

PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL DAN KOMPETENSI PROFESIONAL PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI

SRI RAHAYU*, SITTI MANIA, ERMI SOLA

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

*Corresponding Email: srirahaayu1197@gmail.com

Abstract: The Effect of Social Competence and Professional Competence of Employees on Administrative Services

This study aims to examine the effect of social competence and professional competence of employees on administrative services at the Education Office in Bone Regency. This research is a quantitative research using ex post facto method. The research population was 93 employees with the technique of finding samples using simple random sampling so that a sample of 20 employees was obtained in the workforce. The instrument used to measure each variable is a questionnaire. The data obtained were then analyzed through simple linear regression analysis and multiple linear regression. The results of the study prove that: the competence of social employees has a positive effect on administrative services by 22.6%; professional employee competence has a positive effect on administrative services by 21.4%; and social competence and employee competence together have a positive effect on administrative services by 22.7%. Thus, an employee must continue to strive to improve his social competence and competence in order to be able to spur them to be able to provide optimal services. An employee must further improve the quality of work, personal quality of employees, quantity of work, creativity, work knowledge and independence.

Keywords: *Social Competence, Professional Competence, Administrative Services*

Abstrak: Pengaruh Kompetensi Sosial dan Kompetensi Profesional Pegawai terhadap Pelayanan Administrasi

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi sosial dan kompetensi profesional pegawai terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *ex post facto*. Populasi penelitian berjumlah 93 orang pegawai dengan teknik penentuan sampel menggunakan *simple random sampling* sehingga diperoleh sampel sebanyak 20 orang pegawai pada bagian ketenagaan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel adalah kuesioner. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui analisis regresi linear sederhana dan regresi linear berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa: kompetensi sosial pegawai berpengaruh secara positif terhadap pelayanan administrasi sebesar 22,6%; kompetensi profesional pegawai berpengaruh secara positif terhadap pelayanan administrasi sebesar 21,4%; dan kompetensi sosial dan kompetensi profesional pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi sebesar 22,7%. Dengan demikian, seorang pegawai harus terus berupaya meningkatkan

kompetensi sosial dan kompetensi profesionalnya agar mampu memacu mereka untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal. Seorang pegawai harus lebih meningkatkan kualitas kerja, kualitas personal pegawai, kuantitas kerja, kreativitas, pengetahuan kerja dan kemandirian.

Kata Kunci: Kompetensi Sosial, Kompetensi Profesional, Pelayanan Administrasi

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam segala kegiatan, termasuk penyelenggaraan organisasi, pemerintahan, atau pelayanan publik, baik dari segi persiapan, kuantitas, pendidikan, maupun profesional. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya secara efektif dan efisien sangat ditentukan oleh peran pegawainya (Er & Rahman, 2019; Rosdiana *et al.*, 2022). Karena pentingnya peran ini, Wiharsetyanti, *et al.* (2013) mengemukakan bahwa pegawai senantiasa dilatih kemampuan yang diharapkan dari proses pelaksanaan tugas yang telah ditentukan sehingga dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Lebih lanjut, Abubakar (2018) mengemukakan bahwa pegawai yang didasarkan atas kompetensi akan meningkatkan kemampuan dan membangun karakter SDM dalam suatu organisasi, memiliki kompetensi sesuai dengan pekerjaannya yang pada akhirnya akan mencerminkan produktivitas kerjanya. Pegawai yang kompeten adalah pegawai yang mempunyai kemampuan, kecakapan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi serta tanggung jawab yang diamanatkan kepadanya. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa dukungan sumber daya manusia yang memadai, kegiatan organisasi tidak akan dapat berjalan dengan baik.

Kompetensi merupakan kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang didukung oleh etos kerja yang diperlukan untuk pekerjaan tersebut, berdasarkan keterampilan dan pengetahuan (Santiasih, 2013). Lebih lanjut, Wahyudi (2014) mendefinisikan kompetensi secara luas terkait dengan kriteria yang digunakan sebagai acuan dan secara luas didefinisikan sebagai karakteristik dasar orang yang efektif di tempat kerja atau dalam situasi tertentu. Hal tersebut memberikan pemahaman bahwa kompetensi merupakan bagian yang mempunyai peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Dengan kata lain, tercapainya tujuan organisasi dilihat dari kompetensi pegawai menjalankan tugas-tugas yang diberikan organisasi kepadanya. Sejalan dengan itu, penelitian Verayanti, *et al.* (2014) menyimpulkan bahwa kompetensi merupakan hal yang dapat menciptakan budaya kinerja yang tinggi terhadap suatu organisasi. Oleh karena itu, pegawai harus memiliki berbagai kompetensi dalam melaksanakan tugasnya, termasuk kompetensi sosial dan kompetensi profesional.

