



Contents list available at: <https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index/>
Journal of Institution and Sharia Finance
Journal homepage: https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/sharia_finance



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN APARATUR PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

Andi Irwan Kasim, Benget Hutagaol, Abd. Gaffar, Suhenrik P

Universitas Pejuang Republik Indonesia Makassar, Makassar

Article Info	Abstract
<p>Keywords: Communication competence, Professionalism and service quality of The apparatus</p> <p>Paper type: Research Paper</p> <p>*Corresponding author: andiirwankasim@upri.ac.id</p>	<p><i>This research aims to analyze the influence of communication competence and professionalism partially and simultaneously on the quality of service for officials at the Makassar City Population and Civil Registry Service. The research method used is quantitative descriptive research. The research sample consisted of 79 respondents. Sampling uses saturated/census sampling, meaning the entire population is used as a sample. The data analysis methods used are data quality test, classical assumption test, multiple linear regression, t test, F test and coefficient of determination. The results of the research show that communication competence partially has a positive and significant effect on the quality of apparatus services, professionalism partially has a positive and significant effect on the quality of apparatus services, communication competence and professionalism simultaneously have a positive and significant effect on the quality of apparatus services.</i></p>
<p>Cite this document: Kasim. A.I, Juliana, Hutagaol. B. Gaffar. A, Suhenrik P. (2024). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependuddukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. <i>Journal of Institution and Sharia Finance</i>, 6 (2). 118-130. https://doi.org/10.24256/joins.v5i2.3360</p>	

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengalisis pengaruh kompetensi komunikasi dan profesionalisme secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Metode penelitian digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 79 responden. Pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh/sensus artinya seluruh populasi digunakan sebagai sampel. Metode analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan aparatur, profesionalisme secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan aparatur, kompetensi komunikasi dan profesionalisme secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan aparatur.

Kata Kunci: *Kompetensi komunikasi, profesionalisme dan kualitas pelayanan aparatur*

PENDAHULUAN

Kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan melalui pendekatan dari aspek manusia. Salah satu faktor utamanya adalah kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan yaitu seluruh pimpinan dan pegawai. Kemampuan komunikasi sama dengan keterampilan komunikasi manusia. Meskipun setiap hari orang berkomunikasi, tetapi jarang orang yang tahu sejauh mana efektivitas komunikasinya, baik secara individual, sosial, maupun secara profesional. Menurut Slocum dan Hellriegel (2014), kemampuan komunikasi yang diperlukan untuk pelayanan masyarakat adalah: 1) Kebijakan dan kesopanan; 2) Menerima umpan balik; 3) Pertukaran informasi; 4) Memberikan informasi tugas; 5) mengurangi ketidakpastian tugas.

Berger (2012) mendefinisikan kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif. Kompetensi ini mencakup, misalnya, pengetahuan tentang peran lingkungan (konteks) dalam mempengaruhi isi dan bentuk pesan komunikasi (misalnya, apakah suatu topik mungkin sesuai untuk komunikasi dalam lingkungan tertentu dan dengan pendengar tertentu), mungkin tidak sesuai, tapi mungkin tidak sesuai), beradaptasi dengan khalayak dan lingkungan yang berbeda). Keterampilan komunikasi juga mencakup pengetahuan tentang proses perilaku nonverbal (misalnya kesesuaian sentuhan, suara keras, kedekatan fisik). Kompetensi komunikasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah kompetensi komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal mengacu pada komunikasi yang mempengaruhi orang lain, terutama individu. Hal ini dikarenakan pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi biasanya bertatap muka untuk menyampaikan pesan, dan tidak ada media yang digunakan untuk menyampaikan pesan tersebut, sehingga tidak ada jarak antara penyampai dan penerima (tatap muka). Oleh karena saling berhadapan muka, maka masing-masing pihak dapat langsung mengetahui respon yang diberikan, serta mengurangi tingkat ketidakjujuran ketika sedang terjadi komunikasi. Sedangkan apabila komunikasi interpersonal itu

terjadi secara sekunder, sehingga antara komunikator dan komunikan terhubung media, efek komunikasi sangat dipengaruhi oleh karakteristik interpersonalnya. Misalnya, ketika pejabat publik berkomunikasi dengan publik, dampak komunikasi tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pesan, tetapi juga, yang lebih penting, yaitu adanya hubungan emosional antarpribadi.

Fungsi komunikasi interpersonal yang efektif ialah membentuk dan menjaga hubungan baik antar individu, menyampaikan pengetahuan, mengubah sikap dan peribalku, pemecahan masalah hubungan antar pribadi dan citra diri menjadi lebih baik. Hukum komunikasi efektif meliputi respect, empathy, audible, clarity dan humble. Sedangkan sikap positif yang mendukung komunikasi interpersonal antara lain sikap toleransi, empati, sikap kooperatif, positif, dan kesetaraan. Faktor keefektifan komunikasi interpersonal dapat dipandang dari sudut komunikator, komunikan dan pesan.

Selain itu, kualitas pelayanan juga di pengaruhi oleh profesionalisme aparatur. Profesionalisme merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga atau organisasi. Profesionalisme juga ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai bidang dan tingkat tanggung jawabnya. Hasil pekerjaan terpampang jelas bagian demi bagian dan obyek dari segala sisi, berkesinambungan dalam situasi dan kondisi apapun, serta waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat. Thoha (2010: 1) menyatakan bahwa setiap organisasi tentu harus beradaptasi terhadap perubahan organisasi agar dapat mempertahankan kelangsungan hidup dan dinamika dalam organisasi. Birokrasi yang kompetitif di masa depan adalah birokrasi yang memiliki pegawai berbasis pengetahuan dengan beragam keterampilan dan keahlian.

Menurut Tjokrowinoto (2011) profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Membangun keterampilan dan keahlian juga harus berjalan seiring dengan perubahan iklim di dunia birokrasi yang cenderung kaku dan tidak fleksibel. Sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara professional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsif, inovatif, efektif, dan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi.

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relative belum memuaskan, hal ini terutama berkaitan dengan sumber daya aparatur yang belum professional dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, sedikitnya sosialisasi langsung oleh aparatur birokrasi terhadap masyarakat.

Hal ini membuktikan bahwa kelemahan pelayanan mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap dan tindakan aparat yang terkadang

kurang berkenan, sedikit lambat dan kurangnya fasilitas pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Kejadian ini membuktikan bahwa proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat sangat berkaitan dalam proses pelayanan. Hal ini memberi isyarat bahwa kajian dan analisis masalah pelayanan merupakan salah satu fenomena penting, khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Pelayanan pengelolaan kependudukan memegang peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Penyelenggaraan pengendalian kependudukan dimaksudkan sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran penduduk dan kewajiban bekerjasama dalam penyelenggaraan pengelolaan kependudukan, sebagai wujud perwujudan hak asasi seluruh rakyat di bidang pelayanan pengelolaan kependudukan. Dukungan terhadap perencanaan pengembangan sistem pengelolaan kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan penyediaan data statistik dan statistik kejadian kependudukan dan pelayanan publik yang non-diskriminatif.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan mengatur bahwa pemerintah harus berperan aktif dalam pengelolaan kependudukan. Dalam hal ini, selain aktif melakukan pengurusan dokumen kependudukan oleh warga, Dinas Dukcapil sebagai badan pelaksana juga harus aktif memberikan pelayanan melalui integrasi pelayanan dengan layanan keliling (jemput bola).

Pendekatan pelayanan tersebut merupakan salah satu bentuk dalam memberikan pelayanan yang mudah cepat dan gratis sesuai slogan dari pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan sederhana, cepat dan gratis bukan sekedar slogan, diharapkan seluruh layanan pendokumentasian kependudukan pada Dinas Dukcapil dapat mewujudkannya. Hal ini karena pelayanan dokumen kependudukan merupakan salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. Namun hingga saat ini, Pelayanan Dokumentasi Kependudukan masih dianggap buruk oleh masyarakat, padahal tanggung jawabnya tidak hanya berada pada Dinas Dukcapil saja. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan kependudukan melalui respon dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang tepat. Masyarakat yang menginginkan informasi dan komplek terhadap pelayanan adminduk dapat dilayani dan terselesaikan dengan baik melalui pelayanan pengaduan masyarakat tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan dan pembinaan yang berkesinambungan bagi personel pengelola pengaduan masyarakat. Agar pelayanan yang membahagiakan masyarakat dapat diwujudkan.

