut berada dalam wilayah RW pada 47 desa/kelurahan di Kecamatan Ciomas, Kecamatan Ciawi, Kecamatan Parung dan Kecamatan Citerureup. Sampel penelitian 386 responden diambil dari populasi sebanyak 1.115 orang dengan *simple random sampling technique* yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu [Sugiyono, 2012]. Penelitian dilaksanakan menurut *positivist paradigm (study quantitative)*. Populasi penelitian adalah warga masyarakat yang pernah mengurus akta kelahiran serta warga masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Bogor. Warga masyarakat tersebut berada dalam wilayah RW pada 47 desa/kelurahan di Kecamatan Ciomas, Kecamatan Ciawi, Kecamatan Parung dan Kecamatan Citerureup. Sampel penelitian 386 responden diambil dari populasi sebanyak 1.115 orang dengan *simple random sampling technique*. Analisis data menggunakan Analisis SEM (*Structural Equation Models Analysis*) dan Analisis Distribusi Frekuensi.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Dari hasil pengujian kebaikan model pengukuran, untuk model pengukuran dilihat dari nilai *composite reliability*, *AVE*, dan *Cronbach Alpha*. Hasil semua model pengukuran menunjukkan nilai di atas 0,5. Hasil *composite reliability*, *AVE* dan *Alpha Cronbach* tersebut dapat dinyatakan signifikan, karena nilai thitung > ttabel (1.960). Dengan hasil yang demikian itu maka uji kebaikan model termasuk dalam katagori memadai, atau model pengukuran dapat dinyatakan baik atau cocok untuk menggali dan membahas kompetensi pegawai dalam perspektif kualitas pelayanan akta kelahiran.

Uji Kebaikan Model Struktural: Kebaikan model struktural dapat dilihat dari nilai Q2 berikut ini:  $Q2 = 1 - (1 - R^2) = 1 - (1 - 0.859) = 0.859$ . Karena nilai Q2 mendekati nilai 1 maka dapat dinyatakan bahwa model struktural terbilang fit dengan data yang diolah. Hasil pengujian menunjukkan bahwa model secara keseluruhan fit dengan data atau mampu mencerminkan realitas dan fenomena yang dijadikan obyek penelitian. Hasil penelitian ini dapat dinyatakan valid dan reliabel. Valid dalam pengertian bahwa seluruh item kuesioner yang disampaikan kepada para responden yang menjadi sample penelitian berlaku secara efektif untuk mengungkap setiap masalah yang dijadikan obyek penelitian. Reliabel dalam pengertian bahwa kuesioner yang digunakan juga dapat diandalkan (*reliable*) karena walaupun diberikan kepada para responden yang menunjukkan adanya perbedaan karakteristik namun penafsiran atas indikator-indikator yang dijadikan pernyataan-pernyataan tidak menimbulkan tafsiran yang jauh berbeda.

Nilai *loading* dinyatakan valid dan memenuhi *convergent validity* karena semua nilai *loading* lebih besar dari 0.50. Artinya, seluruh indikator yang dijadikan kuesioner penelitian dapat dinyatakan valid, dan dapat memenuhi salah satu persyaratan pengujian analisis. Valid dalam pengertian bahwa setiap indikator yang dijadikan item kuesioner muah dimengerti dan mudah dijawab oleh para responden penelitian. Hasil pengujian

ini juga menunjukkan bahwa setiap indikator yang dipilih menjadi kongkrit dan dapat diukur. Data yang diperoleh dari para responden yang menjadi sampel penelitian juga dapat dinyatakan valid untuk melakukan pengukuran dan pengujian hipotesis. Dari hasil pengukuran koefisien jalur diketahui bahwa besarnya pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran mencapai 0,543. Besarnya pengaruh ini terbilang cukup kuat, positif dan signifikan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa besarnya pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran ditentukan oleh keeratan hubungan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* pada variabel laten eksogen Kompetensi Pegawai. Hasil penelitian ini membenarkan Hipotesis Teoritik yang diajukan. Hal ini merujuk pada nilai loading variabel Kompetensi Pegawai berikut:

Tabel 1. Nilai Loading untuk variabel Kompetensi Pegawai.

