

PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH PERTAMA KALI DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BANDUNG

¹ Lucky Sugiharti, ² Aep Saepudin, ³ Rezky Afiahtul Barokah

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung

Correspondent author: luckysugiharti@stiabandung.ac.id

Bandung, 40122, Indonesia

Abstract

In public service organizations, service quality is a very important factor to pay attention to in order to gain public trust. This study aims to determine the effect of leadership and employee competence on service quality. The sample in this study is all employees as many as 70 people. Data analysis in this study used multiple linear regression analysis using the SPSS 23 application for windows. The results of this study indicate that employee leadership and competence have a positive and significant influence on the quality of land registration services in the city of Bandung. The result of the coefficient of determination is also obtained at 64.3%, this result indicates that leadership and employee competence have a fairly strong influence. This research also has implications for institutions, especially for leaders to pay more attention to employees and protect them so that service quality can be improved properly.

Keywords: employee competency; Leadership; Service quality

Abstrak

Dalam organisasi layanan publik, kualitas layanan merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan agar mendapatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kepemimpinan dan kompetensi Pegawai terhadap kualitas pelayanan. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai sebanyak 70 orang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 23 for windows. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dan kompetensi Pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pendaftaran tanah di kota Bandung. Hasil dari koefisien determinasi juga diperoleh sebesar 64,3%, hasil ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dan kompetensi Pegawai memiliki pengaruh yang cukup kuat. Penelitian ini juga memberikan implikasi pada institusi khususnya bagi pemimpin untuk lebih memperhatikan Pegawai serta mengayominya sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan baik.

Keywords: Kepemimpinan, Kompetensi Pegawai, Kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang beragam dan menjadi negara yang cukup terpendang dikarenakan luasnya wilayah yang dimiliki, dengan perkembangan zaman yang terus maju termasuk dalam menghadapi era globalisasi yang penuh peluang dan tantangan, berbagai bidang kehidupan terus mengalami perubahan. Begitupun dalam bidang pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik terdiri atas pelayanan barang, jasa dan pelayanan administratif. Pelayanan publik merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat dan pemerintah berperan besar dalam menyelenggarakannya untuk memenuhi kebutuhan tersebut (Puspita Sari, 2018). Pemberlakuan otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian diperbaiki dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah dan perkembangan terbarunya yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah menyebutkan bahwa yang menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk kabupaten/kota di antaranya adalah pelayanan bidang pertanahan. Dalam rangka menyelenggarakan good governance aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena masyarakat yang semakin kritis terhadap bentuk pelayanan yang diterima, sehingga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus berkualitas (Istikomah, et al, 2021)

Adanya berbagai pembaharuan yang dilakukan oleh instansi pelayanan publik untuk mewujudkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam menciptakan pelayanan yang mudah, murah dan cepat serta responsif (Takwim, R. I, 2022). Pada hakikatnya kualitas pelayanan publik dapat menjadi faktor yang mencerminkan kinerja dari suatu instansi yang berbanding lurus dengan kinerja pegawai yang sudah ditetapkan dalam indikator utama disetiap masing-masing instansi pemerintah. Untuk mencapai kinerja yang baik, maka pelayanan kepada masyarakat harus menggunakan etos kerja yang efektif dan efisien agar kualitas pelayanan dapat tercapai. Akan tetapi pada kenyataannya, masih terdapat persoalan terkait pelaksanaan pelayanan publik dimana hal tersebut dapat terlihat dari berbagai tuntutan masyarakat dalam pelayanan kurang memuaskan terkait dengan kedisiplinan pegawai, ketepatan dalam memberikan layanan, jaminan waktu penyelesaian layanan serta kemudahan dalam pelayanan. Agar pelayanan publik dapat berkualitas dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kompetensi (Mauliandri, R, 2021). Kompetensi merupakan kemampuan atau keahlian untuk melakukan suatu tugas yang didukung oleh sikap kerja dan dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan.