Menurut pengamatan peneliti dilapangan, kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang melayani masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan masih belum maksimal. Keadaan dilapangan pun yang seharusnya mendapat perhatian khusus untuk bisa bekerja maksimal belum mampu sepenuhnya dikelola dengan baik seperti antrian pengurusan administrasi kependudukan yang lama dan tidak ada kepastian seperti antrian E-KTP dan E-KTP tidak jadi-jadi, persyaratan pengurusan dokumen, adanya pungli dan calo, pelayanan dari pegawai kurang ramah, tidak sombere (kurang informatif dan komunikatif), ditambah adanya informasi birokrasi

yang berbelit-belit ditambah habisnya balangko E-KTP.

LITERATUR REVIEW

1. Kompetensi Komunikasi

Kompetensi komunikasi adalah tingkat keterampilan penyampaian pesan oleh seorang ke orang lain untuk memberitahu dan mengubah sikap. Pendapat atau perilaku secara keseluruhan baik secara langsung dengan lisan maupun tidak langsung (Budi dalam Purwanto, 2008). Kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif. Kemampuan ini mencakup hal-hal seperti pengetahuan tentang peran lingkungan (konteks) dalam mempengaruhi kandungan (content) dan bentuk pesan komunikasi. Misalnya, pengetahuan bahwa suatu topik mungkin layak dikomunikasikan kepada pendengar tertentu di lingkungan tertentu tetapi mungkin tidak layak bagi pendengar dan lingkungan yang lain (Devito, 2011).

2. Profesionalisme

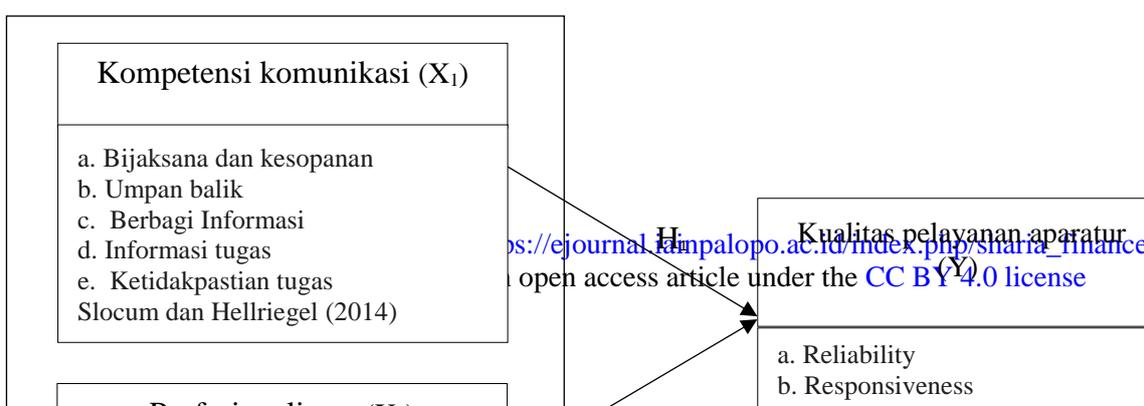
Profesional adalah tingkat penguasaan dan pelaksanaan terhadap knowledge, skill, dan character. Seorang yang profesional akan mempunyai tingkat tertentu pada ketiga bidang tersebut (Bernardi, 1994). Perilaku profesional diperlukan bagi semua profesi, agar profesi yang telah menjadi pilihannya mendapat kepercayaan dari masyarakat (Bonner and Lewis, 1990).