Kompetensi sosial merupakan kemampuan untuk membangun dan memelihara kemitraan dan berinteraksi dengan orang lain untuk melakukan tugas-tugas sosial untuk mencapai tujuan organisasi (Luh Aristarini *et al.*, 2014). Lebih lanjut, Verayanti, *et al.* (2014) mengemukakan bahwa kompetensi sosial merupakan kemampuan seorang pegawai untuk berinteraksi dengan orang lain sebagai entitas sosial.

Kompetensi profesional juga merupakan kompetensi yang perlu dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Menurut Ryngaert & Wouters dalam Komara (2019), kompetensi profesional merupakan suatu kemampuan dalam berinteraksi dengan lingkungan kerja, sebagai bentuk sikap tanpa membedakan, bertanggung jawab serta berperilaku jujur dan kompeten dalam melakukan suatu pelayanan yang baik. Hermawan (2015) juga mengungkapkan bahwa kompetensi profesional merupakan kemampuan, keterampilan dan pengalaman pegawai dalam merespon aspirasi masyarakat, mengantisipasi dan menghadapi perkembangan lingkungan, kemampuan mengenali kebutuhan masyarakat.

Kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugasnya diharapkan dapat memberikan layanan administrasi dengan baik kepada masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan administrasi merupakan suatu bentuk tingkat ketercapaian dari suatu organisasi baik berupa produk maupun jasa yang dihasilkan (Baderan & Ingo, 2018). Pelayanan administrasi dapat diukur berdasarkan beberapa aspek menurut Maulana & Larasati (2017), yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Parasuraman *et al.*, 1988; Maulana & Larasati, 2017).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan berbunyi: "Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur" (Republik Indonesia, 2012). Unsur administrasi merupakan hal terpenting dalam pelayanan administrasi. Adapun unsur-unsur tersebut menurut Mulyono (2017) terdiri dari organisasi, manajemen, kepemimpinan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, pekerjaan kantor, tata hubungan/komunikasi, hubungan masyarakat.

Permasalahan yang terjadi pada Kantor Dinas Pendidikan di Kabupaten Bone terkait kegiatan pelayanan administrasi ditemukan beberapa pegawai yang terlihat bersifat tidak ramah dalam memberikan pelayanan sehingga orang lain merasa tidak nyaman dan terkesan diskriminatif. Idealnya, seorang pegawai harus

berkompeten dalam memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif terhadap semua orang yang akan dilayaninya. Selain itu, fenomena yang terjadi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone menunjukkan bahwa masih terdapat pegawai menunda-nunda pekerjaan demi kepentingan pribadi. Sikap menunda-nunda pekerjaan ini berakibat pada keterlambatan penyelesaian tugas sehingga pekerjaan terkesan diburu menyelesaikannya pada saat *deadline*. Kompetensi sosial dan kompetensi profesional merupakan dua kompetensi penting yang perlu diterapkan oleh pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan. Dengan kemampuan pegawai berdasarkan kompetensi sosial dan profesionalitasnya yang baik, diharapkan pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan.

Beberapa penelitian sebelumnya membuktikan bahwa kompetensi sosial dan kompetensi profesional pegawai memengaruhi pelayanan administrasi yang dilakukan. Penelitian Yuliani & Kristiawan (2017) menyimpulkan bahwa pembinaan kompetensi sosial pelayanan prima bagi pegawai dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi. Lebih lanjut, Prayogi, *et al.* (2019) membuktikan bahwa kompetensi seorang pegawai berpengaruh terhadap kinerjanya. Selain itu, kompetensi profesional juga memengaruhi kualitas pelayanan administrasi, seperti hasil penelitian Nurpatmawati (2020) yang menyimpulkan bahwa kompetensi profesional memiliki hubungan dengan mutu pelayanan. Dengan demikian, profesionalitas dalam melaksanakan tugas hendaknya merupakan gambaran dari keterampilan, sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lebih lanjut, penelitian Baroroh (2017) juga menyimpulkan bahwa kompetensi profesional berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, semakin baik kompetensi profesional seorang pegawai, maka akan meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan uraian tersebut, kompetensi sosial dan kompetensi profesional akan berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membuktikan pengaruh kompetensi sosial dan kompetensi profesional pegawai terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Pendidikan di Kabupaten Bone. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif melalui metode *ex-post facto*. Sukardi (2013) mengemukakan bahwa penelitian *ex-post facto* merupakan penelitian yang bertujuan menemukan penyebab yang memungkinkan perubahan perilaku, gejala atau fenomena yang disebabkan oleh suatu peristiwa, perilaku atau hal yang menyebabkan perubahan pada variabel bebas yang secara keseluruhan telah terjadi dan menjelaskan atau menemukan