Variabel	Dimensi	Entire Sample Estimate	Standard Error	T-Statistic	Criteria
Kompetensi Pegawai	Motives	0.764	0.042	18.392	Baik
	Traits	0.586	0.072	8.161	Baik
	Self-Concept	0.684	0.050	13.933	Baik
	Knowledge	0.791	0.039	20.154	Baik
	Skills	0.837	0.033	25.522	Baik

Sumber: Hasil Analisis SEM (2021).

Dari hasil penghitungan nilai loading pada variabel laten eksogen Kompetensi Pegawai diketahui bahwa lima dimensi yang tercakup dalam konstruk operasional variabel Kompetensi Pegawai yaitu dimensi *Motives*, dimensi *Traits*, dimensi *Self-Concept*, dimensi *Knowledge* dan dimensi *Skills* termasuk dalam kriteria baik. Artinya, teori yang dijadikan landasan teoritis penyusunan konsep operasional variabel Kompetensi Pegawai memenuhi kriteria cocok untuk mengungkap kompetensi pegawai dalam melaksanakan kebijakan dan kegiatan pelayanan akta kelahiran. Tidak hanya itu, hasil penghitungan nilai loading setiap dimensi pada variabel laten eksogen Kompetensi Pegawai juga menjadi pembenar bahwa besarnya pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Kata Kelahiran ditentukan oleh *Motives, Traits, Self-Concept, Knowledge* dan *Skills*. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel laten eksogen Kompetensi Pegawai terhadap variabel Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran, dilakukan pengujian hipotesis dengan statistik uji tstudent. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terbukti bahwa secara populasi variabel laten eksogen Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap variabel laten endogen

Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran. Ringkasan hasil komputasi statistik SEM PLS model struktural "nilai t student" untuk pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Ringkasan Hasil Komputasi Statistik SEM PLS Model Struktural "Nilai t student".

Persamaan Struktur		t-hitung	t-tabel	Kriteria
Variabel Laten Endogen	Variabel Laten Eksogen			
Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran	Kompetensi Pegawai	3.641	1.960	Signifikan

Sumber: Diolah dari hasil Penelitian (2021).

Hasil pengujian t student menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel eksogen lebih besar dari nilai t tabel. Kriteria hasil pengujian t student adalah bahwa Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran. Besarnya pengaruh tersebut hanya mencapai 0,543.

Keseluruhan indikator kompetensi pegawai dalam melaksanakan kebijakan dan kegiatan pelayanan akta kelahiran dapat memenuhi kriteria valid dan reliabel untuk mengukur variabel-variabel penelitian. Valid dalam pengertian bahwa kuesioner penelitian yang disusun berdasarkan indikator-indikator tersebut muda dimengerti dan mudah dijawab oleh para responden yang menjadi sampel penelitian. Reliabel dalam pengertian bahwa kuesioner yang dijadikan instrumen penelitian dapat diandalkan karena tidak menimbulkan penafsiran yang jauh berbeda. Dengan demikian indikator-indikator kompetensi pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran valid dan andal untuk dijadikan rujukan empiris dalam membahas hasil penelitian.

Dari inteprestasi data distribusi skor jawaban para responden penelitian terhadap setiap indikator yang tercakup dalam operasioalisasi variabel kompetensi aparatur birokrasi teridentifikasi hal-hal sebagai berikut: Pertama, Motif yang mendorong petugas pelayanan melakukan atau tidak melakukan sesuatu (*motives*) yang mencerminkan kompetensi pegawai dalam melaksanakan kebijakan dan kegiatan pelayanan mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Konsep motif yang mempengaruhi kinerja petugas pelayanan ini meliputi dorongan kebutuhan ekonomi, dorongan kebutuhan soaial, dan dorongan kebutuhan psikologis. Dengan demikian *motives* petugas pelayanan yang tercermin dari kompetens pegawai meningkatkan kualitas pelayanan. Kedua, Watak dan kebiasaan petugas pelayanan dalam melaksanakan pekerjaannya (*traits*) yang mencerminkan kompetensi pegawai dalam melaksanakan kebijakan dan kegiatan pelayanan mendukung peningkatan kualitas

