



Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap Mutu Pelayanan Publik (*Studi Kasus di Kantor Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat*)

Fitriah Mandasari¹, Zulkieflimansyah², Ahmad Yamin³

^{1,2,3}Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

E-mail: zulkieflimansyah@uts.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-10-12 Revised: 2023-11-23 Published: 2023-12-09 Keywords: <i>Competence; Motivation; State Civil Apparatur (ASN); Public Service Quality.</i>	<p>The importance of work competence and motivation because there are several challenges in improving the quality of public services. One of them is the low work motivation of ASN, which can affect its performance and contribution to public services. The purpose of this study is to analyze the effect of competence and work motivation of the State Civil Apparatus (ASN) on the quality of public services at the Taliwang District Office, West Sumbawa Regency. This research is quantitative research, with data analysis using a descriptive approach. The sample used in this study were 70 ASNs who worked at the Taliwang District Office, West Sumbawa Regency. Validity Test and Reliability Test conducted in this study using a data analysis method known as Partial Least Square (PLS), PLS is an equation that belongs to the field of Structural Equation Modeling (SEM). The results showed that the competency construct had a positive and significant effect on the quality of public services with a t-statistic value of 2.159 greater than the t-table. Then the work motivation variable has a positive and significant effect on the quality of public services, with a t-statistic value of 5.674 greater than the t-table of 1.65. Therefore, it can be concluded that the better the competence and work motivation of ASNs working at the Taliwang District Office, West Sumbawa Regency, the better the quality of public services provided to the community. When an ASN has good competence and work motivation, they can carry out their duties with adequate expertise and a deep understanding of their field of work.</p>
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2023-10-12 Direvisi: 2023-11-23 Dipublikasi: 2023-12-09 Kata kunci: <i>Kompetensi; Motivasi; Aparatur Sipil Negara (ASN); Mutu Pelayanan Publik.</i>	<p>Pentingnya kompetensi dan motivasi ASN karena terdapat beberapa tantangan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Salah satunya adalah rendahnya motivasi kerja ASN, yang dapat mempengaruhi kinerja dan kontribusinya terhadap pelayanan publik. Tujuan dari Penelitian Ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan motivasi kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan analisis data menggunakan pendekatan deskriptif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah ASN yang bekerja di Kantor Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat yang berjumlah 70 orang. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data yang dikenal dengan Partial Least Square (PLS), PLS merupakan persamaan yang termasuk ke dalam bidang Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa konstruk kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan publik dengan nilai t-statistik yaitu sebesar 2,159 lebih besar dari t-tabel. Kemudian variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan publik, dengan nilai t-statistik yaitu sebesar 5,674 lebih besar dari t-tabel yaitu 1,65. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kompetensi dan motivasi kerja ASN yang bekerja di Kantor Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat, maka semakin baik pula mutu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Ketika seorang ASN memiliki kompetensi dan motivasi kerja yang baik, mereka dapat melaksanakan tugas dengan keahlian yang memadai dan pemahaman yang mendalam tentang bidang tugasnya.</p>
I. PENDAHULUAN Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan publik yang baik	dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, mempercepat proses administrasi, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan negara. Dalam konteks pelayanan publik, aparat sipil negara (ASN) memiliki peran

yang sangat penting. ASN adalah pegawai negeri yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional (Andriyanto, 2019). Menurut Nurjaya (2018), motivasi kerja dan kompetensi ASN memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan publik yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kompetensi dan Motivasi ASN terhadap mutu pelayanan publik menjadi penting untuk dilakukan.

Kompetensi ASN memiliki peran penting dalam menentukan mutu pelayanan publik. Kompetensi ASN mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan teknis yang diperlukan untuk menjalankan tugas-tugas dengan baik. ASN yang memiliki kompetensi yang memadai akan mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, kurangnya kompetensi ASN dapat menghambat proses pelayanan publik, mengakibatkan kesalahan dalam penanganan administrasi, dan menurunkan kepuasan masyarakat (Pratiwi, 2018).