Kompetensi dalam lingkungan pekerjaan menjadi faktor penentu dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan bagi pegawai yang menjadi pelayan publik. Hal terpenting yang perlu dilakukan dalam pelayanan publik adalah agar pejabat atau pegawai dapat melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan ilmunya untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan konsisten serta didukung oleh keterampilan teknis, pengetahuan, dan teknologi (Priyono et al., 2021). Selain itu terdapat faktor kepemimpinan, karena pemimpin bertindak sebagai penggerak dan memberikan arahan kepada bawahannya, sulit bagi bawahan untuk berkembang jika pemimpin tidak memiliki kepemimpinan yang baik (Oktavian, R. F, Satriawan,B & Johan, A, 2022). Tanpa kepemimpinan yang baik maka sulit untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang optimal (Susilawati et al., 2021)

Penelitian terkait kepemimpinan, kompetensi dan kualitas pelayanan sudah banyak dilakukan seperti oleh Setiadi (2018) dimana hasil penelitiannya adalah kepemimpinan dan kompetensi aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kota Banjar dengan kategori sangat baik. Selanjutnya penelitian oleh Rusydi et al (2020) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan kompetensi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. Selanjutnya hasil penelitian oleh (Setyadi et al., 2019) menyatakan bahwa kepemimpinan birokrasi terbukti berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik, sebesar 39.6%. kemudian penelitian oleh Purnomo et al (2018) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Unit Layanan Pengadaan Kementerian Keuangan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Indarwati (2020) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan.

Kantor Pertanahan Kota Bandung merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik. Terdapat macam-macam pelayanan yang ada pada instansi tersebut salah satunya yaitu pelayanan pendaftaran tanah pertama kali. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah yang dimaksud dengan pendaftaran tanah untuk pertama kali adalah kegiatan pendaftaran tanah yang dilakukan terhadap obyek tanah yang belum didaftarkan. Tanah memiliki nilai ekonomis dalam kehidupan masyarakat sehingga sering menimbulkan konflik. Oleh karena itu, pendaftaran tanah pertama kali menjadi hal yang penting sebagai jaminan kepastian hukum dalam kepemilikan bidang tanah yang dibuktikan dengan adanya sertipikat tanah (Avivah et al., 2022). Berdasarkan hasil observasi dilapangan masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan pendaftaran tanah pertama kali di Kantor Pertanahan Kota Bandung (tabel 1)

Tabel 1. Permasalahan dalam pelayanan pendaftaran tanah

No	Permasalahan
1	Masih kurangnya fasilitas yang memadai sebagai penunjang dalam bekerja, seperti komputer yang digunakan dan jaringan internet yang lama.
2	Pegawai kurang responsif dalam memberikan pelayanan kepada pemohon hal ini ditunjukkan dengan masih adanya pemohon yang mengeluh karena pegawai lama dalam merespon keluhan.
3	Ketepatan waktu yang tidak akurat terkait penyelesaian berkas permohonan.

Sumber: Kantor pertanahan kota Bandung 2023

Permasalahan yang nyata terjadi biasanya terdapat di tahap awal penerimaan berkas dari pemohon. Jumlah berkas yang terselesaikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung dari tahun ke tahun cukup signifikan.

Tabel 2. Rekapitulasi berkas pendaftaran tanah pertama kali pengakuan/penegasan hak Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Tahun	Berkas Proses	Berkas Selesai	Jumlah Berkas
2020	45	122	167
2021	76	62	138
2022	61	2	63

Sumber: Kantor pertanahan kota Bandung 2023

Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa dari jumlah berkas masuk dan berkas yang selesai, masih banyak berkas permohonan yang masih dalam proses. Hal tersebut diatas disebabkan oleh kompetensi dari pengetahuan, keterampilan dan kemampuan pegawai yang belum optimal. Dari 238 pegawai baik PNS maupun PPNPN, terdapat 4 orang yang memiliki tingkat pendidikan sekolah dasar, 1 orang memiliki tingkat pendidikan sekolah lanjutan menengah pertama, 81 orang memiliki tingkat pendidikan sekolah menengah lanjutan atas/ sederajat, 47 orang memiliki tingkat pendidikan diploma, 94 orang memiliki tingkat pendidikan sarjana dan 11 orang memiliki tingkat pendidikan magister. Tidak adanya pelatihan yang diberikan dalam meningkatkan kompetensi pegawai menyebabkan kurangnya kemampuan dalam menyelesaikan berkas permohonan dalam waktu yang ditentukan, yaitu 98 hari kerja. Kurang jelasnya informasi yang disampaikan oleh petugas membuat pemohon harus bulak balik untuk melengkapi berkas yang diperlukan. Pemohon itu sendiri juga yang memengaruhi lamanya waktu dalam penyelesaian layanan ini karena lama dalam memberikan persyaratan yang kurang atau adanya sengketa tanah dari pemohon.