Profesionalisme adalah cara kerja yang lebih didominasi oleh sikap, bukan hanya satu set daftar dari skill dan kompetensi yang dimiliki. Dapat dicermati bahwa attitude adalah sikap yang mendasar, sementara skill adalah suatu yang dapat dipelajari dan diajarkan. Profesionalisme saat ini menjadi bentuk yang harus melekat pada setiap entitas, setiap karyawan yang berinteraksi dalam pasar global. Jika tidak, maka dihadapkan dengan satu pilihan termaginalkan dan collaps. Jadi seluruh pelaku pasar dunia yang memasuki pasar global terus melakukan penyesuaian dari segi skill untuk dapat mempertahankan daya saing dan eksistensinya (Marsellia, 2000).

3. Quality of service

Pelayanan yang berkualitas memainkan peran krusial dalam membangun kepuasan konsumen, yang pada gilirannya berpengaruh terhadap keuntungan perusahaan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar tingkat kepuasan konsumen. Pelayanan yang baik sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen karena berpengaruh langsung terhadap keuntungan perusahaan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penelitian ini disusun melalui kerangka pikir penelitian yang dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Keterangan :

Y : Variabel dependen kualitas pelayanan aparatur

X₁ : Variabel independen kompetensi komunikasi

X₂ : Variabel independen profesionalisme

H₁ : Pengaruh X₁ terhadap Y

H₂ : Pengaruh X₂ terhadap Y

H₃: Pengaruh X₁ dan X₂ terhadap Y

Berdasarkan latar belakang penelitian, permasalahan dan kerangka konseptual dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Diduga kompetensi komunikasi dan profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Diduga Kompetensi komunikasi dan Profesionalisme berpengaruh positif secara simultan terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui kuesioner dan wawancara. Sedangkan Data Sekunder adalah data diperoleh dari studi dokumentasi,

seperti dari buku, jurnal-jurnal penelitian, makalah dan situs internet yang berhubungan dengan penelitian. Populasi menurut Sugiyono (2012) adalah "wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Sampel pada penelitian ini diambil dari pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berjumlah 79 orang pegawai. Adapun teknik penarikan sampel adalah sampling jenuh (sensus), dimana semua populasi dijadikan sampel sebanyak 79 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, Uji t (Uji Parsial), Uji F (Uji Simultan) dan Uji Keofisien Determinasi (R^2)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan efektif jika pertanyaan-pertanyaan yang terkandung di dalamnya mengungkapkan apa yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut..

Apabila $r_{hitung} > r_{table}$, artinya pernyataan atau indikator tersebut valid. Kemudian apabila $r_{hitung} < r_{table}$, artinya pernyataan atau indikator tersebut adalah tidak valid. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan pada table 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil uji validasi masing-masing variabel

No	Nilai R_{hitung}			Nilai R_{tabel}
	Kompetensi Komunikasi	Profesionalisme	Kualitas Pelayanan Aparatur	
1.	0,503	0,696	0,769	Valid
2.	0,556	0,720	0,756	Valid
3.	0,703	0,816	0,672	Valid
4.	0,682	0,827	0,823	Valid
5.	0,718	0,827	0,696	Valid
6.	0,731	0,827	0,611	Valid
7.	0,770	0,499	0,496	Valid
8.	0,812	0,471	0,541	Valid
9.	0,748	0,499	0,718	Valid
10.	0,638	0,502	0,743	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan table 1 di atas dapat disimpulkan bahwa *corrected item-total* setiap item pernyataan yang diberikan kepada responden lebih besar dari nilai r_{table} yaitu 0,227 yang berarti semua item pernyataan dinyatakan valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrument dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrument dapat dipercaya untuk dijadikan angket penelitian. Kriteria yang dinyatakan reliable yaitu 0,7. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan perhitungan SPSS 22:

Tabel 2. Uji Realibilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Soal	Keterangan
1	Kompetensi Komunikasi (X ₁)	0,875	10	Reliabel
2	Profesionalisme (X ₂)	0,867	10	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan Aparatur (Y)	0,872	10	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan table 2 hasil uji realibilitas maka instrument dinyatakan valid karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60.

Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian regresi linear berganda digunakan untuk menguji besarnya pengaruh antara variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y)

Tabel 3 Persamaan Regersi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18.126	2.835		6.394	.000		
	Kompetensi Komunikasi	.432	.087	.523	4.977	.000	.625	1.599
	Profesionalisme	.180	.081	.233	2.217	.030	.625	1.599

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Aparatur

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari hasil output SPSS 22 diatas, maka persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 18,432 + 0,432 X_1 + 0,180 X_2$$

- 1) Nilai konstantanya yaitu 18,126 maka dapat diartikan jika kompetensi komunikasi dan profesionalisme nilainya adalah 0, maka kualitas pelayanan aparatur akan mengalami peningkatan sebesar 18,126.
- 2) Nilai koefisien regresi pada variable kompetensi komunikasi (X₁) bernilai positif, yaitu sebesar 0,432 yang artinya bahwa setiap peningkatan kompetensi komunikasi

sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan aparatur sebesar 0,432 satuan dengan asumsi variable independen nilainya tetap.

- 3) Nilai koefisien regresi pada variable profesionalisme (X_2) bernilai positif, yaitu sebesar 0,180 yang artinya bahwa setiap peningkatan profesionalisme sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan aparatur sebesar 0,180 satuan dengan asumsi variable-variable independent nilainya tetap

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t digunakan untuk menguji dan melihat apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variable X dan variable Y. Apabila t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} maka hipotesis diterima dan sebaliknya. Hasil t_{hitung} variable X dan Variabel Y dapat dilihat dari table berikut:

Tabel 4 Uji Signifikansi (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.126	2.835		6.394	.000
	Kompetensi Komunikasi	.432	.087	.523	4.977	.000
	Profesionalisme	.180	.081	.233	2.217	.030

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Aparatur

Sumber: Data primer diolah, 2024

Nilai t_{hitung} dapat diperoleh dari rumus $df=n-k-1$ atau $79-2-1=76$ maka dapat nilai t tabelnya yaitu sebesar 1,992 kriteria pengujiannya yaitu apabila nilai signifikansi $<0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$. H_a diterima (terdapat pengaruh) dan sebaliknya apabila nilai signifikansi $>0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima (tidak terdapat pengaruh) maka hipotesisnya sebagai berikut:

- 1) Hipotesis variable kompetensi komunikasi (X_1)

Dari Tabel diatas dapat diketahui nilai t_{hitung} untuk variable komunikasi (X_1) yaitu sebesar 4,977 sedangkan t_{tabel} diperoleh 1,992 dan signifikansi 0,000 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$ yakni H_a diterima, artinya kompetensi komunikasi (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan aparatur

- 2) Hipotesis variabel profesionalisme (X_2)

Dari table diatas dapat diketahui nilai t_{hitung} untuk variable profesionalisme (X_2) yaitu sebesar 2,217 sedangkan t_{tabel} diperoleh 1,992 dan signifikansi 0,030, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$ yakni H_a diterima, artinya profesionalisme (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Uji Statistik F

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh variable independen atau bebas secara bersama-sama dapat mempengaruhi variable dependen atau terikat. Berikut hasil uji F dengan menggunakan SPSS 22.

Tabel 3 Hasil Signifikansi Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	607.699	2	303.849	34.536	.000 ^b
	Residual	668.655	76	8.798		
	Total	1276.354	78			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Aparatur

b. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Kompetensi Komunikasi

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari table diatas, dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} yaitu 34,536 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3,117 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh secara simultan antara kompetensi komunikasi (X_1) dan profesionalisme (X_2) terhadap kualitas pelayanan aparatur (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kompetensi komunikasi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar digunakan koefisien determinasi (*R Square*). Hasil koefisien determinasi berganda dapat ditunjukkan pada tabel 4:

Tabel 4 Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.690 ^a	.476	.462	2.966	1.820

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Kompetensi Komunikasi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Aparatur

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui besarnya koefisien determinas (*R Square*) sebesar 0.476. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa 47,6% besarnya kualitas pelayanan aparatur dipengaruhi oleh kedua variabel bebas yang terdiri dari kompetensi komunikasi dan profesionalisme. Sedangkan sisanya sebesar 52,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian

PEMBAHASAN

Pengaruh Kompetensi Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kompetensi komunikasi terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh t_{hitung} 4,977 dan t_{tabel} 1,992 dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,977 > 1,992$), maka hipotesis pertama diterima.