Menurut Santoso (2020), dalam konteks pengembangan pelayanan publik yang berkualitas, perlu dilakukan penelitian yang mendalam mengenai pengaruh motivasi kerja dan juga kompetensi ASN terhadap mutu pelayanan publik. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan publik, pemerintah dapat merancang kebijakan dan program yang tepat untuk meningkatkan kompetensi dan motivasi ASN. Selain itu, penelitian ini juga relevan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik, sejalan dengan visi pembangunan yang berfokus pada pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Pemerintah telah menetapkan berbagai kebijakan dan program untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, seperti Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), reformasi birokrasi, dan peningkatan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Namun, meskipun telah dilakukan berbagai upaya, masih terdapat permasalahan dalam hal mutu pelayanan publik yang perlu diatasi (Setiawan, 2019).

Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah rendahnya kompetensi dan motivasi ASN dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik. Banyak kasus di mana ASN tidak mampu memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat, baik karena kurangnya kompetensi teknis maupun kurangnya motivasi dalam menjalankan tugas (Riyadi, 2017). Hal ini dapat

menyebabkan masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, serta menurunkan kepercayaan terhadap pemerintah. Rendahnya motivasi kerja juga menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan publik. ASN yang tidak termotivasi dengan baik cenderung tidak berkinerja optimal, kurang inovatif, dan kurang peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Motivasi kerja yang rendah dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya pengakuan dan penghargaan, kurangnya peluang pengembangan karir, serta beban kerja yang berlebihan (Mardiyanto, 2020).

Menurut Luthans (2018), dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, perlu dilakukan penelitian yang mendalam mengenai pengaruh motivasi kerja dan kompetensi ASN terhadap mutu pelayanan publik, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang hubungan antara ketiga faktor tersebut. Dengan memahami pengaruh kompetensi ASN dan motivasi kerja terhadap mutu pelayanan publik, pemerintah dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kompetensi ASN melalui pelatihan, pengembangan keterampilan, dan peningkatan pengawasan dapat menjadi langkah awal untuk meningkatkan mutu pelayanan (Moeheriono, 2020). Selain itu, pemerintah juga perlu memberikan pengakuan dan penghargaan yang layak kepada ASN yang berprestasi, serta menciptakan sistem insentif yang mendorong motivasi kerja yang tinggi.

Peningkatan kompetensi kerja juga penting untuk memastikan bahwa ASN dan tenaga kerja di berbagai sektor memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk melaksanakan tugas-tugas mereka dengan baik (Wahyuni, 2019). Dengan kompetensi yang tinggi, mereka akan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, penting untuk diingat bahwa tingkat kompetensi dan motivasi kerja di Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan. Menurut Wulandari (2018) beberapa tantangan tersebut antara lain akses terhadap pelatihan dan pendidikan yang berkualitas, kesenjangan antara kualifikasi pendidikan dengan kebutuhan pasar kerja, serta adanya praktek-praktek korupsi dan nepotisme yang dapat mempengaruhi kualitas kinerja dan integritas kerja.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Pratiwi dan Purnomo (2017) menunjukkan

bahwa rendahnya kinerja ASN di instansi pemerintahan kota X berdampak negatif terhadap mutu pelayanan publik. Hasil penelitian ini menemukan bahwa ASN kurang memiliki sikap profesional dalam menjalankan tugas-tugas mereka, seperti kurangnya tanggung jawab dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2020) menemukan bahwa faktor-faktor penghambat motivasi kerja ASN di instansi pemerintah daerah meliputi kurangnya pengakuan dan penghargaan, kurangnya peluang pengembangan karir, serta beban kerja yang berlebihan. Faktor-faktor ini berkontribusi pada rendahnya motivasi kerja dan berpotensi mempengaruhi mutu pelayanan publik yang diberikan oleh ASN.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi pemerintah, lembaga, dan institusi terkait dalam perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan publik. Dengan meningkatkan kompetensi ASN dan memperkuat motivasi kerja, diharapkan mutu pelayanan publik akan meningkat secara signifikan. Hal ini akan berdampak positif pada kepuasan masyarakat, partisipasi aktif dalam pembangunan, serta pembangunan negara yang lebih baik dan berkelanjutan. Dalam kesimpulan, penelitian mengenai pengaruh kompetensi ASN dan motivasi kerja terhadap mutu pelayanan publik, sangat relevan dan penting dilakukan. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor tersebut, pemerintah dapat merumuskan kebijakan dan program yang tepat guna untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, sehingga dapat mencapai pembangunan yang berkelanjutan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Wijaya, 2018).