Hal tersebut diakibatkan kurangnya pimpinan dalam memahami dan mengawasi bawahannya serta kurangnya reward dan punishment sebagai bentuk motivasi yang

diberikan kepada pegawai, selain itu kurangnya kedekatan dan komunikasi secara langsung berdampak pada pegawai yang tidak bisa memenuhi target dalam penyelesaian berkas. Kepemimpinan adalah serangkaian tindakan yang bertujuan mempengaruhi orang lain untuk bekerja sama guna mencapai tujuan bersama (Sedarmayanti, 2017). Kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, atau seni mempengaruhi perilaku manusia baik individu maupun kelompok (Thoha, 2019). Seorang pemimpin memiliki karakteristik tertentu yang melekat pada kepemimpinan seperti kepribadian (personality), kemampuan (ability), dan kesanggupan (capability) (Busro, 2018). Secara parsial bahwa kepemimpinan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan (Mulyani, 2019). Terdapat pengaruh kepemimpinan secara parsial dan stimulan terhadap kualitas Pelayanan Aparat pada Kecamatan Soreang Kota Parepare (Fatahuddin et al., 2023)

Berdasarkan permasalahan tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pendaftaran tanah pertama kali di Kantor Pertanahan Kota Bandung, untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pendaftaran tanah pertama kali di Kantor Pertanahan Kota Bandung serta untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pendaftaran tanah pertama kali di kantor Pertanahan Kota Bandung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada institusi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan melihat peran dari kepemimpinan dan kompetensi.

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kota Bandung berjumlah 238 orang. Adapun penentuan jumlah sampel dengan rumus slovin tingkat kesalahannya 10% sehingga diperoleh jumlah sampel yaitu 70 responden. Dengan teknik pengambilan sampel yakni random sampling dimana pengambilan sampelnya dilakukan secara acak.

Terdapat 3 variabel dalam penelitian ini yaitu kepemimpinan, kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan. Kepemimpinan dioperasionalkan kedalam 4 dimensi yaitu kecerdasan, kedewasaan dan keleluasaan hubungan sosial, motivasi diri dan dorongan berprestasi, sikap-sikap hubungan kemanusiaan. Kompetensi pegawai dioperasionalkan kedalam 3 dimensi yaitu pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), dan kemampuan (abilities). Kualitas Pelayanan dioperasionalkan kedalam 5 dimensi yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi variabelnya, jenis kuisisionernya adalah tertutup yang telah disediakan

alternatif jawaban ditentukan dengan menggunakan skala likert yang mempunyai rentang skor 1-5. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Pelaksanaan analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi software SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Tabel 3. Profil responden

Profil Responden		Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	64
	Wanita	36
Umur	Kurang dari 20 tahun	5
	20-30 tahun	16
	30-40 tahun	36
	Lebih dari 40 tahun	43
Lama bekerja	2 sd 5 tahun	23
	5 sd 7 tahun	66
	7 sd 10 tahun	11

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan pada hasil dari karakteristik reponden, peneliti menemukan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 64%. Berdasarkan pada umur, responden mayoritas berumur lebih dari 40 tahun. Dan berdasarkan pada lama bekerja, mayoritas responden telah bekerja selama 5 sd 7 tahun.

Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, artinya seluruh pernyataan pada kuisisioner harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung (Pearson Correlation) memiliki nilai yang lebih tinggi daripada nilai r tabel. Dari nilai df dengan rumus $N-2$, dimana N merupakan jumlah responden, maka diperoleh df sebesar 68 dan nilai r tabel sebesar 0.2352. Dari seluruh hasil r hitung yang didapat, diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel, maka dari itu seluruh item pernyataan dapat dinyatakan valid untuk dilakukan pengujian.

Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui seberapa tangguh item pernyataan yang digunakan dalam pengukuran atau penelitian. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach's Alpha dengan tingkat signifikan sebesar 0,60. Berdasarkan hasil pengujian, nilai Cronbach's Alpha memiliki nilai lebih tinggi dari tingkat signifikan 0,60, maka dengan ini item pernyataan yang digunakan dapat dikatakan reliabel atau tangguh untuk digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian.

Tabel 4. Uji reliabilitas

Variabel	Cronabch's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kepemimpinan	0,951	0.600	Reliabel
Kompetensi Pegawai	0,931	0.600	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,977	0.600	Reliabel

Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data penelitian berdistribusi secara normal atau tidak. Data dapat disebut berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0.05. Hasil uji normalitas dengan metode Kolmogorv-Smirnov menunjukkan hasil data yang berdistribusi normal dengan nilai signifikan $0,200 > 0,05$.

Tabel 5. Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	9.45636623
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.087
	Positive	.071
	Negative	-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolinearitas

Uji ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi sempurna antara seluruh variabel bebas dalam penelitian. Suatu data dikatakan mengalami gejala multikolinieritas jika memiliki nilai VIF lebih dari 10. Dari hasil pengujian, Nilai VIF dari seluruh variabel bebas lebih kecil dari 10, artinya data yang digunakan tidak mengalami gejala multikolinieritas.

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kepemimpinan	0,801	1,249
Kompetensi Pegawai	0,801	1,249

Uji Regresi Linear Berganda

Uji ini dilakukan untuk mengetahui arah hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Dengan persamaan regresi $Y = a + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2$

Dimana:

- a : Konstanta
- β_1 : Koefisien Regresi X1
- β_2 : Koefisien Regresi X2
- β_3 : Koefisien Regresi X3
- X1 : Kepemimpinan
- X2 : Kompetensi Pegawai

Tabel 7. Uji regresi linear berganda

Variabel	Koefisien	Std. Error	T Statistics	Sig.
Konstanta	7,729	8,766	0,882	0,381
Kepemimpinan	1,097	0,234	4,679	0,000
Kompetensi Pegawai	1,245	0,177	7,047	0,000

Berdasarkan hasil tersebut diperoleh informasi bahwa:

- a. Jika Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai tidak memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Maka Nilai Kualitas Pelayanan sendiri adalah sebesar 7,729.
- b. Kepemimpinan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 1,097.
- c. Kompetensi Pegawai memberikan pengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 1,245.

Uji Hipotesis Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan uji t. Suatu hipotesis dapat diterima jika memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ dan memiliki nilai t hitung $> t$ tabel (1,9944). Dari hasil pengujian dapat diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. Kepemimpinan memiliki nilai t hitung 4,679 lebih besar dari t tabel 1,944. Artinya **H1 diterima**, yaitu Kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.
- b. Kompetensi Pegawai memiliki nilai t hitung 7,047 lebih besar dari t tabel 1,944. Artinya **H2 diterima**, yaitu Kompetensi Pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Hasil dari pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Uji hipotesis parsial

Variabel	Koefisien	Std. Error	T Statistics	Sig.
Konstanta	7,729	8,766	0,882	0,381
Kepemimpinan	1,097	0,234	4,679	0,000
Kompetensi Pegawai	1,245	0,177	7,047	0,000

Uji Hipotesis Simultan

Pengujian hipotesis secara simultan dilakukan dengan menggunakan uji f atau Anova. Pada pengujian ini, hipotesis dapat dinyatakan diterima apabila memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai f hitung $> f$ tabel. Dimana nilai f tabel pada pengujian ini adalah 3,134. Nilai F hitung dalam pengujian ini sebesar $63,072 > 3,134$ dan nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima. Artinya Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai secara simultan atau bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Tabel 9. Uji hipotesis

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11616.908	2	5808.454	63.072	.000 ^b
	Residual	6170.178	67	92.092		
	Total	17787.086	69			

a. Dependent Variable: Kualitas

b. Predictors: (Constant), Kompetensi, Kepemimpinan

Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar pengaruh atau peran dari variabel Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Pada pengujian ini nilai koefisien determinasi pada Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,643. Artinya Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan sebesar 64,3% sedangkan sisanya sebanyak 35,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel diluar penelitian.

Tabel 10. Uji koefisien

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,808	0,653	0,643

Pembahasan

Pada penelitian yang dilakukan di kantor Pertanahan Kota Bandung, pengaruh terbesar dalam peningkatan Kualitas Pelayanan terdapat pada variabel Kompetensi Pegawai. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi sebesar 1,245 lebih besar dibandingkan dengan variabel Kepemimpinan dengan koefisien regresi sebesar 1,097.

Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan

Kepemimpinan dalam organisasi yang baik adalah mampu mengkoordinasikan dan mensinergikan sumber daya yang ada serta mampu menggali dan mengembangkan potensi yang dimiliki individu yang lain (Fassarozzi, E, 2017). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial atau uji-t, dapat disimpulkan bahwa variabel Kepemimpinan menunjukkan H1 diterima, artinya Kualitas Pelayanan sangat dipengaruhi oleh faktor Kepemimpinan.

Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Fandanu, F., & Oktarina, N (2020) kompetensi itu kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang digunakan untuk meningkatkan kinerja atau keadaan atau kualitas yang memadai atau sangat berkualitas, mempunyai kemampuan untuk menampilkan peran tertentu. Menurut Busro (2018, p. 26). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial atau uji-t, dapat disimpulkan bahwa variabel Kompetensi Pegawai menunjukkan H2 diterima, artinya Kualitas Pelayanan sangat dipengaruhi oleh faktor Kompetensi Pegawai.

Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan atau Uji-f yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Bandung. Dalam analisis ANOVA simpulan yang dapat diperoleh adalah kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan hubungan yang signifikan antara kepemimpinan dan kualitas pelayanan, serta kompetensi pada kualitas pelayanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa peran dari kepemimpinan dan kompetensi dapat menjadi faktor yang mempengaruhi bagaimana kualitas pelayanan itu diberikan kepada konsumen. Hal ini juga menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik, maka masyarakat akan merasakan kepuasan. Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis secara parsial dan simultan serta pengujian koefisien determinasi, penelitian ini menyimpulkan bahwa kedua

variabel tersebut menjadi faktor yang penting untuk dipertimbangkan oleh institusi atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam penelitian ini, tanggapan responden terhadap variabel kepemimpinan dan kompetensi memiliki nilai rata-rata yang baik. Responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan yang baik peran dari kompetensi serta kepemimpinan dalam organisasi menjadi penting. Selain itu, implikasi dari penelitian ini adalah bahwa setiap institusi harus memahami dengan baik mengenai kompetensi pada setiap Pegawainya.

REFERENSI

- Avivah, L. N., Sutaryono, S., & Andari, D. W. T. A. (2022). Pentingnya pendaftaran tanah untuk pertama kali dalam rangka perlindungan hukum kepemilikan sertifikat tanah. *Tunas Agraria*, 5(3), 197–210. <https://doi.org/10.31292/jta.v5i3.186>
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Fatahuddin, A., Sultan, S., & Badaruddin. (2023). Pengaruh kepemimpinan, kemampuan dan motivasi terhadap kualitas pelayanan aparat kecamatan soreang kota parepare. *Jurnal Pusran Manajemen*, 2(1), 88–101.
- Fandanu, F., & Oktarina, N. (2020). PENGARUH FASILITAS KERJA, LINGKUNGAN KERJA DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN. *Business and Accounting Education Journal*, 1(1), 54–64. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i1.38924>
- Indarwati, T. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 90–103. <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration>
- Istikomah, I., Kushendar, D. H., Saepudin, A., & Miftahuddin, A. (2021). Pelayanan Prima Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) di Kecamatan Regol Kota Bandung. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 7(3), 63-72.
- Julianto, B., & Agnanditiya Carnarez, T. Y. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organisasi Professional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, Dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 676–691. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5.592>
- Mulyani, R. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Polsek Kebonpedes Polres Sukabumi Kota. *Jurnal Ekonomak*, 5(9), 1689–1699.
- Oktavian, R. F., Satriawan, B., & Johan, A. (2022). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan diri terhadap kinerja adaptif selama krisis: Peran mediasi pemberdayaan psikologi. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(8), 3402-3412.
- Priyono, A. H., Widagdo, S., & Handayani, Y. I. (2021). The Effect of Hard Skill and Soft Skill Competency on Improving the Quality of Services in Public Services Malls at Banyuwangi Regency. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, Volume 6(9), 325–329.

- Purnomo, A. H., Sularso, R. A., & Roziq, A. (2018). The Effect of Competence, Organizational Commitment, and Perceived Organizational Support towards Service Quality and Working Group Performance of Procurement Service Unit in Ministry of Finance of Indonesia. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 5(5), 4733–4741. <https://doi.org/10.18535/ijsshi/v5i5.14>
- Puspita Sari, M. E. (2018). Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *JuJurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.33373/jtp.v2i1.1234>
- Rusydi, G., Susanto, Y., & Harni. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, dan Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 25(1), 16–25.
- Setiadi, A. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Management Review*, 2(2), 209–218. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1797>
- Setyadi, M. W. R., Suradinata, E., Lukman, S., & Sartika, I. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Birokrasi dan Implementasi Electronic Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Cilegon. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 129–142. <https://doi.org/10.30656/sawala.v7i2.1094>
- Susilawati, Eljawati, Tefa, G., Suwanda, S. N., & Suwanda, D. (2021). Kepemimpinan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(3), 1385. <https://doi.org/10.33087/jjubj.v21i3.1751>
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Toha, M. (2019). *Kepmimpinan dalam Manajemen*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Takwim, R. I., Asmala, T., & Johan, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan store atmosphere terhadap customer loyalty. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(12), 5617-5622.

Undang-undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah