



Volume : 1
Nomor : 2

**PENGARUH KOMPETENSI DAN E-GOVERNMENT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIL KOTA SUNGAI PENUH**

ELIYUSNADI, S.Kom., M.Si.

e-mail : eliyusnadistia@gmail.com

STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

ABSTRACT

This study entitled The Effect of Competence and e-Government on the Quality of Public Services in the Population and Civil Registry Office of Sungai Penuh City. This study uses a quantitative approach. The results of this study indicate that there is a significant influence between Competency on Service Quality of Population Service and Civil Registry of Sungai Penuh City, proven by $t_{count} > t_{table}$ 3,080 > 2,571. $t_{hitung} > t_{tabel}$ 3,007 > 2,571. There is a significant influence between Competence and e-Government on Service Quality of Population Service and Civil Registry of Sungai Penuh City that can be proven by $F_{count} > F_{table}$ 6,813 > 6,591. , 00%, while the remaining 89.00% can be explained by other reasons. The magnitude of the partial effect between e-Government to the Quality of Service of Population Services and Civil Registry of Sungai Penuh City is 17.70%. While the remaining 82.30% can be explained by other causes. The magnitude of the simultaneous influence between Competence and e-Government on Service Quality of Population Service and Civil Registry of Sungai Penuh City is 20.60% while the remaining 79.40% can be explained by other causes.

Keywords: Competence, e-Government, Public Service Quality.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kompetensi dan *e-Government* terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh. Hasil penelitian ini bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ 3,080 > 2,571. Terdapat pengaruh yang signifikan antara e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ 3,007 > 2,571. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi dan e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh yaitu dapat dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ 6,813 > 6,591. Besarnya pengaruh secara parsial antara Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh sebesar 11,00 %, sedangkan sisanya 89.00% dapat di jelaskan oleh sebab-sebab lain. Besarnya pengaruh secara parsial antara e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh sebesar 17,70 %. Sedangkan sisanya 82,30 % dapat di jelaskan oleh sebab-sebab lain. Besarnya pengaruh secara simultan antara Kompetensi dan e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh sebesar 20,60% Sedangkan sisanya 79,40% dapat di jelaskan oleh sebab-sebab lain.

Kata Kunci : Kompetensi, *e-Government*, Kualitas Pelayanan Publik.



1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi dengan melihat segala potensinya menginspirasi pemerintah untuk memanfaatkan lebih jauh. Hal ini tertuang dalam Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Selain kemajuan Teknologi Informasi, ada sebab pendorong lain dari dikeluarkannya Inpres No 3 Tahun 2012 yaitu kebutuhan akan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, menurut ketentuan ini memberikan suatu gambaran bahwa tuntutan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional telah menjadi bagian dari *concern* pemerintah pusat maupun daerah. Sebagai bagian dari sistem kenegaraan dengan konstitusi yang pekat dengan norma keadilan, ekonomi Indonesia dicirikan oleh ruang lingkup pelayanan publik yang sangat luas. Pelayanan publik yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis.

Dalam penyampaian informasi kepada masyarakat dapat menerapkan sistem *egovernment*, dimana *e-government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnisnya dan lembaga-lembaga lain secara online (Kementerian Komunikasi dan Informasi). Peningkatan Kompetensi pada setiap pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh merupakan salah satu unsur yang penting dalam menentukan hasil akhir dari sebuah produk/ laporan/putusan yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh.

Berdasarkan hasil pengamatan awal saya bahwa fenomena-fenomena yang ditemukan di lapangan sebagai berikut

1. Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh dalam penerapan *eGovernment* sulit dalam menerapkan dengan alasan tidak semudah membalikkan telapak tangan membutuhkan kompetensi yang memadai dalam menjalankan aplikasi *eGovernment* ini.
2. Pada bulan Juni pengaplikasian pelayanan berbasis *eGovernment* tersebut belum maksimal, masih banyak kekurangan yang harus disempurnakan oleh Disdukcapil Kota Sungai Penuh, baik dari segi SDM maupun akses internet di Disdukcapil itu sendiri.
3. Pelayanan yang digunakan berbasis online dan yang memahami pelayanan online hanya pada Bagian Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Sungai Penuh saja, sehingga jika masyarakat memiliki kendala mengenai pelayanan berbasis online maka akan ditanyakan hanya kepada Bagian Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Sungai Penuh saja.
4. Setiap harinya ada saja masalah atau kendala yang terjadi pada masyarakat mengenai pelayanan berbasis online dan kendala tersebut hanya ditangani oleh Bagian Pengolahan Informasi dan Teknologi Kependudukan Disdukcapil Kota Sungai Penuh saja. Hal tersebut membuat masyarakat harus mengantri untuk menanyakan masalahnya terkait dokumen kependudukan yang di butuhkan dan membutuhkan waktu yang lama.