Pentingnya motivasi kerja dan kompetensi ASN, terdapat beberapa tantangan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Salah satunya adalah rendahnya motivasi kerja ASN, yang dapat mempengaruhi kinerja dan kontribusinya terhadap pelayanan publik (Soemitro, 2018). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana variabel kompetensi ASN dan motivasi kerja berpengaruh terhadap mutu pelayanan publik. Dengan memahami hubungan ini, diharapkan dapat diidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya kompetensi dan motivasi kerja pada Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki dampak negatif terhadap mutu pelayanan publik. Kendala utama dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat adalah kurangnya pengetahuan dan keterampilan teknis, serta motivasi kerja yang rendah (Simamora, 2016). Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan upaya meningkatkan kompetensi ASN melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan yang relevan dengan tugas mereka. Selain itu, penting juga menciptakan lingkungan kerja yang memberikan pengakuan dan penghargaan yang sesuai, serta memberikan jalan karir yang jelas bagi ASN. Perbaikan motivasi kerja juga perlu diperhatikan melalui insentif yang sesuai, pengurangan beban kerja yang berlebihan, dan pembentukan iklim kerja yang memotivasi. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi, penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi kepada pemerintah, lembaga, dan institusi terkait guna meningkatkan kompetensi ASN dan motivasi kerja, sehingga mutu pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan (Rahardjo, 2018).

Berdasarkan fenomena penelitian terdahulu dan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, terlihat bahwa rendahnya kompetensi dan motivasi kerja ASN memiliki dampak negatif terhadap mutu pelayanan publik. Selain itu, rendahnya motivasi kerja juga menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mendalam untuk menginvestigasi secara lebih terperinci pengaruh kompetensi dan motivasi ASN terhadap mutu pelayanan publik, serta peran motivasi kerja sebagai variabel mediasi. Dalam konteks tersebut, dilakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Mutu Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Taliwang)". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung kompetensi dan motivasi kerja ASN terhadap mutu pelayanan publik, serta menguji peran motivasi kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Kecamatan Taliwang, sebagai studi kasus yang mewakili lingkungan kerja pemerintahan tingkat kecamatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survey. Sampel penelitian akan dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel acak

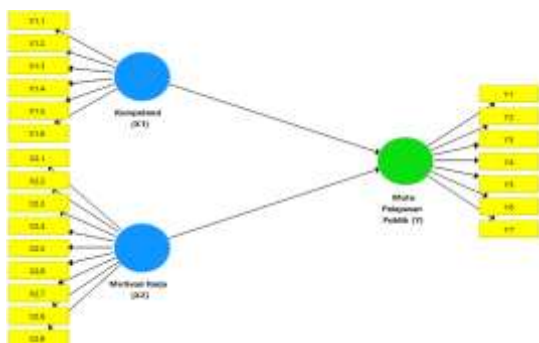
sederhana dari populasi ASN di Kantor Kecamatan Taliwang.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode ini mengolah data berdasarkan sampel yang diambil dari suatu populasi, yang kemudian dikenai metode statistik tertentu untuk dianalisis. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2023-Juli 2023, adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah bertempat di Kantor Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat (KSB). Dengan memilih Kantor Kecamatan Taliwang sebagai lokasi penelitian, penelitian ini dapat berfokus pada aspek pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan setempat. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah menggunakan total sampling, dengan jumlah sampel sebanyak sebanyak 70 responden. Dalam penelitian ini data primer didapatkan langsung melalui kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat yang menjadi objek dalam penelitian ini. Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan, maka dalam penelitian ini menggunakan analisis Partial Least Square (PLS). Istilah PLS secara spesifik berarti adanya perhitungan optimal least square fit terhadap korelasi atau matrik varian. PLS merupakan analisis persamaan Structural Equation Model (SEM), dimana SEM adalah sekumpulan teknik-teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan (Ghozali, 2018).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum memulai evaluasi outer model, langkah pertama yang dilakukan adalah membuat diagram jalur menggunakan software SmartPLS 3.29. Berikut adalah diagram jalur awal yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 1. Diagram Jalur Awal

Berdasarkan pada gambar 1 di atas, penelitian ini menggunakan inner model atau model struktural yang terdiri dari tiga konstruk laten, dua di antaranya adalah konstruk laten eksogen dan satu lagi adalah konstruk laten endogen. Konstruk laten eksogen dalam penelitian ini kompetensi (X1) dan motivasi kerja (X2). Sedangkan variabel mutu pelayanan publik (Y) adalah konstruk laten endogen yang dinyatakan dengan lambang Eta (ϵ). Ketiga konstruk laten ini kemudian dihubungkan dengan jalur yang disesuaikan dengan hubungan yang dibangun sesuai dengan hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini terdapat empat kriteria dalam penggunaan teknik analisa data dengan SmartPLS untuk dapat menilai inner model yaitu Convergent Validity, Discriminant Validity, Cronbach'S Alpha, Composite Reliability.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019), uji validitas adalah suatu proses evaluasi yang dilakukan untuk menentukan sejauh mana instrumen pengukuran atau indikator dapat digunakan untuk mengukur konstruk yang ingin diukur. Uji validitas juga berguna untuk mengevaluasi sejauh mana hasil pengukuran tersebut valid dan dapat diandalkan. Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

a) Uji Convergent Validity

Convergent Validity dinilai berdasarkan korelasi antara skor item atau skor komponen dengan skor konstruk. Nilai AVE (Average Variance Extranced), indikator dianggap valid jika memiliki nilai AVE diatas 0,5.

Tabel 1. Output Average Variance Extracted (AVE)

Variabel Konstruk	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan (AVE >0.50)
Kompetensi (X1)	0,651	Valid
Motivasi Kerja (X2)	0,525	Valid
Mutu Pelayanan Publik (Y)	0,630	Valid

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan pada tabel 1 di atas menunjukkan bahwa nilai AVE baik untuk konstruk kompetensi (X1), motivasi Kerja (X2), dan mutu pelayanan publik (Y) memiliki nilai AVE > 0.50, sehingga seluruh

variabel konstruk dalam model dinyatakan valid.

b) Uji Discriminant Validity

Karena nilai cross-loading lebih besar dari 0,5, uji validitas diskriminan yang dilakukan dalam penelitian ini sampai pada kesimpulan bahwa semua indikator dapat dianggap valid. Adapun untuk lebih jelasnya, informasi tersebut disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2. Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

Indikator	X1	X2	Y
X1.1	0,848	0,587	0,646
X1.2	0,791	0,606	0,555
X1.3	0,800	0,620	0,693
X1.4	0,803	0,652	0,551
X1.5	0,827	0,540	0,528
X1.6	0,770	0,694	0,593
X2.1	0,652	0,738	0,638
X2.2	0,588	0,673	0,817
X2.3	0,551	0,774	0,515
X2.4	0,476	0,771	0,517
X2.5	0,516	0,751	0,485
X2.6	0,568	0,776	0,591
X2.7	0,586	0,796	0,618
X2.8	0,424	0,536	0,470
X2.9	0,538	0,667	0,568
Y1	0,693	0,732	0,831
Y2	0,588	0,673	0,817
Y3	0,637	0,668	0,839
Y4	0,667	0,722	0,869
Y5	0,614	0,646	0,873
Y6	0,535	0,592	0,752
Y7	0,325	0,541	0,519
Y8	0,848	0,587	0,646

Sumber: data diolah, 2023

2. Uji Realibilitas

Sebuah konstruk dianggap reliabel jika nilai composite reliability lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2018). Selain itu, suatu konstruk dianggap memiliki tingkat keandalan yang baik jika nilai cronbach's alpha-nya di atas 0,70. Namun, dalam tahap awal pengembangan skala pengukuran, nilai reliabilitas sebesar 0,60 masih dapat diterima (Abdillah dan Jogiyanto, 2018). Berikut adalah hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini:

Tabel 3. Output Cronbach Alpha dan Composite Reliability

Konstruk Variabel	Cronbach Alpha	Composite Reliability	Ket.
Kompetensi (X1)	0,897	0,918	Reliabel
Motivasi Kerja (X2)	0,893	0,908	Reliabel

Mutu Pelayanan Publik (Y)	0,909	0,921	Reliabel
---------------------------	-------	-------	----------

Sumber: data diolah, 2023

Menurut data yang ditunjukkan pada tabel 3, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua konstruksi memenuhi persyaratan kehandalan. Semua nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha yang masing-masing lebih besar dari 0,60 dan 0,70, hal ini sesuai dengan kriteria persyaratan yang telah disarankan dalam penelitian ini. Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria convergent validity, discriminant validity, cronbach's alpha, composite reliability dan average variance extracted (AVE). Selanjutnya, Evaluasi Goodness of Fit inner model atau model struktural yang dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk dengan melihat nilai R-square dan f-square untuk effect size.