Kompetensi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dipersepsi baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi pegawai adalah merupakan kapasitas yang ada pada seseorang yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Hasil penelitian membuktikan bahwa peranan kompetensi komunikasi dalam proses pelayanan dapat diaplikasikan melalui hubungan antara atasan dan bawahan, memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja, mempengaruhi sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas, mempengaruhi proses pelayanan administratif, meningkatkan kemampuan dan pengetahuan melalui tingkat pendidikan, dan memaksimalkan pelaksanaan disiplin. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi organisasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar kurang berjalan dengan baik sehingga memengaruhi proses pelayanan. Hal ini berarti unsur kecepatan dan ketepatan pelayanan tidak tercapai dengan baik. Padahal hal ini terkait dengan kepercayaan yang diberikan masyarakat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Erlin Susanty (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Regional VII BKN Palembang.

Pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh t_{hitung} 2,217 dan t_{tabel} 1,992 dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,217 > 1,992$), maka hipotesis kedua diterima.

Berdasarkan hasil penelitian pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, profesionalisme sudah maksimal walaupun masih ditemukan ada beberapa pegawai atau aparatur yang cenderung kurang profesional dalam melaksanakan pekerjaannya, target waktu yang belum tercapai dan para karyawan kurang tertarik terhadap tugas yang diberikan kepada mereka. Hal tersebut dikarenakan rendah tingkat profesionalisme khususnya pelayanan pada pembuatan E-KTP yang sering terjadi keterlambatan cetak dengan alasan tidak ada blanko. Hal ini biasa memicu protes dari para masyarakat.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Mohammad Amin (2020) yang menyatakan bahwa profesionalisme aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public bidang administrasi pemerintahan.

Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kompetensi komunikasi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, berdasarkan hasil perhitungannya diperoleh F_{hitung} 34,536 dan F_{tabel} 3,117 dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($34,536 > 3,117$) maka hipotesis ketiga diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa baik kompetensi komunikasi dan profesionalisme yang dimiliki oleh pegawai akan meningkatkan kualitas pelayanan aparatur sehingga akan semakin baik. Komunikasi yang diiringi dengan profesionalisme akan mengantarkan seorang pegawai untuk memperoleh prestasi kerja dari kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan khususnya pelayanan public akan selalu berfokus pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan harapan masyarakat. Sinambela (2011) mengemukakan bahwa secara teoritis, pelayanan public pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Maka untuk mencapai kepuasan masyarakat itu dituntut kualitas pelayanan prima yang dicerminkan oleh: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Indra Prasetyo dan Chamariyah (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi dan profesionalisme berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kantor Bersama Samsar Kabupaten Pamekasan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi Komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
2. Profesionalisme memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
3. Kompetensi Komunikasi dan Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

Barger, J. K. (2012). *Leadership, communication skills for organizations and groups*. New York: St. Martin's

- Erlin Susanty . 2020. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan Kinerja Sebagai Intervening Pada Kantor Regional VII BKN. Tesis Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridnanti Palembang
- Indra Prasetyo dan Chamariyah 2020. Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)* Vol. 3 No. 2. ISSN 2612-2142
- Irwan, A., & Sahrir, S. (2022). Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Sektor Tello Kota Makassar. *KAIZEN: Kajian Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Kewirausahaan*, 1(2), 1-7.
- Kasim, A. I., Suhenrik, P., Alim, A., & Irfan, A. (2022). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar. *Humano: Jurnal Penelitian*, 13(2), 74-86.
- Mohammad Amin. 2020. Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *Public Policy*, Vol. 1, No. 2, September 2020
- Sinambella, Lijan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Slocum dan Hellriegel, M. (2014). *The Communication Competence of Leaders in a Knowledge- Based Organization*. University of Jyvaskyla.
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. (2011). *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Tjokrowinoto, Muljarto. (2011). *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Widodo, Joko. (2011). *Good Governance Telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya