

PENGARUH KEMAMPUAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

Indah Sari

indahahmad1711@gmail.com

Universitas Tamalatea Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemampuan sumber daya manusia (SDM) terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kepulauan Selayar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan sampel sebanyak 38 responden pengguna layanan yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling berdasarkan rumus Slovin. Variabel kemampuan SDM diukur melalui lima dimensi kompetensi Spencer & Spencer (motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan), sedangkan kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL Parasuraman et al. (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati). Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis (uji t) dengan bantuan IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel (Cronbach's Alpha > 0.90). Persamaan regresi linear sederhana yang diperoleh adalah $Y = 0,826 + 0,945X$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,593 mengindikasikan bahwa kemampuan SDM memberikan kontribusi sebesar 59,3% terhadap variasi kualitas pelayanan, sedangkan 40,7% dipengaruhi oleh faktor luar. Uji t menghasilkan nilai $t_{hitung} = 7,239$ dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang membuktikan bahwa kemampuan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Peningkatan kompetensi aparatur melalui pendidikan, pelatihan teknis digital, serta pembinaan disiplin kerja menjadi rekomendasi strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Kata Kunci: Kemampuan Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Servqual, Disdukcapil, Kepulauan Selayar.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of human resource (HR) capabilities on public service quality at the Population and Civil Registration Agency of Kepulauan Selayar Regency. A quantitative associative research design was employed with 38 respondents selected via accidental sampling using Slovin's formula. HR capability was measured based on Spencer & Spencer's competency framework (motives, traits, self-concept, knowledge, skills), while service quality was evaluated using Parasuraman et al.'s SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Data were analyzed using simple linear regression and t-test via IBM SPSS Statistics. The instruments proved to be highly valid and reliable (Cronbach's Alpha > 0.90). Simple linear regression generated the equation $Y = 0.826 + 0.945X$. The coefficient of determination (R^2) of 0.593 indicates that HR capability accounts for 59.3% of the variance in service quality. The t-test yielded $t_{count} = 7.239$ ($p = 0.000 < 0.05$), confirming a positive and significant effect of HR capability on service quality. Enhancing employee competencies through technical training and work discipline optimization is highly recommended.

Keywords: Human Resource Capability, Service Quality, Servqual, Population Agency, Selayar Islands.

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kepulauan Selayar memegang peranan yang sangat strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Dokumen publik seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), serta Akta Kelahiran merupakan hak dasar warga negara yang

mendasari akses terhadap pelayanan publik lainnya. Berdasarkan data rekapitulasi layanan Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Selayar periode Januari-Maret 2025, volume pelayanan terbilang sangat tinggi, didominasi oleh penerbitan Kartu Keluarga (1.990 layanan), pencetakan KTP-el (1.361 layanan), dan pencatatan Akta Kelahiran (511 layanan). Besarnya volume permohonan tersebut menuntut tata kelola sumber daya manusia (SDM) yang efisien, responsif, dan akuntabel.

Namun demikian, fakta di lapangan menunjukkan masih tersisa beberapa kendala operasional, seperti variasi ketepatan waktu pegawai, perlunya peningkatan ketepatan penempatan tugas sesuai latar belakang pendidikan, serta perlunya adaptasi yang lebih cepat terhadap kemajuan teknologi administrasi kependudukan berbasis digital (Identitas Kependudukan Digital/IKD). Dalam konteks reformasi birokrasi, penataan aparatur negara berfokus pada peningkatan kompetensi individu agar mampu menjawab ekspektasi masyarakat yang kian tinggi terhadap pelayanan yang transparan dan cepat.

Pengembangan SDM melalui pelatihan (diklat) serta workshop berkontribusi langsung pada pembentukan kemampuan teknis dan manajerial pegawai. Kemampuan pegawai yang unggul tidak hanya menyangkut aspek kecerdasan kognitif, tetapi juga mencakup integritas, responsivitas, dan empati saat memberikan pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini dirumuskan untuk menganalisis secara empiris sejauh mana kemampuan SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Selayar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif kausal. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar pada bulan Mei hingga Juni 2025. Populasi penelitian adalah masyarakat pengguna layanan Disdukcapil yang diperkirakan rata-rata mencapai 60 orang per hari. Penentuan ukuran sampel mengacu pada rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan (e) 10%:

$$n = N / (1 + N(e)^2) = 60 / (1 + 60(0,10)^2) = 60 / 1,6 = 37,5 \approx 38 \text{ Responden}$$

Teknik penarikan sampel menggunakan accidental sampling. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner terstruktur dengan Skala Likert 5 tingkat (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Pengujian instrumen mencakup Uji Validitas (metode Corrected Item-Total Correlation) dan Uji Reliabilitas (metode Cronbach's Alpha). Teknik analisis data memanfaatkan Statistik Deskriptif, Analisis Regresi Linear Sederhana, Koefisien Determinasi (R^2) dan Uji Parsial (Uji t) diolah via IBM SPSS Statistics.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap 38 responden, mayoritas pengguna layanan adalah perempuan sebesar 76,32% (29 orang) dan laki-laki 23,68% (9 orang). Dilihat dari komposisi usia, dominasi berada pada rentang produktif 26-35 tahun yaitu sebesar 50,00% (19 orang), disusul usia 36-45 tahun sebesar 28,95% (11 orang). Dari latar belakang pekerjaan, responden berstatus PNS/PPPK/Honorar mencakup 50,00% (19 orang), Pelajar/Mahasiswa 18,42% (7 orang), dan Ibu Rumah Tangga (IRT) 15,79% (6 orang).

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh 15 butir pernyataan pada variabel Kemampuan SDM (X) memuat nilai r_{hitung} antara 0,522 hingga 0,809 (lebih besar dari $r_{\text{tabel}} = 0,320$ pada $N = 38$, $\alpha = 0,05$). Demikian pula 15 butir variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai r_{hitung} berkisar antara 0,423 hingga 0,831, sehingga seluruh indikator terbukti valid. Nilai reliabilitas instrumen disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Jumlah Butir	Cronbach's Alpha	Cut-off Point	Keterangan
Kemampuan SDM (X)	15	0,940	0,600	Sangat Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	15	0,950	0,600	Sangat Reliabel

Analisis Regresi Linear Sederhana dan Koefisien Determinasi

Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk menguji arah dan besarnya pengaruh variabel X terhadap Y. Hasil kalkulasi regresi disajikan pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2. Hasil Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	t hitung	Sig.
(Constant)	0,826	8,090	0,102	0,919
Kemampuan SDM (X)	0,945	0,131	7,239	0,000

Persamaan regresi linear sederhana yang terbentuk dari analisis tersebut adalah:

$$Y = 0,826 + 0,945X$$

Nilai konstanta 0,826 menggambarkan nilai dasar Kualitas Pelayanan apabila variabel Kemampuan SDM konstan. Koefisien regresi bernilai positif 0,945 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan 1 unit skor Kemampuan SDM akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,945 unit secara konstan.

Tabel 3. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square (R^2)	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,770	0,593	0,581	4,39696

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh koefisien korelasi (R) sebesar 0,770 yang menunjukkan tingkat hubungan yang sangat kuat. Nilai R^2 sebesar 0,593 berarti bahwa 59,3% variabilitas Kualitas Pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Selayar dijelaskan oleh Kemampuan SDM. Adapun sisa 40,7% dipengaruhi oleh faktor eksternal lainnya yang tidak diteliti dalam model ini, seperti kelengkapan sarana prasarana fisik, efektivitas sistem informasi digital, serta kepemimpinan instansi.

Pengujian Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial. Dari Tabel 2 diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} = 7,239$ dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai t_{hitung} (7,239) jauh melampaui t_{tabel} (2,028) pada $df = 36$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil ini secara tegas menolak H_0 dan menerima H_1 .

Pembahasan

Temuan penelitian ini membuktikan bahwa kemampuan sumber daya manusia memegang peranan krusial dan dominan dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Pegawai yang memiliki pemahaman SOP yang tinggi (Knowledge) serta terampil memproses data kependudukan (Skills) terbukti mampu mengurangi keraguan masyarakat dan mempercepat durasi pelayanan. Aspek empati dan kesopanan pegawai juga berbanding lurus dengan kepuasan yang dirasakan masyarakat saat berinteraksi di loket pelayanan.

Secara teoretis, hasil ini memperkuat integrasi konsep Spencer & Spencer (1993) dan SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Karakteristik kompetensi personal yang mencakup motif melayani, integritas sifat, serta konsep diri profesional secara langsung mentransformasi dimensi-dimensi pelayanan publik menjadi lebih tangible, reliable, dan responsive. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu seperti Saputra (2020) dan Nurmansyah & Heriyanto (2025) yang menegaskan pentingnya investasi kompetensi SDM di sektor pelayanan administrasi pemerintah.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis empiris yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa: (1) Kemampuan SDM dan Kualitas Pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Selayar berada dalam kategori baik; (2) Kemampuan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan publik ($t_{hitung} = 7,239$; $Sig. = 0,000$); dan (3) Besarnya kontribusi pengaruh Kemampuan SDM terhadap Kualitas Pelayanan adalah sebesar 59,3%.

Saran

1. Bagi Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Selayar: Perlu melanjutkan program diklat berkelanjutan, pelatihan sistem informasi digital kependudukan, peningkatan kenyamanan fasilitas ruang tunggu pelayanan, serta pembinaan disiplin pegawai secara berkala.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya: Disarankan memperluas variabel penelitian dengan memasukkan variabel lain seperti kepemimpinan transformasional, budaya kerja birokrasi, dan tingkat adopsi teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 501-507.
- Christian, P. R. (2014). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire [Tesis Master, Institut Teknologi Nasional Malang].
- Hayat. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hidayat, H. N. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto].
- Lestari, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Pangkep [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar].
- Masnah, Adnan, A. A., & Sellang, K. (2024). Tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(3), 145-152.
- Muhammad, N. I. (2017). Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Murung Pudak. *e-Jurnal Administrasi*

- Publik & Administrasi Bisnis, 2(1), 88-96.
- Nurmansyah, A., & Heriyanto. (2025). Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 25(1), 135-137.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rian Hidayat, Sardin A., & Anwar. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia (Studi Kasus: Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Qurrota A'yun). *JSTAF: Jurnal Sharia, Tabligh, Amaliah, Fathonah*, 2(2), 45-52.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational Behavior* (17th ed.). London: Pearson Education.
- Saputra, A. (2020). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 11(1), 23-31.
- Silvia, Y. W., & Trisnani, R. P. (2018). *Informasi Karier*. Madiun: UNIPMA Press.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.