bagaimana variabel-variabel dalam penelitian saling berhubungan atau berpengaruh.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone yang berjumlah 93 orang. Peneliti memutuskan mengambil sampel pegawai pada bidang ketenagaan yang terdiri dari 20 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan *simple random sampling* yang merupakan pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak sederhana tanpa memerhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sudaryono, 2019). Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk mengukur kompetensi sosial, kompetensi profesional, dan pelayanan administrasi pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Analisis data menggunakan statistik inferensial melalui uji regresi linear sederhana dan regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kompetensi Sosial Pegawai terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone

Pengujian pengaruh kompetensi sosial pegawai terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone dilakukan dengan menggunakan analisis statistik melalui regresi linear sederhana. Adapun hasil uji regresi linear sederhana menggunakan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel 1 *coefficient*.

Tabel 1. Output Koefisien Regresi Pengaruh Kompetensi Sosial Pegawai terhadap Pelayanan Administrasi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.300	11.229		1.095	.288
	Kompetensi Sosial Pegawai	.663	.289	.475	2.292	.034

a. Dependent Variable: Pelayanan Administrasi

Pengujian regresi linier sederhana pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai *constant* sebesar 12,300 dan nilai regresi sebesar 0,663 sehingga persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 12,300 + 0,663X$. Dengan demikian, persamaan regresi tersebut dapat diprediksikan bahwa nilai variabel pelayanan administrasi akan meningkat sebesar 0,663 jika nilai variabel kompetensi sosial dinaikkan satu satuan pada konstanta 12,300. Lebih lanjut, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,292 > 1,734$) dan nilai *Sig.* $0,034 < 0,05$ sehingga hipotesis dapat diterima. Oleh karena itu, terdapat

pengaruh kompetensi sosial pegawai secara positif terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Besarnya persentase pengaruh kompetensi sosial pegawai terhadap pelayanan administrasi dapat dilihat pada *output SPSS model summary* dalam tabel 2.

Tabel 2. Pengujian Determinasi Pelayanan Administrasi atas Kompetensi Sosial Pegawai

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.475 ^a	.226	.183	5.962

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Sosial Pegawai

Hasil pengujian determinasi pelayanan administrasi atas kompetensi sosial pegawai berdasarkan *output model summary* dalam tabel 2 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 0,226. Dengan demikian, besarnya pengaruh kompetensi sosial pegawai terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sebesar 22,6% dan sisanya 77,4% ditentukan oleh faktor lain.

Kompetensi sosial pegawai dalam penelitian ini diukur melalui beberapa aspek, yakni kemampuan bekerja sama yang dijabarkan dalam indikator membangun hubungan baik, membedakan, berperilaku baik terhadap sesama, beradaptasi dengan lingkungan baru dan kemampuan berkomunikasi yang dimiliki pegawai. Saat ini, dalam memberikan suatu pelayanan terutama dalam pelayanan administrasi peran dan perilaku seorang pegawai merupakan hal utama yang dipertimbangkan oleh masyarakat. Seorang pegawai sering tidak memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat sehingga hal tersebut dapat mengurangi citra pelayanannya. Oleh karena itu, orang mungkin akan mempertimbangkan kompetensi yang dimiliki pegawai untuk membantunya menyelesaikan permasalahannya.

Seorang pegawai hendaknya sadar akan pemberian pelayanan yang perlu didukung oleh kemampuan berkomunikasi dengan baik sehingga terjalin keakraban dan rasa tidak canggung. Hal ini perlu dipertimbangkan sehingga seorang pegawai tidak hanya sekedar aksesoris semata yang keberadaannya tidak memberikan kontribusi berarti terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa kompetensi sosial pegawai memengaruhi pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pegawai. Hal ini sesuai dengan temuan Verayanti, et al. (2014) bahwa kompetensi sosial pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan administrasi. Lebih lanjut, Santiasih (2013) juga telah membuktikan bahwa kompetensi sosial sebagai salah satu kompetensi pegawai dapat memengaruhi

kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Dengan demikian, seorang pegawai harus dapat memahami kompetensi sosial dan menerapkannya dalam kegiatan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang membutuhkan.

Pengaruh Kompetensi Profesional terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone

Pengujian pengaruh kompetensi profesional pegawai terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone dilakukan dengan menggunakan analisis statistik melalui regresi linear sederhana. Adapun hasil uji regresi linear sederhana menggunakan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel 3 *coefficient*.

Tabel 3. Output Koefisien Regresi Pengaruh Kompetensi Profesional Pegawai terhadap Pelayanan Administrasi

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.999	7.740		2.713	.014
	Kompetensi Profesional Pegawai	.426	.192	.462	2.211	.040

a. Dependent Variable: Pelayanan Administrasi

Pengujian regresi linier sederhana pada Tabel 3 *coefficient* menunjukkan bahwa nilai *constant* sebesar 20,999 dan nilai regresi sebesar 0,426 sehingga persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 20,999 + 0,426X$. Dengan demikian, persamaan regresi tersebut dapat diprediksikan bahwa nilai variabel pelayanan administrasi akan meningkat sebesar 0,426 jika nilai variabel kompetensi sosial dinaikkan satu satuan pada konstanta 20,999. Lebih lanjut, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,211 > 1,734$) dan nilai *Sig.* $0,040 < 0,05$ sehingga hipotesis dapat diterima. Oleh karena itu, terdapat pengaruh kompetensi profesional pegawai secara positif terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Besarnya persentase pengaruh kompetensi profesional pegawai terhadap pelayanan administrasi dapat dilihat pada *output SPSS model summary* dalam tabel 4.

Tabel 4. Pengujian Determinasi Pelayanan Administrasi atas Kompetensi Profesional Pegawai

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.462 ^a	.214	.170	6.009

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Profesional Pegawai

Hasil pengujian determinasi pelayanan administrasi atas kompetensi profesional pegawai berdasarkan *output model summary* dalam tabel 4 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 0,214. Dengan demikian, besarnya pengaruh kompetensi profesional pegawai terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sebesar 21,4% dan sisanya 78,6% ditentukan oleh faktor lain.

Kompetensi profesional pegawai yang diukur dalam penelitian ini dijabarkan dalam beberapa indikator, yaitu keterampilan, bertanggung jawab, jujur dan Kompeten. Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa kompetensi profesional pegawai berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi pada Kantor Dinas Pendidikan di Kabupaten Bone. Hal ini sesuai dengan beberapa temuan penelitian sebelumnya, di antaranya penelitian Nurpatmawiti (2020) yang membuktikan adanya korelasi antara kompetensi profesional dengan mutu pelayanan. Oleh karena itu, profesionalitas dalam melaksanakan tugas, hendaknya merupakan gambaran dari keterampilan, sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Ryngaert & Wouters dalam Komara (2019), kompetensi profesional merupakan suatu kemampuan dalam berinteraksi dengan lingkungan kerja, sebagai bentuk sikap tanpa membedakan, bertanggung jawab serta berperilaku jujur dan kompeten dalam melakukan suatu pelayanan yang baik

Pengaruh Kompetensi Sosial dan Kompetensi Profesional Pegawai secara Simultan terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone

Pengujian pengaruh kompetensi sosial dan profesional pegawai secara bersama-sama terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone dilakukan dengan menggunakan analisis statistik melalui regresi linear berganda. Adapun hasil uji regresi linear berganda menggunakan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel 5 *coefficient*.

Tabel 5. Output Koefisien Regresi Pengaruh Kompetensi Sosial dan Kompetensi Profesional Pegawai terhadap Pelayanan Administrasi

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.973	11.335		.703	.491
	Kompetensi Sosial Pegawai	.475	.311	.340	1.528	.145
	Kompetensi Profesional Pegawai	.292	.205	.318	1.425	.172

a. Dependent Variable: Pelayanan Administrasi

Pengujian regresi linier berganda pada tabel 5 *coefficient* menunjukkan bahwa nilai *constant* (a) sebesar 7,973, nilai regresi (b_1) sebesar 0,475 dan nilai regresi (b_2) sebesar 0,292 sehingga persamaan regresi berganda yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 7,973 + 0,475X_1 + 0,292X_2$. Dengan demikian, persamaan regresi tersebut dapat diprediksikan bahwa nilai variabel pelayanan administrasi akan meningkat sebesar 0,475 jika nilai variabel kompetensi sosial dinaikkan satu satuan dan nilai variabel kompetensi profesional dibuat tetap pada konstanta 7,973. Lebih lanjut, nilai variabel pelayanan administrasi akan meningkat sebesar 0,292 jika nilai variabel kompetensi profesional dinaikkan satu satuan dan nilai variabel kompetensi sosial dibuat tetap pada konstanta 7,973. Oleh karena itu, terdapat pengaruh kompetensi profesional pegawai secara positif terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Hal ini sebagaimana interpretasi *output* tabel ANOVA dalam tabel 6.

Tabel 6. Output Pengujian Pengaruh Kompetensi Sosial dan Kompetensi Profesional Pegawai terhadap Pelayanan Administrasi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	254.975	2	127.487	3.792	.043 ^b
	Residual	571.575	17	33.622		
	Total	826.550	19			

a. Dependent Variable: Pelayanan Administrasi

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Profesional Pegawai, Kompetensi Sosial Pegawai

Hasil uji pengaruh dalam tabel 6 ANOVA menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} yang diperoleh sebesar 3,793. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($3,792 > 2,81$) dan nilai *Sig.* $0,043 < 0,05$ sehingga hipotesis diterima. Dengan demikian, kompetensi sosial dan kompetensi profesional pegawai berpengaruh secara simultan terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Besarnya persentase pengaruh kompetensi sosial dan kompetensi profesional pegawai terhadap pelayanan administrasi dapat dilihat pada *model summary* dalam tabel 7.

Tabel 7. Pengujian Determinasi Pelayanan Administrasi atas Kompetensi Sosial dan Kompetensi Profesional Pegawai

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.555 ^a	.308	.227	5.798

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Profesional, Kompetensi Sosial Pegawai

Hasil pengujian determinasi pelayanan administrasi atas kompetensi sosial dan kompetensi profesional pegawai berdasarkan *output model summary* dalam tabel 7 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R Square* sebesar 0,227. Dengan demikian, besarnya pengaruh kompetensi sosial dan kompetensi profesional pegawai secara simultan terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sebesar 22,7% dan sisanya 77,3% ditentukan oleh faktor lain.

Hasil penelitian ini telah membuktikan adanya pengaruh positif kompetensi sosial dan kompetensi profesional pegawai secara simultan terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Oleh karena itu kompetensi seorang pegawai sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan administrasi yang dilakukan. Saleh (2016) mengemukakan bahwa dalam rangka meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai, perlu perencanaan strategis yang meliputi proses pengembangan pegawai yang diarahkan pada pelatihan dan pengembangan yang bertujuan untuk membantu mengembangkan kemampuan diri sehingga mereka dapat menerima tanggung jawab yang lebih besar.

Hal ini juga tidak terlepas dari kepemimpinan yang diterapkan serta motivasi kerja yang dimiliki oleh pegawai, sebagaimana temuan Saputri & Andayani (2018) yang membuktikan bahwa variabel kepemimpinan dan variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Luhur (2014) yang menyatakan bahwa hasil uji menunjukkan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja karyawan. Dalam menjalin hubungan dengan *stakeholder* ada tiga konsep dasar pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu keikhlasan, kesesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik (Wathani & Kurniasih, 2015). Keikhlasan merupakan suatu keharusan dalam menjalankan suatu amalan termasuk dalam memberikan pelayanan. Setiap pelayanan yang diberikan oleh pegawai harus dilandasi dengan keikhlasan termasuk kompetensi sosial dan kompetensi profesional. Kompetensi sosial dan kompetensi profesional secara bersama-sama telah terbukti bah mempengaruhi pelayanan administrasi pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

PENUTUP

Hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone membuktikan bahwa: 1) kompetensi sosial pegawai berpengaruh secara positif terhadap pelayanan administrasi sebesar 22,6% dengan persamaan regresi $\hat{Y} = 12,300 + 0,663X$; 1) kompetensi profesional pegawai berpengaruh secara positif terhadap pelayanan administrasi sebesar 21,4% dengan persamaan regresi