pelayanan. Ciri watak dan kebiasaan yang mempengaruhi kinerja petugas pelayanan ini meliputi watak, sifat dan sikap dalam bekerja. Dengan demikian traits petugas pelayanan yang tercermin dari kompetensi pegawai meningkatkan kualitas pelayanan. Ketiga, Pencitraan diri petugas pelayanan dalam melaksanakan pekerjaannya (*self-concept*) yang mencerminkan kompetensi pegawai dalam melaksanakan kebijakan dan kegiatan pelayanan mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Ciri pencitraan diri yang mempengaruhi kinerja petugas pelayanan ini meliputi penampilan diri, tutur bahasa dan perilaku petugas dalam bekerja. *Self-concept* petugas pelayanan yang tercermin dari kompetensi pegawai meningkatkan kualitas pelayanan. Keempat, Pengetahuan petugas pelayanan dalam melaksanakan pekerjaannya (*knowledge*) yang mencerminkan kompetensi pegawai dalam melaksanakan kebijakan dan kegiatan pelayanan mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Konsep pengetahuan yang mempengaruhi kinerja petugas pelayanan ini meliputi pengetahuan tentang prosedur pelayanan dan pengetahuan tentang teknis pelayanan. Dengan demikian *knowledge* petugas pelayanan yang tercermin dari kompetensi pegawai meningkatkan kualitas pelayanan. Kelima, Keterampilan petugas pelayanan dalam melaksanakan pekerjaannya (*skills*) yang mencerminkan kompetensi pegawai dalam melaksanakan kebijakan dan kegiatan pelayanan mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Konsep keterampilan yang mempengaruhi kinerja petugas pelayanan ini meliputi keterampilan administratif, keterampilan manajerial, keterampilan teknis, dan keterampilan sosial. Dengan demikian *skills* petugas pelayanan yang tercermin dari kompetensi pegawai meningkatkan kualitas pelayanan.

Kompetensi merupakan kondisi dinamis sumber daya manusia yang dipandang dan dinilai menurut persoalan-persoalan keorganisasian dan persoalan-persoalan pekerjaan dalam organisasi. Karena itu deskripsi kompetensi terkait erat dengan peran sumber daya manusia dalam organisasi. Eksistensi suatu organisasi, terutama organisasi yang berkaitan dengan urusan administrasi publik, jelas tidak lepas dari perubahan lingkungan strategis. Dalam konteks ini, berbagai pengaruh perubahan yang terjadi menuntut organisasi untuk membuka diri terhadap tuntutan perubahan dan berupaya menyusun strategi dan kebijakan yang selaras dengan perubahan lingkungan bisnis akan bergantung pada kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan. Dalam dimensi pandangan seperti itu. Suatu organisasi harus mampu

menyusun strategi dan kebijakan ampuh untuk mengatasi setiap perubahan yang terjadi. Salah satu bidang fungsional strategi yang menjadi perhatian adalah Manajemen Sumber Daya Manusia [Setyawan, 2012].

Karena itu, setiap organisasi perlu mengembangkan suatu sistem manajemen sumber daya manusia yang dapat diarahkan dan didayagunakan untuk menyikapi secara kritis dan cermat setiap perubahan yang berpengaruh terhadap eksistensi organisasi. Dalam konteks ini, manajemen sumber daya manusia adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi (perusahaan) [Nawawi, 2014]. Dengan pandangan yang agak berbeda, mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan bidang strategi dari organisasi. SDM harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan untuk mengelolanya [Setyawan, 2012].

Pentingnya manajemen sumber daya manusia adalah untuk menciptakan organisasi yang semakin efisien, efektif dan produktif. Dengan demikian fungsi manajemen sumber daya manusia dalam organisasi dapat dipandang sebagai bagian integral dari upaya pengembangan nilai-nilai budaya organisasi dan perilaku organisasi pada individu dan kelompok yang terstruktur dalam organisasi. Karena itu, wajarlah apabila penyusunan strategi sumber daya manusia harus relevan terhadap penyusunan strategi bisnis. Untuk dapat menyusun strategi sumber daya manusia yang baik ternyata dibutuhkan tenaga sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompentensi tinggi [Setyawan, 2012].

Peran strategis sumber daya manusia sebagai *outcome* proses *repositioning* dapat memberikan kontribusi signifikan dalam perencanaan strategis bisnis. Upaya *repositioning* peran sumber daya manusia memiliki beberapa manfaat seperti adanya pengakuan bahwa peran divisi sumber daya manusia ini penting dan strategis bagi organisasi karena terkait dengan kegiatan manajemen kepemimpinan dan komunikasi organisasi. Implikasi *repositioning* peran sumber daya manusia akan membuat suatu organisasi perlu melakukan pengembangan nilai-nilai budaya organisasi dengan lebih meningkatkan berbagai kompetensi sumber daya manusia di samping merubah perilaku sumber daya manusia agar menjadi lebih produktif [Setyawan, 2012].

Oleh sebab itu, pengembangan sumber daya manusia, sebagai potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (non-material/non-finansial) di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non-fisik, perlu diarahkan untuk menyikapi berbagai tantangan manajemen sumber daya manusia. Dalam konteks tantangan yang dimaksud, kebijaksanaan apapun yang dirumuskan dan ditetapkan di bidang sumber daya manusia dan langkah-langkah apapun yang diambil dalam manajemen sumber daya manusia itu, kesemuanya harus berkaitan dengan pencapaian berbagai jenis tujuan yang telah ditetapkan untuk dicapai. Pada dasarnya berbagai tujuan tersebut dapat dikategorikan pada empat jenis, yaitu tujuan masyarakat sebagai keseluruhan; tujuan organisasi yang bersangkutan; tujuan fungsional dalam arti tujuan manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi; dan tujuan pribadi para anggota organisasi [Siagian, 2014].

Dengan pendapat Siagian itu, maka peran sumber daya manusia dalam birokrasi pemerintahan menjadi sangat penting dan bernilai strategis. Karena itu perlu dikembangkan suatu kebijakan manajemen sumber daya manusia atau manajemen kepegawaian yang tidak hanya terarah untuk mencapai tujuan organisasi dan tujuan individu, tetapi yang terpenting terarah juga untuk melayani kepentingan masyarakat. Dalam konteks inilah, kompetensi aparatur birokrasi sebagai suatu konsep sumber daya manusia menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat [Siagian, 2014].

Arah perkembangan suatu organisasi dimasa depan cenderung mengikuti perubahan lingkungan strategis dan ditentukan oleh faktor kompetensi yang dimiliki para anggota organisasi. Pandangan seperti ini merujuk ada sesuatu karakteristik dasar yang lebih penting dalam memprediksikan kesuksesan kerja. Sesuatu itu, lebih berharga daripada kecerdasan akademik. Dan, sesuatu itu dapat ditentukan dengan akurat, dapat menjadi titik penentu (*critical factor*) pembeda antara seorang star performer dan seorang *dead wood*. Menurut McClelland, dikemukakan bahwa kompetensi merupakan salah satu faktor yang membedakan seseorang yang mampu menunjukkan kinerja yang optimal dengan seseorang yang tidak mampu menunjukkan kinerja yang optimal. Kompetensi merupakan kumpulan sumber daya manusia yang secara dinamis menunjukkan kapasitas intelektual, kualitas sikap mental dan kapabilitas sosial seseorang [Martin, 2011].

Konsep lainnya memberikan konsep pemahaman kompetensi berikut: *A competency is an underlying characteristic's of an individual which is causally related to criterion-referenced effective and/or superior performance in a job or situation. Underlying characteristic means the competency is a fairly deep enduring party of a person's personality and can predict behavior in a wide variety of situaton and job taks. Causally related means that a competency causes or predict behavior and performance. Criterion- referenced means that the competency actually predict who does something well or poorly, as measured on a specific criterion or standard* [Spencer and Spencer, 1993].

Dari penjelasan tersebut diperoleh suatu konsep pemahaman bahwa “*underlying characteristics*” mengandung makna kompetensi adalah bagian terdalam kepribadian yang dimiliki seseorang yang dapat memprediksi berbagai keadaan, tugas dan pekerjaan. Kata “*causally related*” dapat diartikan bahwa kompetensi adalah sesuatu yang berhubungan dengan perilaku dan kinerja. Kata “*Criterion-referenced*” mengandung arti bahwa kompetensi merujuk pada siapa yang mempunyai kriteri kinerja baik dan kriteria kinerja yang kurang baik, bila diukur dari kriteria atau standar kinerja tertentu. Misalnya, pencapaian standard pelayanan yang dinilai dari kriteria kepuasan penerima layanan seperti kepuasan warga masyarakat yang mengurus keprluas administrasi kependudukan. Dalam konteks ini, menunjukkan lima karakteristik kompetensi berikut: 1). *Motives. The thing a person consistently thinks about or wants that cause action. Motives “drive, direct, and select” behavior toward certain action or goals and away from others.* 2). *Traits. Physical characteristics and consistent responses to situation of information.* 3). *Self-concept. A person's attitude, values, or self-image.* 4). *Knowledge. Information a person has in specific content areas.* 5). *Skill. The Ability To Perform A Contain Physical rr mental task* [Spencer and Spencer, 1993].

Dampak dari kompetensi pegawai dalam perspektif penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada akhirnya akan tampak antara lain dari kualitas pelayanan akta kelahiran. Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Civil Kabupaten Bogor adalah karakteristik pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang terungkap dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty.*

#### 4. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa terdapat empat *critical factors* kompetensi pegawai yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yaitu keterampilan administratif, keterampilan manajerial, keterampilan teknis, dan keterampilan sosial petugas pelayanan dalam melaksanakan kebijakan dan kegiatan layanan. Hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang fokus penelitian yang sama namun dalam lokus yang berbeda bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh kepada kualitas pelayanan, namun dalam penelitian ini mengungkapkan ada dua dimensi yang sangat berpengaruh yaitu dimensi pengetahuan yang merupakan dimensi yang paling berpengaruh pada kualitas pelayanan disusul dengan dimensi keterampilan, sedangkan untuk dimensi kecakapan dalam melaksanakan tugas dan kecakapan sosial memiliki nilai yang rendah [Retna Fetty Idamayanti, 2018]. Untuk melaksanakan kompetensi pegawai ini di pemerintah agar hasil penelitian ini memiliki implikasi pada instansi pemerintah, maka dibutuhkan kewenangan pemerintah untuk menerapkan konsep atau model peningkatan kompetensi pegawai, salah satu yang membahas hal ini adalah hasil penelitian yang mengungkapkan bahwa Pemerintah Pusat yang dalam hal ini ada pada Presiden memiliki kewenangan untuk meningkatkan kompetensi bagi Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik dengan cara merumuskan dan menetapkan kebijakan, melakukan pengawasan kebijakan Aparatur Sipil Negara, melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan dan manajemen ASN, melakukan penyelenggaraan berupa Diklat bagi ASN dan melaksanakan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan norma serta kriteria manajemen ASN [Prasetia, 2019]. Kewenangan Pemerintah Daerah yaitu berdasarkan Pasal 29 ayat (4) huruf d PP Nomor 18 Tahun 2016 dengan cara memberikan pelayanan administratif dan memberikan pembinaan kepada Aparatur Sipil Negara pada instansi Daerah [Pemerintah Republik Indonesia, 2016]. Kesimpulan selanjutnya adalah adanya pengaruh yang demikian itu membuktikan bahwa diantara Kompetensi Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran terjalin suatu hubungan kausalitas (sebab-akibat) yang bermakna: apabila Kompetensi Pegawai ditingkatkan atau meningkatkan, maka peningkatan tersebut diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran. Dengan demikian, kualitas pelayanan akta kelahiran

yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor dapat ditingkatkan dengan meningkatkan, memperbaiki atau mengoptimalkan 15 indikator Kompetensi Pegawai.

### Referensi

- Martin AD. 2011. *Emotional Quality Management: Refleksi, Revisi, dan Revitalisasi Hidup melalui Kekuatan Emosi*. Jakarta: HR Excellency.
- Nawawi H. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nuriyanto N. 2014. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *J. Konstitusi* 11: 428–453.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah*. Indonesia.
- Prasetia EH. 2019. *Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*. *Jurist-Diction* 2.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Indonesia.
- Retna Fetty Idamayanti. 2018. *Analisa Penggunaan Layanan E-Samsat Jatim Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor*.
- Setyawan IR. 2012. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Amara Books.
- Siagian SP. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Spencer MJL, Spencer MS. 1993. *Competencies at Work Models For Superior Performancr*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Subagdja O. 2010. *Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor*.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto. 2012. *Kompetensi Dan Kinerja (Produktivitas) Pegawai Negeri Sipil*. *J. Kebijak. dan Manaj. PNS* 6.