3. Uji R-Square

Dalam konteks Structural Equation Modeling (SEM) dengan teknik Partial Least Square (PLS), R-Square digunakan untuk mengukur seberapa besar variabilitas dari konstruk endogen yang dijelaskan oleh konstruk eksogen pada model struktural. Model struktural yang memiliki R-square > 0,67 mengindikasikan bahwa model dinyatakan baik, R-square > 0,33 mengindikasikan bahwa model dinyatakan moderat, R-square > 0,19 mengindikasikan bahwa model dinyatakan lemah (Ghozali, 2018). Adapun nilai R-square pada masing-masing konstruk dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 4. Output R-Square

Konstruk	R-Square	Keterangan
Mutu Pelayanan Publik (Y)	0,715	Baik

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan kriteria model di atas, dapat disimpulkan bahwa konstruk mutu pelayanan publik (Y) memiliki model struktural yang baik, dengan nilai R-Square lebih besar dari 0,67. Nilai R-Square untuk konstruk laten eksogen kompetensi dan motivasi kerja adalah 0,715 terhadap mutu pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi dan kompetensi mampu menjelaskan sebesar 71,5% variasi dalam konstruk mutu pelayanan publik, sedangkan 28,5% sisanya

dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model. Dengan demikian, motivasi dan kompetensi memainkan peran penting dalam menentukan mutu pelayanan publik.

4. Uji f-Square (f²)

Uji F-square dapat digunakan untuk mengukur kontribusi relatif dari suatu konstruk terhadap faktor laten yang terkait dengannya dalam model PLS. Semakin besar nilai F², semakin besar pula kontribusi konstruk tersebut terhadap faktor laten yang terkait dengannya. F² untuk effect size, Model struktural yang memiliki nilai f² > 0,02 maka model dapat dinyatakan lemah, nilai f² > 0,15 maka model dinyatakan moderat serta nilai f² > 0,35 maka model dapat dinyatakan kuat pada tingkat struktural. Adapun nilai f² untuk effect size pada PLS Algorithm yaitu:

Tabel 5. Output f-Square

Konstruk	Mutu Pelayanan Publik (Y)	Keterangan
Kompetensi (X1)	0.102	Lemah
Motivasi Kerja (X2)	0.569	Kuat

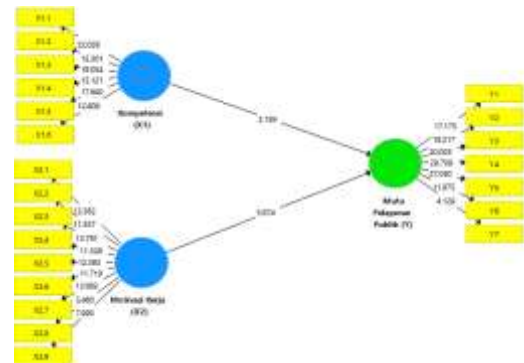
Sumber: data diolah, 2023

Hasil F-Square menunjukkan tingkat kontribusi relatif dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen dalam model struktural. Berdasarkan hasil yang diberikan, konstruk Kompetensi (X1) memiliki kontribusi yang lemah dengan nilai F-Square sebesar 0,102 terhadap variabel Mutu Pelayanan Publik (Y). Ini menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang terbatas terhadap mutu pelayanan publik. Sedangkan pada konstruk Motivasi Kerja (X2) memiliki kontribusi yang kuat dengan nilai F-Square sebesar 0,569 terhadap variabel Mutu Pelayanan Publik (Y). Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan publik, dan perubahan dalam motivasi kerja dapat mempengaruhi secara substansial variabel dependen.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis antara konstruk eksogen dan endogen, konstruk endogen dan endogen, atau konstruk eksogen dan endogen melalui konstruk endogen lainnya dilakukan menggunakan metode resampling bootstrapping. Statistik uji yang digunakan adalah uji t, dengan nilai t-tabel untuk taraf signifikansi

10% sebesar 1,65. Hipotesis penelitian dianggap signifikan jika nilai T-statistik > 1,65. Pengujian hipotesis didasarkan pada Path Coefficients dalam PLS. Berikut adalah hasil output Path Coefficients dalam PLS Bootstrapping:



Gambar 2. Diagram Jalur Setelah Bootstrapping

Berdasarkan hasil output path coefficient di atas, terdapat dua hubungan yang signifikan antara konstruk. Pertama, terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi (X1) dan mutu pelayanan publik (Y). Kedua, terdapat pengaruh signifikan antara motivasi kerja (X2) dan mutu pelayanan publik (Y). Untuk informasi lebih detail, dapat dilihat pada nilai original sampel antara konstruk sebagai berikut:

Tabel 6. Output Original Sampel (Pengaruh Langsung)

Vaiabel Konstruk	Sampel Asli (O)	T Statistik (I0/STDEV)	P-Values
Kompetensi (X1) -> Mutu Pelayanan Publik (Y)	0,265	2,159	0,031
Motivasi Kerja (X2) -> Mutu Pelayanan Publik (Y)	0,626	5,674	0,000

Sumber: data diolah, 2023

Berikut adalah interpretasi hasil pengujian hipotesis yang dapat dihasilkan dalam Path Coefficients dalam PLS Bootstrapping.

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis, ditemukan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kompetensi (X1) terhadap mutu pelayanan publik (Y). Nilai sampel asli untuk pengaruh tersebut adalah sebesar 0,265. Selanjutnya, nilai T-statistik sebesar 2,159, yang melebihi

nilai ambang batas kritis 1,65, dan p-value sebesar 0,031. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh kompetensi terhadap mutu pelayanan publik adalah positif dan signifikan. Maka, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kompetensi, maka akan semakin meningkat pula mutu pelayanan publik. Hasil ini memberikan bukti bahwa pentingnya pengembangan dan peningkatan kompetensi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Andriyanto (2019) dan Fitriana (2021) yang menjelaskan pengaruh kompetensi (X1) terhadap Mutu Pelayanan Publik (Y), yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi dengan mutu pelayanan publik dimana, pentingnya pengembangan kompetensi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik. Dalam konteks penelitian, teori ini diuji melalui analisis statistik untuk melihat sejauh mana kompetensi berkontribusi terhadap mutu pelayanan publik. Jika hasil analisis menunjukkan hubungan yang signifikan antara kompetensi dan mutu pelayanan publik, maka teori ini dapat dikonfirmasi dan memberikan dasar bagi pengembangan kebijakan dan praktik yang mendorong peningkatan kompetensi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik.

2. Kemudian pengaruh antara variabel motivasi kerja (X2) terhadap mutu pelayanan publik (Y) memiliki nilai sampel asli sebesar 0,626. Nilai T-statistik sebesar 5,674 jauh lebih besar dari nilai ambang batas kritis 1,65, dengan p-value sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat motivasi kerja yang tinggi berkontribusi secara positif terhadap peningkatan mutu pelayanan publik. Artinya, semakin tinggi tingkat motivasi kerja yang dimiliki oleh individu atau organisasi yang terlibat dalam pelayanan publik, maka mutu pelayanan publik cenderung lebih baik. Hasil ini memberikan pemahaman penting bagi pengambil keputusan dan praktisi dalam meningkatkan motivasi kerja untuk mencapai mutu pelayanan publik yang lebih baik. Hasil temuan dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Handoko (2016), Pramana (2018), Setiawan (2019) dan Santoso (2020), yang menyatakan bahwa motivasi kerja memainkan peran penting dalam meningkat-

kan mutu pelayanan publik, dimana motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan publik. Individu yang memiliki motivasi kerja yang tinggi cenderung lebih berdedikasi, bersemangat, dan memiliki kinerja yang lebih baik dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kompetensi dan motivasi kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Taliwang, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan mutu pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh ASN berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Ketika seorang ASN memiliki kompetensi yang baik, mereka dapat melaksanakan tugas dengan profesionalisme, keahlian yang memadai, dan pemahaman yang mendalam tentang bidang tugasnya. Kemudian, ASN dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Mereka mampu menguasai prosedur-prosedur yang relevan, memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, serta memberikan solusi yang efektif dalam menangani masalah. Kompetensi yang kuat juga memungkinkan ASN untuk beradaptasi dengan perubahan dan kemajuan dalam bidang pelayanan publik.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja ASN dan mutu pelayanan publik. Motivasi kerja yang tinggi pada ASN berkontribusi positif terhadap peningkatan mutu pelayanan publik. Ketika ASN memiliki motivasi yang tinggi, mereka cenderung lebih berdedikasi, bersemangat, dan berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Hal ini secara langsung mempengaruhi peningkatan mutu pelayanan publik karena ASN akan bekerja dengan lebih efektif, efisien, dan proaktif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian,

motivasi kerja yang tinggi pada ASN sangat penting untuk mencapai peningkatan mutu pelayanan publik yang optimal.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka saran yang dapat direkomendasikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Diharapkan pada penelitian ini dapat memberikan rekomendasi mengenai tindak lanjut yang spesifik kepada manajemen Kantor Kecamatan Taliwang berdasarkan temuan penelitian. Misalnya, memberikan saran untuk pengembangan program pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi ASN, atau implementasi kebijakan yang dapat meningkatkan motivasi kerja dan pemberian insentif yang sesuai.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rancangan dan informasi dalam melaksanakan program pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi ASN di Kantor Kecamatan Taliwang. Program ini dapat melibatkan pelatihan teknis, pemahaman tugas dan tanggung jawab, serta pengembangan keterampilan interpersonal yang relevan dengan tuntutan pekerjaan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

DAFTAR RUJUKAN

- Andriyanto, D. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Instansi Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Provinsi Bengkulu. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 87-96.
- Campbell, J.P., Dunnette, M.D., Lawler, E.E., & Weick, K.E. (2014). *Managerial Behavior, Performance, and Effectiveness*. McGraw-Hill.
- Deci, E.L., & Ryan, R.M. (2017). *Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness*. Penerbit PT Indeks.
- Fitriana, S., & Indah, S. (2021). Pengaruh Profesionalisme Kerja dan Kompetensi ASN Terhadap Mutu Pelayanan Publik dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Tambaksari, Surabaya Timur). *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 45-58.
- Handoko, T.H. (2017). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Penerbit BPFE.
- Handoko, T.H., & Agustian, F. (2016). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Unilever Kota Sulawesi Barat. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(2), 67-78.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Locke, E.A., & Latham, G.P. (2013). *A Theory of Goal Setting and Task Performance*. Penerbit PT Indeks.
- Luthans, F. (2018). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. Penerbit Salemba Empat.
- Mardiyanto, A., & Prabowo, A. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Publik pada Kantor Imigrasi di Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 45-58.
- Marwansyah. (2016). Model Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Kepegawaian Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Marzuki, A. (2020). *Membangun Profesionalisme Kerja yang Unggul*. Bandung: Penerbit CV Pustaka Setia.
- Moeheriono. (2020). *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Model dan Metode Kompetensi*. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Nurjaya, A., & Mariana, D. (2018). Evaluasi Mutu Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum di Kota Gorontalo. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 2(1), 45-58.
- Pink, D.H. (2011). *Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Pramana, A., & Wijaya, A. (2018). Hubungan Antara Motivasi Kerja dengan Mutu Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 3(1), 56-65.

- Pratiwi, D., & Sari, I.P. (2017). Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Telekomunikasi Depok. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi*, 5(1), 23-34.
- Pratiwi, R., & Purnomo, D. (2017). Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Mutu Pelayanan Publik di Instansi Pemerintahan Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 10-18.
- Prayitno, A., & Asmara, F. (2017). Peningkatan Mutu Pelayanan Publik: Konsep, Aplikasi, dan Evaluasi. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Rahardjo, M., & Putra, A. (2018). Kompetensi Aparatur Sipil Negara dan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kota Jember. *Jurnal Birokrasi dan Kebijakan Publik*, 3(1), 32-42.
- Rahmatika, N., & Suryanto, B. (2017). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pertanian Kota Bogor. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 2(2), 78-88.
- Rahmawati, A. (2019). Analisis Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Perusahaan Unilever Kota Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 24(1), 56-65.
- Rianto, A. (2015). *Profesionalisme Kerja: Panduan untuk Meningkatkan Kinerja dan Etika Profesi*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riyadi, M., & Susanto, A. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintahan Desa di Kabupaten Blitar, Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 78-92.