$\hat{Y} = 20,999 + 0,426X$; dan 3) kompetensi sosial dan kompetensi profesional pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi sebesar 22,7% dengan persamaan regresi $\hat{Y} = 7,973 + 0,475X_1 + 0,292X_2$. Dengan demikian, seorang pegawai harus terus berupaya meningkatkan kompetensi sosial dengan cara melakukan studi banding ke luar kabupaten atau ke luar daerah agar mampu memacu pegawai untuk dapat mencapai kinerja yang maksimal. Seorang pegawai harus lebih meningkatkan kualitas kerja, kualitas personal pegawai, kuantitas kerja, kreativitas, pengetahuan kerja dan kemandirian. Untuk itu perlu diadakan pendidikan dan pelatihan untuk pegawai yang kurang mampu memberikan kinerja yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. R. T. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(1), 17–32. <https://doi.org/10.33509/jan.v24i1.63>
- Baderan, U. S., & Ingo, Y. (2018). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Ilmu Administrasi*, 6(2), 127–134.
- Baroroh, L. (2017). Pengaruh motivasi dan kompetensi profesional. *Jurnal Magisma*, 5(1), 38–46. <https://doi.org/10.35829/magisma.v5i1.4>
- Er, L. V. M., & Rahman, D. (2019). Kinerja Pegawai (Analisis Komparatif Berdasarkan Gender) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bone. *Manajemen Pendidikan*, 14(2), 137–143. <https://doi.org/10.23917/jmp.v14i2.9165>
- Hermawan, A. (2015). Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1), 8–18. <https://doi.org/10.33366/rfr.v7i1.684>
- Komara, E. (2019). Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia. *Jurnal Indonesia Untuk Kajian Pendidikan*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.17509/mimbardik.v4i1.16971>
- Luh Aristarini, Kriya, I. K., & Yulianthini, N. N. (2014). Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi Sosial dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Pemasaran PT Adira Finance Singaraja. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha*, 2(3), 3–8.
- Luhur, R. Y. (2014). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Biro Pengawasan dan Pemeriksaan PT Bank Panin TBK. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 6(3), 327–344.
- Maulana, A. K., & Larasati, E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 6(2), 1–6.

<https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i2.16173>

- Mulyono. (2017). *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Nurpatmawiti. (2020). Hubungan antara Kompetensi Profesional, Budaya Kerja dan Gaya Kepemimpinan dengan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(2), 53–65.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(January), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 666–670. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i2.92>
- Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan*. 1–56. <https://www.unm.ac.id/files/surat/Permenpan-36-Th-2012.pdf>
- Rosdiana, Baharuddin, Syamsuddin, & Rahman, D. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Yayasan Yatim Mandiri Makassar. *Nazzama: Journal of Management Education*, 1(2), 91–104. <https://doi.org/10.24252/jme.v1i2.25908>
- Saleh, S. (2016). Pelayanan Administrasi Kepegawaian. *Jurnal Elektika*, 4(1), 3–19. <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106>
- Santiasih, N. W. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Pupuan Kabupaten Tabanan Tahun 2012. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*.
- Saputri, R., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Departemen Production Di Pt Cladtek Bi-Metal Manufacturing Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 2(2), 307–316. <https://doi.org/10.30871/jaba.v2i2.1109>
- Sudaryono. (2019). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*. Depok: Rajawali Pers.
- Sukardi. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Verayanti, P. D., Nuridja, M., & Indrayani, L. (2014). Pengaruh Kompetensi Sosial Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2013. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiskha*, 4(1), 1–12.
- Wahyudi, F. (2014). Peran Kompetensi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

- Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Paradigma*, 3(2), 186–197. <https://doi.org/10.30872/jp.v3i2.389>
- Wathani, M. Z., & Kurniaasih, A. (2015). Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an Concept Of Islamic Banking Service Excellence By The Qur'an. *Jurnal Nisbah*, 1(1), 1–22.
- Wiharsetyanti, R., Nariyah, H., & Permana, I. (2013). Analisis Kompetensi Pegawai di Kelurahan Jagasatru Kecamatan Pekalipan Kota Cirebon. *Jurnal Ilmiah Publika*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.33603/publika.v1i1.592>
- Yuliani, T., & Kristiawan, M. (2017). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 1(2), 122–132. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v1i2.1013>