Berdasarkan dengan fenomena di atas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh beserta jajaran di bawahnya melakukan pelatihan dalam menggunakan keberadaan teknologi informasi (TI) yang hadir dalam wujud elektronik *e-Government* ini.



Volume : 1
Nomor : 2

Tujuan dasar dari penerapan e-government adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dimana pelayanan publik yang baik, efektif dan efisien, dapat menjadi tolak ukur keberhasilan pembangunan di suatu negara. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh sebagai salah satu lembaga publik yang berada di bawah.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh menuntut pegawainya untuk memiliki pengetahuan yang baik untuk menyelesaikan pekerjaannya, memiliki ketelitian, memiliki kemauan belajar, harus tanggap terhadap perubahan informasi yang terjadi dan mampu menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Kenyataan yang terjadi saat ini masih ada pegawai yang bekerja asal-asalan tanpa memperhatikan ketepatan waktu penyelesaian laporan/putusan, kurang tanggap menangani situasi, informasi atau perubahan yang terjadi, serta keinginan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan berkesinambungan dan terarah sangat kurang. Disisi lain kompetensi pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh ditunjukkan dengan kurang terampilnya mereka dalam menjalankan komputer dan aplikasi yang tersedia, tidak terampilnya mereka dapat menjalankan komputer dan aplikasi dapat menyebabkan kurangnya pelayanan atau informasi yang diperoleh oleh masyarakat atau pencari keadilan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh perlu meningkatkan kompetensi, terutama dalam menjalankan komputer dan aplikasi, sehingga mereka perlu meningkatkan kompetensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan atau pencari keadilan. Diharapkan dengan meningkatnya kompetensi para pegawai dan penggunaan e-government akan meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada pencari keadilan akan meningkat.. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh”**.

2. Metodologi Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Penelitian lapangan (*Field Research*):

Adalah pengumpulan data dengan cara penelitian langsung ke objek penelitian, dengan menggunakan Kuesioner atau angket. Menurut Sugiyono (2003:162) Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dengan adanya kontak langsung antara peneliti dengan responden akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data objektif dan cepat.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*).

Adalah pengumpulan data dengan cara pendekatan kepustakaan, dengan mempelajari beberapa literatur, jurnal-jurnal dan laporan-laporan yang relevan dengan masalah yang diteliti.

Populasi

Pengertian populasi dalam penelitian ini adalah seluruh unit analisis yang akan diteliti dalam penelitian, baik lembaga maupun instansi maupun dalam wujud manusia, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiono (2003:90) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya dan terkait langsung dengan penelitian ini yang berjumlah 24 orang.

Sampel

Menurut Sugiyono (2007 : 115), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering digunakan bila jumlah populasi

relatif kecil, kurang dari 100 (Sugiyono, 2011:32). Sehingga seluruh Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Sungai Penuh yang berjumlah 24 orang adalah responden pada penelitian ini.

Responden

Menurut Suharsimi Arikunto (dalam Bagong Suyanto) 2005:30, Responden adalah orang-orang yang merespon atau menjawab pertanyaan penelitian baik peranyaan tertulis maupun lisan, (2003:10). Sementara Responden dalam kamus bahasa Indonesia adalah yang dituntut; juru jawab; perhatian jadi responden penelitian dapat di defenisikan yaitu Responden penelitian adalah seseorang (karena lazimnya berupa orang) yang diminta untuk memberikan respon (jawaban) terhadap pertanyaan-pertanyaan (langsung atau tidak langsung, lisan atau tertulis ataupun berupa perbuatan) yang diajukan oleh peneliti. Untuk responden dalam penelitian ini, peneliti menggunakan semua sampel yang sudah ditetapkan jumlahnya sebagai responden, untuk dimintai data dan menjawab pertanyaan kuisisioner yang diberikan.

Tabel 1.1
Daftar Nama-Nama Reponden

NO	NAMA/NIP	PANGKAT/GOL.RUANG	JABATAN
1	<u>ZAMRONI, SH, MH</u> NIP. 19681215 199803 1 008	Pembina Utama Muda / IV.c	Kepala Dinas
2	<u>Ir. JUNAIDI, M.Si</u> NIP. 19620602 199803 1 002	Pembina Tingkat I / IV.b	Sekretariat
3	<u>MISRAWATI, S.Pd</u> NIP. 19630812 198802 2 001	Pembina / IV.a	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
4	<u>AGUSTIAN HERI, SE</u> NIP. 19780807 200502 1 002	Pembina / IV.a	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
5	<u>FIRDAUS, SE, MM</u> NIP. 19750219 200701 1 005	Penata Tingkat I / III.d	Bidang Piak Dan Pemanfaatan Data
6	<u>ELIDAR</u> NIP. 19640106 198503 2 006	Penata Tingkat I / III.d	Seksi Kerjasama Dan Inovasi Pelayanan
7	<u>PEBRIONI, S.Sos</u> NIP. 19621212 198511 1 001	Penata Tingkat I / III.d	Seksi Pendataan Penduduk
8	<u>RORY YULISMITA, S.Pd, S.Mn</u> NIP. 19630725 199203 2 003	Penata Tingkat I / III.d	Seksi Kelahiran
9	<u>MUJAHIDIN, S.Pdi</u> NIP. 19641112 199203 1 010	Penata Tingkat I / III.d	Seksi Identitas Penduduk
10	<u>YETTY NURWATI, S.KOM, M.KOM</u> NIP. 19750810 200604 2 016	Penata Tingkat I / III.d	Subbagian Umum Dan Kepegawaian
11	<u>ELI NIRMAWATI, SH</u> NIP. 19710310 199103 2 003	Penata Tingkat I / III.d	Subbagian Perencanaan Dan Keuangan
12	<u>FIKSI ARIFANDHY, S.Kom</u> NIP. 19790114 200604 1 017	Penata Tingkat I / III.d	Seksi Pengolahan Dan Penyajian Data
13	<u>PASKAHLIS AMTAOKI .S, SE</u>	Penata/	Seksi Perkawinan Dan

	NIP. 19820412 200212 1 004	III.c	Perceraian
14	<u>MEDIA HENDRIKO, ST</u> NIP. 19780803 201001 1 009	Penata/ III.c	Seksi Sistem informasi Administrasi Kependudukan
15	<u>MERI SUMARNI, S.Sos</u> NIP. 19720616 200604 2 005	Penata/ III.c	Seksi Perubahan Status Kewarganegaraan Dan Kematian
16	<u>PRAMUDYA UTAMA, SH, MH</u> NIP. 19850928 201402 1 001	Penata Muda Tingkat I / III.b	Seksi Pindah Datang Penduduk
17	<u>DEWI SARTIKA, A.Md, S.Sos</u> NIP. 19780125 200701 2 005	Penata/ III.c	Fungsional Umum
18	<u>EFDIANTO RUSTAM, SE</u> NIP. 19820925 201402 1 002	Penata Muda Tingkat I / III.b	Fungsional Umum
19	<u>NOFERMA, S.Sos</u> NIP. 19811105 201503 2 001	Penata Muda Tingkat I / III.b	Fungsional Umum
20	<u>MUHAMMAD HIDJRI NUR AZIM PARKACI, S.Sos</u> NIP. 19681215 199803 1 008	Penata Muda Tingkat I / III.b	Fungsional Umum
21	<u>LELA FITRIANA, S.Kom</u> NIP. 19910427 201503 2 004	Penata Muda Tingkat I / III.b	Fungsional Umum
22	<u>YAMISDINAR, SE</u> NIP. 19720917 200906 1 002	Penata Muda/ III.a	Fungsional Umum
23	<u>FERI WIJAYA, A.Md</u> NIP. 19890512 201101 1 006	Penata Muda/ III.a	Fungsional Umum
24	<u>NESTI NANDA, S.AP</u> NIP. 19890512 201101 1 006	Penata Muda/ III.a	Fungsional Umum

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh, 2019

Untuk responden dalam penelitian ini, peneliti menggunakan semua sampel yang sudah ditetapkan jumlahnya sebagai responden, untuk dimintai data dan menjawab pertanyaan kuisisioner yang diberikan.

Interpretasi Data

Skala Likert

data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner dan data a tersebut data tersebut diukur ke dalam *skala liker*, yang mana menurut Sugiyono (2003:107) Skala liker digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tertentu kejadian atau gejala sosial.

Dari data kualitatif yang diperoleh dijadikan data kuantitatif dengan memberikan skor nilai terhadap setiap pertanyaan kuisisioner yang diberikan. Selanjutnya dari jawaban kuisisioner yang diberikan kepada responden, dilakukan pembobotan untuk menilai secara kuantitatif terhadap jawaban responden tentang Pengaruh Kompetensi dan e-Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh.

Setelah dilakukan rekapitulasi dari seluruh nilai yang diperoleh dari jawaban responden, maka langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikan kriteria penilaian terhadap jawaban responden dengan katagori penilaian sebagai berikut :

Pemberian skor dalam kuesioner ini menggunakan pengukuran skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Tabel 1.2

Daftar Bobot Penilai Setiap Pernyataan

Alternatif Jawaban	Sifat Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	1	5
Setuju (S)	2	4
Kurang Setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	4	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	5	1

Regresi Linear Berganda

Untuk melihat pengaruh dari dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat, untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh fungsi atau pengaruh kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini, teknik analisa data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda. Untuk Ketepatan penghitungan dan mengurangi *Human errors* digunakan program komputeryang dibuat khusus untuk membantu pengolahan data statistika yaitu program SPSS tingkat signifikan pada *confidence level* 95% dengan $\alpha 0,05$. Adapun persamaan untuk analisa Regresi Linear Berganda yaitu :

- Y = $a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots e$
- a = Konstanta
- Y = Kualitas Pelayanan Publik
- $b_1 b_2$ = Koefisien regresi masing-masng variabel
- X_1 = e-Government
- X_2 = Kompetensi
- e = error

Koefisien Determinan

Menurut Sugiyono (2011: 111) koefisien determinasi adalah analisis yang bertujuan untuk mengetahui persentase pengaruh yang sudah diuji memakai uji korelasi. Nilai koefisien determinasi menunjukkan persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menjelaskan besarnya konstribusi yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus koefisien determinasi menurut Sugiyono (201: 114) sebagai berikut :

- KD = $r_{xy} \times 100\%$
- KD = Koefisien Determinan
- r_{xy} = Kofisien korelasi paerson product moment

Uji Hipotesis

a. Uji T

Untuk membuktikan pengaruh variabel X terhadap variabel Y, maka dihitung dengan rumus uji t

$$T \text{ hitung} = r \sqrt{n - 2}$$



Volume : 1

Nomor : 2

$$T_{hitung} = \frac{r}{\sqrt{1-r^2}}$$

T_{hitung} = Nilai
r = Nilai Koefisien korelasi
n = Jumlah sampel

Dengan tingkat kesalahan 5 %, maka dilakukan uji dua arah. Selanjutnya membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} yaitu :

1. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh antara Pengaruh Kompetensi dan e-Government Terhadap Kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh baik secara simultan maupun secara parsial.
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 terima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara Pengaruh Kompetensi dan e-Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh baik secara simultan maupun secara parsial.

b. Uji F

Untuk mengetahui signifikansi korelasi ganda X_1 dan X_2 terhadap Y , maka dilakukan dengan rumus F hitung kemudian dibandingkan dengan dengan F tabel menggunakan rumus :

$$F = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / n - k}$$

R^2 = Nilai koefisien korelasi ganda
 K = Jumlah Variabel bebas
 N = Jumlah sampel
F hitung = Nilai F yang dihitung

Kaedah pengujian signifikansi yaitu :

1. Jika F hitung \geq F tabel, maka H_0 di tolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara Kompetensi dan e-Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh .
2. Jika F hitung \leq F tabel, maka H_0 terima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara Kompetensi dan e-Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun tehnik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu :

1. Dengan cara penyebaran kuisioner kepada responden.
2. Dari laporan-laporan

Alat Pengumpulan Data

Adapun alat yang dipergunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah berupa kuisioner, pena, kertas, dan laptop.

Unit Analisis

Sesuai dengan judul penelitian bahwa yang akan diteliti adalah mengenai Pengaruh Kompetensi dan e-Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh, maka yang menjadi unit analisis dalam penelitian ini adalah Karyawan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian yang menggunakan angket yang disebarakan kepada 24 responden dalam penelitian maka rekapitulasi jawaban dari responden terhadap variabel Kompetensi, e-Government dan Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel. selanjutnya perhitungan

dengan menggunakan rogram SPSS versi 20 hasil dari perhitungan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Analisis Regresi linier Sederhana

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh secara parsial, maka dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.5
Analisis persamaan Regresi Sederhana pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Sekretaris Koto Lanang.

Coefficients(a)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	49,400	12,515		3,947	,000
	KOMPETENSI	,368	,161	,332	3,080	,028

a Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Dari tabel di atas dapat digambarkan persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 49,400 + 0,368X1$

Koefesien regresi Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuhadalah positif, maksudnya semakin baik tingkat Kompetensi, maka ada kecenderungan semakin tinggi Kualitas Pelayanan. Jika skor Kompetensi di tingkatkan satu-satuan, maka secara rata-rata skor Kualitas Pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,368 satuan.

Kostanta sebesar 49,400 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel Kompetensi (X1) maka Kualitas Pelayanan adalah 49,400 satuan. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh E-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh secara parsial, maka dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel 3,6
Analisis persamaan Regresi Linier Berganda pengaruh E-Goverment terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh.

Coefficients(a)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	52,051	14,344		4,439	,000
	E-GOVERMENT	,519	,173	,421	3,007	,004

a Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Dari tabel diatas dapat digambarkan persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 52,051 + 0,519X2$

Koefesien regresi e-Goverment terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuhadalah positif, maksudnya semakin baik tingkat e-Goverment maka ada kecenderungan semakin tinggi Kualitas Pelayanan. Jika skor e-

Government di tingkatkan satu-satuan, maka secara rata-rata skor Kualitas Pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,519 satuan.

Kostanta sebesar 52,051 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel e-Government (X2) maka Kualitas Pelayanan adalah 52,051 satuan.

Uji F

Untuk menguji signifikan pengaruh Kompetensi dan e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh menggunakan uji F, pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.7
Hasil Ringkasan Uji F
 ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33,509	2	16,755	6,813	,009(a)
	Residual	129,286	4	3,153		
	Total	162,795	7			

a Predictors: (Constant), KOMPETENSI, E-GOVERNMENT

b Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan tabel 5.14 dari uji Anova atau F tes ternyata di dapat F_{hitung} 6,813 berdasarkan perhitungan di atas maka dapat diputuskan sebagai berikut : dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($6,813 > 6,591$) maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Artinya Kompetensi dan e-Government berpengaruh secara serempak atau bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh.

Koefesien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kompetensi dan e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh, maka dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.8
Pengaruh Kompetensi dan e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,454(a)	,206	,167	1,77576

a Predictors: (Constant), KOMPETENSI, E-GOVERNMENT

Berdasarkan analisis tabel 5.15 terdapat R Square (Determinasi) adalah 0,206 (adalah pengkuadratan dari koefesien korelasi 0,454 (a)) R Square dapat disebut Koefesien Determinasi yang di dalam hal ini berarti 20,60 % kontribusi variabel Kompetensi dan e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh. Sedangkan sisanya 79,40% dapat di jelaskan oleh sebab-sebab lain.

Persamaan Regresi Berganda Simultan

Analisa Persamaan Regresi Berganda pengaruh Kompetensi dan e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh. Untuk mengetahui persamaan analisis linier berganda, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.9
Persamaan Regresi Linier Berganda pengaruh Kompetensi dan e-Government

terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh.

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	96,837	24,470		3,957	,000
	KOMPETENSI	,207	,170	,187	1,218	,230
	E-GOVERNMENT	,421	,189	,342	2,222	,032

a Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Dari gambar di atas maka dapat digambarkan persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 96,837 + 0,207 X_1 + 0,421 X_2$

Koefesien regresi Kompetensi dan e-Government terhadap Kualitas Pelayanan adalah positif, maksudnya semakin baik tingkat Kompetensi, maka ada kecenderungan semakin tinggi Kualitas Pelayanan. Jika skor Kompetensi di tingkatkan satu satuan, maka secara rata-rata skor Kualitas Pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,207 satuan jika e-Government adalah tetap.

Koefesien regresi e-Government terhadap Kualitas Pelayanan adalah positif, maksudnya semakin tinggi tingkat e-Government, maka ada kecenderungan semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang dicapai. Jika skor e-Government di tingkatkan satu satuan, maka secara rata-rata skor Kualitas Pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,421 satuan jika Kompetensi adalah tetap. Konstanta sebesar 96,837 menyatakan bahwa jika ada kenaikan nilai dari variabel Kompetensi (X_1) dan e-Government (X_2), maka Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 96,837 satuan

Maka dengan itu terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ 3,080 > 2,571. Terdapat pengaruh yang signifikan antara e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ 3,007 > 2,571. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi dan e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh yaitu dapat dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ 6,813 > 6,591. Besarnya pengaruh secara parsial antara Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh sebesar 11,00 %, sedangkan sisanya 89,00% dapat di jelaskan oleh sebab-sebab lain.

Besarnya pengaruh secara parsial antara e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh sebesar 17,70 %. Sedangkan sisanya 82,30 % dapat di jelaskan oleh sebab-sebab lain. Besarnya pengaruh secara simultan antara Kompetensi dan e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh sebesar 20,60% Sedangkan sisanya 79,40% dapat di jelaskan oleh sebab-sebab lain.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh Kompetensi dan e-Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ $3,080 > 2,571$. Terdapat pengaruh yang signifikan antara e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ $3,007 > 2,571$. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi dan e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh yaitu dapat dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ $6,813 > 6,591$. Besarnya pengaruh secara parsial antara Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh sebesar 11,00 %, sedangkan sisanya 89,00% dapat di jelaskan oleh sebab-sebab lain.
2. Besarnya pengaruh secara parsial antara e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh sebesar 17,70 %. Sedangkan sisanya 82,30 % dapat di jelaskan oleh sebab-sebab lain. Besarnya pengaruh secara simultan antara Kompetensi dan e-Government terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh sebesar 20,60% Sedangkan sisanya 79,40% dapat di jelaskan oleh sebab-sebab lain.

4. Ucapan Terima kasih

Terima kasih kepada stia Nusantara Sakti Sungai Penuh telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan jurnal ini dan LPPM STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh yang telah memberi kesempatan untuk publish jurnal di OJS Jurnal Administrasi Nusantara (JAN). Sertasesua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam jurnal ini.

5. Daftar Rujukan

- Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Anggara, Sahya. (2016). Administrasi Keuangan Negara. Bandung: Pustaka Setia
- Ardhana, YM Kusuma, (2012), Menyelesaikan Website 30 Juta !, Jasakom. Jakarta
- Boydell, T.H, Pedler M., & Burgoyne, J, 1988. *A Manager Guide to Self Development*. Terjemahan Munandar (2002). London : Mc Graw-Hill
- Dimock dan Dimock. 1992. Ilmu Administrasi Negara. Jakarta: Rineka Cipta
- Dudi Indrajit. (2009). Mudah dan aktif Belajar Fisika, Pusat Perbukuan Departemen Pendidikan Nasional.
- Dwiyanto, Agus. 2006. "Transparansi Pelayanan Publik", dalam Agus Dwiyanto,ed .2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Farida Jasfar, 2005. Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hayat. 2017, Manajemen Pelayanan Publik, Depok: PT Raja Grafindo Persada



Volume : 1
Nomor : 2

- Kartasmita, G. 1997. Pemberdayaan Masyarakat : Konsep Pembangunan yang berakar pada Masyarakat, Bappenas, Jakarta.
- Kumar V, Cotran RS, Robbins SL. Buku ajar patologi. 7 nd ed , Vol. 1. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC, 1983 : 189-1.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2017. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: JosseyBass.
- Miftah Thoha, Kepemimpinan Dalam Manajemen, CV. Rajawali, Jakarta, 1997
- Moeheriono. 2009. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Bogor : Ghalia Indonesia
- Moekijat. 2016. Perencanaan Sumber Daya Manusia. Bandung: Mandar Maju.
- Moenir. 2002. Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nasution H.M.N, 1996, Manajemen Transportasi, Penerbit Ghalia Indonesia
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Samodra Wibawa, 2009, Dilema Birokrasi Dalam Democratic Governance, Makalah Disampaikan Dalam Work Shop Democratic Governance : Gugatan Atas Konsep Good Governance, Fisipol UGM, Yogyakarta, 16 – 18 September
- Sedarmayanti. 2002. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti.2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sinambela,Lijan Poltak.Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:Bumi Aksara
- Sugiyono. 1994. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. 2003. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kelima : Penerbit CV. Alfabeta: Bandung
- Sutrisno, Edy. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Waldo, Dwight. Pengantar Studi Public Administration. Terjemahan Selamat W. Admosoedarmo. Cetakan keenam. Radar Jaya Offset. Jakarta.1996
- Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada.