



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 3887-3902

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Pengaruh Kompetensi dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan

Andrey Maryen<sup>1✉</sup>, Lili Sarce Joi Sapari<sup>2</sup>, Oktofina Kehek<sup>3</sup>

Manajemen, Universitas Kristen Papua

Email: [oktofinakehek@gmail.com](mailto:oktofinakehek@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan Dinas Catatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan. Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan sampel populasi yakni semua populasi dilibatkan untuk menjadi sampel sebanyak 30 responden. Metode yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda, yang mencakup uji T, uji F, dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan regresi  $Y = 7.854 + 0.087X_1 + 0.934X_2$ . Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan didapatkan kesimpulan bahwa sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pegawai Dinas Catatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan, sedangkan kompetensi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, namun secara simultan bersama-sama sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pegawai Dinas Catatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan.

Kata Kunci: *kompetensi, sarana prasarana, kualitas pelayanan*

### Abstract

The purpose of this study was to analyze the influence of competence and infrastructure on the quality of service of the Civil Registry Office of South Sorong Regency. Sampling was carried out using a population sample, namely all populations were involved to become a sample of 30 respondents. The type of research used was quantitative with multiple linear regression analysis by conducting a T test, F test, and determination coefficient test. From the results of the calculation using multiple linear regression analysis, the regression equation  $Y = 7.854 + 0.087X_1 + 0.934X_2$  was obtained. Based on the results of the analysis and discussion, it was concluded that infrastructure had a significant effect on the quality of service of Civil Registry Office Employees of South Sorong Regency, while competence did not affect the quality of service, but simultaneously together with infrastructure had a significant effect on the quality of service of Civil Registry Office Employees of South Sorong Regency.

Keywords: *competence, infrastructure, service quality*

### PENDAHULUAN

Kepentingan umum mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan instansi untuk memenuhi keperluan masyarakat. Pelaksanaan kepentingan umum ini didasarkan pada peraturan perundang-undangan serta strategi dan aturan dasar yang telah ditetapkan oleh masing-masing organisasi atau instansi. Salah satu penyelenggara layanan publik adalah instansi pemerintahan. Dalam konteks kepentingan organisasi pemerintahan, khususnya di bidang kependudukan, kependudukan merujuk pada rangkaian proses dan pengelolaan arsip serta informasi kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pengelolaan data kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk keperluan layanan publik dan pengembangan bidang lainnya.

Sejak diterbitkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang transparan. Untuk mendukung hal ini, Pemerintah Daerah diberikan kebebasan dalam merancang dan menentukan jenis-jenis layanan pemerintahan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian, Pemerintah Daerah diharapkan mampu menyediakan layanan berkualitas bagi masyarakat sekitar untuk mencapai kesejahteraan dan kemakmuran bersama. Sebagai salah satu instansi yang bergerak di bidang pelayanan publik, Pemerintah Daerah Kabupaten Sorong Selatan dituntut untuk bekerja secara optimal dalam mendukung berbagai upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Upaya penyediaan layanan publik yang bermutu tidak dapat dilepaskan dari komponen penting yang harus diperhatikan, yaitu sumber daya manusia (SDM). Peran

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu komponen yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi. Terwujudnya layanan publik yang bermutu sangat bergantung pada kompetensi sumber daya manusia dan sarana serta prasarana pendukung yang baik. Oleh karena itu, organisasi harus memperhatikan semua faktor yang berkaitan dengan sarana dan prasarana serta kompetensi sumber daya manusia di lingkungan kerjanya agar dapat meningkatkan mutu layanan publik. Mutu layanan prima dalam penyelenggaraannya dapat menjadi nilai tambah yang mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Ini biasanya dilakukan dengan memahami dan menganalisis berbagai masalah yang dihadapi masyarakat, lalu merumuskan strategi pelayanan yang tepat.

Badan Penyelenggara Pendaftaran Penduduk Sorong Selatan merupakan salah satu pelaksana penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terbuka di Wilayah Papua Barat. Penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut meliputi pendaftaran penduduk dan pendaftaran penduduk secara terbuka. Sementara itu, registrasi kependudukan secara terbuka meliputi penerbitan surat keterangan kelahiran, surat keterangan kelulusan, surat keterangan pindah sekolah, pencatatan pengakuan dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, serta pencatatan perubahan status kewarganegaraan. Sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, Badan Penyelenggara Pendaftaran Penduduk Sorong Selatan diharapkan mampu memberikan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat di wilayah Sorong Selatan.

Manfaat Pendaftaran Penduduk Sorong Selatan dapat berupa manfaat yang mempunyai tugas melaksanakan masalah kependudukan dalam bidang Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk berdasarkan Standar Kemandirian dan Tugas Bantuan. Akan tetapi dari hasil pengamatan masih ditemukan beberapa masalah, antara lain:

1. Pegawai masih merasa sarana prasarana masih kurang lengkap seperti komputer dan layanan internet yang belum optimal
2. Kondisi geografis kabupaten sorong selatan yang memiliki wilayah sangat luas dan akses transportasi terbatas sehingga menyulitkan pelayanan pencatatan sipil
3. Jumlah kursi tempat menunggu antrian yang terbatas, sehingga banyak masyarakat yang harus berdiri di luar ruangan
4. Kurangnya sosialisasi terkait prosedur dan sistem pelayanan bagi masyarakat

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kompetensi dan Jabatan serta Landasan terhadap Kualitas Manfaat Pejabat Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan secara keseluruhan dan sekaligus.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan jenis penelitian positivistik yang memanfaatkan data numerik untuk dianalisis secara langsung guna menguji teori. Metode penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda diterapkan jika penelitian melibatkan dua variabel independen dan satu variabel dependen. Dalam konteks ini, variabel independen yang digunakan adalah Kompetensi (X1) dan Kelembagaan (X2), sedangkan variabel dependen adalah Kualitas Pelaksanaan (Y).

### Populasi dan Sampel

1. Populasi: Populasi mengacu pada sekelompok individu dalam suatu wilayah tertentu dengan jumlah tertentu yang memiliki karakteristik serupa. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh pegawai di Kantor Catatan Sipil Pemerintah Sorong Selatan, yang berjumlah 30 orang.
2. Sampel: Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi tersebut. Karena jumlah populasi di bawah 100 orang, maka seluruh populasi pegawai di Kantor Catatan Sipil Pemerintah Sorong Selatan, sebanyak 30 orang, diambil sebagai sampel penelitian.

### Jenis dan Sumber Data

Informasi dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu informasi utama dan informasi pendukung. Informasi utama diperoleh secara langsung melalui pengamatan lapangan, sedangkan informasi pendukung didapatkan secara tidak langsung, misalnya melalui jurnal, situs web, dan sumber lainnya (Mulyadi, 2019). Penelitian ini memanfaatkan informasi utama dan informasi pendukung. Sumber informasi berasal dari studi pustaka dan penelitian lapangan. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dengan memanfaatkan buku dan tulisan yang relevan dengan topik penelitian, sedangkan penelitian lapangan dilakukan melalui observasi langsung pada sumber penelitian (Mulyadi, 2019).

### Identifikasi dan Pengukuran Variabel

Memisahkan proses pembuktian dan estimasi faktor dalam kasus ini bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami faktor-faktor yang menjadi fokus

penelitian serta pedoman yang digunakan. Penjelasan mengenai estimasi faktor akan dilengkapi dengan berbagai jenis skala perhitungan yang dirancang untuk menyederhanakan analisis data dan mendukung proses penanganan selanjutnya.

#### 1. Identifikasi Variabel.

Variabel adalah karakteristik yang digunakan dalam sebuah kajian untuk menggambarkan masalah yang akan dibahas, sehingga menghasilkan temuan yang sesuai permasalahan. Penelitian ini mempertimbangkan dua jenis variabel, yaitu:

##### a. Variabel Independent.

Variabel independen, yang dilambangkan dengan (X), adalah faktor yang memberikan pengaruh terhadap variabel dependen, baik dalam bentuk pengaruh positif maupun negatif (Ferdinand, 2006). Dalam pembahasan ini, variabel *independent* yang digunakan adalah Kompetensi (X1). Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam variabel ini, yaitu:

- 1) Perilaku
- 2) Keterampilan
- 3) Pengetahuan

Dan Sarana Prasarana (Xb) Terdapat beberapa indikator dalam variabel ini, yaitu :

- a. kelengkapan
- b. Kondisi
- c. kemudahan penggunaan

##### b. Variabel dependent.

Variabel dependent yang dilambangkan dengan (Y) bisa jadi merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiono, 2016). Dalam hal ini, variabel dependent yang digunakan adalah kualitas manfaat. Dalam variabel ini, ada beberapa indikator yang digunakan, antara lain:

- 1) Kendalan
- 2) Daya tanggap
- 3) Jaminan
- 4) Empati
- 5) Produk fisik

#### 2. Pengukuran Variabel

Terkait dengan estimasi faktor, tentu saja dalam hal ini pertimbangkan untuk menggunakan strategi pengumpulan data dengan menggunakan survei. Untuk mengukur variabel menggunakan skala likert. Skala likert bisa jadi merupakan skala yang digunakan

untuk dapat mengetahui pendapatan dan kondisi pikiran responden terhadap pertanyaan dalam survei. Jadi dalam hal ini pertimbangkan dalam mengukur faktor dengan menggunakan skala 1 - 5 yang digambarkan sebagai berikut:

Sangat setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Ragu-Ragu (CS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

## Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dengan analisis regresi langsung. Beberapa waktu lalu telah dilakukan beberapa investigasi regresi langsung, pertama melakukan uji validitas dan reliabilitas pada survei menggunakan SPSS form 20.

### 1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji tingkat ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat estimasi faktor tampilan. Persamaan yang digunakan adalah:

$$r_{xy} = \frac{(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n[\sum X^2(\sum X^2)][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

X = Skor item

Y = Skor Total

XY= Skor Pertanyaan

N = Jumlah responden untuk diuji coba

r = Korelasi product moment

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang tidak berubah-ubah dapat berupa derajat yang menunjukkan koherensi instrumen estimasi terhadap derajat indikasi yang sama dari celah-celah yang lain. Jika hasil pengujian menggunakan SPSS menunjukkan nilai Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) > 60% (0,60), maka variabel yang digunakan sebagai instrumen penelitian dianggap stabil atau kuat. Sebaliknya, jika nilai Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) < 60% (0,60), maka variabel tersebut dianggap tidak konsisten atau meragukan.

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menilai apakah ada keterkaitan antara variabel independen dalam model regresi. Pengujian ini dilakukan dengan memeriksa nilai Variance Inflation Factor (VIF) dari setiap variabel independen. Jika nilai VIF...

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah terdapat ketidakseragaman dalam fluktuasi residual antar pengamatan dalam model regresi.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pemeriksaan relaps langsung karena terdapat lebih dari satu variabel. Pemeriksaan relaps langsung dilakukan untuk menentukan ada atau tidaknya pengaruh kompetensi dan kerangka kerja terhadap Kualitas Manfaat.

Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan menggunakan persamaan Persamaan relaps langsung seperti berikut:

$$Y = \alpha + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan

$\alpha$  = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien regresi

X<sub>1</sub> = Kompetensi

X<sub>2</sub> = Sarana Prasarana

4. Uji T (Parsial)

Uji t dilaksanakan untuk menguji sejauh mana koefisien regresi signifikan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada tingkat kepercayaan 95% atau  $\alpha = 0,05$ . Jika t hitung lebih kecil dari t tabel, maka koefisien regresi dianggap tidak signifikan (Sari, 2008). Proses pengujian regresi dan uji t ini dilakukan menggunakan software SPSS versi 20 untuk Windows.

5. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengevaluasi apakah seluruh faktor independen yang ada dalam penelitian mempengaruhi variabel dependen secara simultan. Pengujian ini juga menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

6. Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $R^2$ )

Koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) digunakan untuk mengukur variabel bebas yang memiliki dampak terbesar terhadap variabel terikat. Nilai  $r^2$  yang lebih tinggi

menunjukkan bahwa variabel bebas tersebut memberikan pengaruh yang lebih signifikan terhadap variabel terikat. Perhitungan koefisien determinasi ( $r^2$ ) bertujuan untuk mengenali variabel bebas yang memberikan pengaruh dominan terhadap variabel terikat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data Responden

#### 1. Deskripsi Identitas Responden

Terkait informasi yang data, digunakan 30 responden yang merupakan perwakilan dari Kantor Catatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan. Berikut ini adalah beberapa informasi dari kepribadian responden, seperti berikut:

Tabel 1 Karakteristik Responden

Kategori	Keterangan	Sampel	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	19	63 %
	Perempuan	11	37 %
Umur	< 25	0	0 %
	25 - 30	2	6 %
	31 - 35	5	17 %
	36 - 40	3	10 %
	> 41	20	67 %
Tingkat Pendidikan	SMA	9	30 %
	S1	18	60 %
	S2	3	10 %

*Sumber : Pengolahan Data Primer*

Responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 19 orang dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 11 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Catatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan sebagian besar berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pegawai yang berusia di atas 41 tahun lebih banyak. Responden berdasarkan tingkat pendidikan SMA sebanyak 9 orang, 18 orang berpendidikan sarjana, dan 3 orang berpendidikan magister. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pegawai yang berpendidikan sarjana lebih banyak.

### Hasil Analisis Data

#### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Peneliti menerapkan *Pearson Correlation*. Keputusan diambil berdasarkan beberapa kondisi, yaitu jika nilai Sig. lebih kecil atau r-tabel, maka data yang digunakan dianggap signifikan. Nilai r tabel untuk  $df = 30-2 = 28$   $\alpha = 0,05$  adalah r tabel = 0,306.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Pernyataan (Kompetensi) X1	r hitung	r tabel	Keterangan
<u>Perilaku :</u> Saya melaksanakan setiap tugas dan pekerjaan dengan mematuhi setiap norma dan aturan yang berlaku	0,652	0,306	Valid
<u>Keterampilan :</u> Saya mampu melaksanakan setiap pekerjaan yang di berikan karena memiliki keahlian yang sesuai dengan bidang pekerjaan saya	0, 627	0,306	Valid
<u>Pengetahuan :</u> Saya memahami setiap tugas dan tanggung jawab yang di berikan karena memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang pekerjaan saya	0, 333	0,306	Valid
Pernyataan (Sarana Prasarana) X2	r hitung	r tabel	Keterangan
<u>Kelengkapan sarana - prasarana:</u> Kantor Dinas memiliki Sarana dan Prasarana yang lengkap sehingga memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan publik	0, 559	0,306	Valid
<u>Kondisi :</u> Kondisi sarana dan prasarana masih layak dan baik sehingga memperlancar setiap pekerjaan dan pelayanan publik	0, 503	0,306	Valid
<u>Kemudahan penggunaan:</u> Setiap sarana dan prasarana yang ada di kantor dinas dapat di gunakan dengan mudah oleh pegawai	0, 385	0,306	Valid
Pernyataan (Kualitas Pelayanan) Y	r hitung	r tabel	Keterangan
<u>Keandalan (<i>Reliability</i>) :</u> Pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai	0,409	0,306	Valid

dengan prosedur secara cepat dan tepat			
<u>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) :</u> Pegawai selalu memberikan respon yang baik terhadap kebutuhan publik yang di layani	0,598	0,306	Valid
<u>Jaminan (<i>assurance</i>) :</u> Pegawai memberikan pelayanan yang baik dan prima sehingga di percaya oleh publik	0,604	0,306	Valid
<u>Empati (<i>empathy</i>) :</u> Pegawai memberikan perhatian dan komunikasi yang baik terhadap publik yang di layani	0,405	0,306	Valid
<u>Produk fisik (<i>tangible</i>) :</u> Pegawai memiliki bukti nyata pelayanan yang berkualitas dengan memenuhi kebutuhan - kebutuhan publik	0,427	0,306	Valid

*Sumber : Pengolahan Data Primer*

Dari hasil uji ukur nilai hubungan Pearson terlihat bahwa semua angka lebih dari 0,306, maka kesimpulannya faktor X1 (kompetensi), X2 (infrastruktur), dan Y (kualitas layanan) > 0,306 dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Dalam uji kualitas yang tidak berubah ini, analisis menggunakan hipotesis Cronbach Alpha. Terdapat beberapa kondisi yang harus dipenuhi dalam pengambilan keputusan, di antaranya jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60, maka data yang digunakan dapat dianggap reliabel.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Hasil Uji Reliabilitas	Keterangan
Kompetensi (X1)	0,60	0,700	Reliabel
Sarana Prasarana (X2)	0,60	0,665	Reliabel
Kinerja(Y)	0,60	0,692	Reliabel

*Sumber : Pengolahan Data Primer*

Berdasarkan tabel di atas, nilai Cronbach's Alpha lebih besar atau > 0,60. Jadi dapat dikatakan bahwa ke-11 hal yang dirumuskan tersebut reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

## 1) Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan mengamati nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF berada di bawah 10 dan nilai tolerance melebihi 0,10, maka dapat dinyatakan bahwa multikolinearitas tidak terjadi, yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel independen (administrasi dan motivasi kerja). Oleh karena itu, uji reliabilitas dianggap memenuhi kriteria positif (Ghozali, 2016).

Variabel	Nilai VIF	Tolerance	Keterangan
Kompetensi (X1)	1.025	0, 976	Tidak terjadi multikolinearitas
Sarana Prasarana (X2)	1.025	0, 976	Tidak terjadi multikolinearitas

*Sumber : Pengolahan Data Primer*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai VIF untuk X1 = 1,025 dan X2 = 1,025 berada di bawah 10, yang berarti tidak ada masalah multikolinearitas. Selain itu, nilai tolerance untuk X1 = 0,976 dan X2 = 0,976 lebih besar dari 0,10, yang menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam demonstrasi relaps terjadi ketidakseimbangan fluktuasi residual dari satu persepsi ke persepsi lainnya. Apabila masing-masing variabel bebas tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap residual absolut ( $\alpha > 0,05$ ) maka tidak terjadi heteroskedastisitas dalam demonstrasi relaps. Sehingga demonstrasi relaps dinyatakan positif (Ghozali 2016).

Correlations						
		TotalX1	TotalX2	ABS_RES		
Spearman's rho	TotalX1	Correlation Coefficient	1.000	.167	.387*	
		Sig. (2-tailed)	.	.377	.035	
		N	30	30	30	
	TotalX2	Correlation Coefficient	.167	1.000	.339	
		Sig. (2-tailed)	.377	.	.067	
		N	30	30	30	
	ABS_RES	Correlation Coefficient	.387*	.339	1.000	
		Sig. (2-tailed)	.035	.067	.	
		N	30	30	30	

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

*Sumber : Pengolahan Data Primer*

Dengan menggunakan uji Glejser, nilai tengah masing-masing variabel bebas (kompetensi dan kerangka kerja) lebih dari 0,05. Jadi kesimpulannya adalah tidak ada indikasi heteroskedastisitas dalam demonstrasi relaps.

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	7.854	4.673		1.681	.104
	TotalX1	.087	.244	.060	.358	.723
	TotalX2	.934	.320	.492	2.923	.007

a. Dependent Variable: TotalY

*Sumber : Pengolahan Data Primer*

$$Y = \alpha + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2$$

Y = Kualitas Pelayanan

$\alpha$  = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien regresi

X<sub>1</sub> = Kompetensi

X<sub>2</sub> = Sarana Prasarana

Mengacu pada hasil analisis regresi linear berganda, didapatkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 7.854 + 0.087X_1 + 0.934X_2$$

e. Uji T (Parsial)

Uji t dimanfaatkan untuk menguji hipotesis serta menilai tingkat pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel atau menggunakan analisis nilai signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ).

NO	Hipotesis	Unstandardized Coefficients Beta	Standardized Coefficients Beta	t hitung	Signifikansi	Keterangan
1	H1	0.087	0,244	0,358	0,723	Tidak Didukung
2	H2	0,934	0,320	2,923	0,007	<b>Didukung</b>

*Sumber : Pengolahan Data Primer*

$\alpha = 5\% = 0,05$        $df = n-k = 30-3 = 27$ , t-tabel = 2,052 (lihat tabel t)

Untuk dugaan primer (H1) karena T hitung 0,358 < T tabel 0,05 maka teori primer (H1) ditolak. Dan untuk dugaan sementara (H2) karena T hitung 2,923 > T tabel 2,052 maka ada pengaruh X<sub>2</sub> (kantor dan sistem) terhadap Y (Kualitas Manfaat),

dan nilai signifikansinya adalah  $0,007 < 0,05$  maka teori sementara (H2) diterima.

f. Uji F (simultan)

Uji F bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh variabel bebas, yakni kompetensi (X1) dan kerangka kerja (X2), secara bersamaan terhadap variabel terikat Y (Kualitas Manfaat). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tabel ANOVA atau nilai F. Jika F-hitung melebihi F-tabel, maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara kolektif berpengaruh terhadap variabel terikat.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.554	2	10.777	4.611	.019 <sup>b</sup>
	Residual	63.112	27	2.337		
	Total	84.667	29			

a. Dependent Variable: TotalY

b. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

*Sumber : Pengolahan Data Primer*

$\alpha = 5\% = 0,05$ , F tabel:  $k = 2$ ,  $n-k = 30-2 = 28$ , sehingga diperoleh F tabel = 3,34. Berdasarkan hasil uji F di atas, dapat dilihat bahwa F hitung 4,611 > F tabel 3,34, yang menunjukkan adanya pengaruh simultan antara X1 (kompetensi) dan X2 (sarana prasarana) terhadap Y (Kualitas pelayanan). Selain itu, nilai signifikansi  $0,0019 < 0,05$ , sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima.

Uji Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada dalam rentang antara 0 dan 1.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.602 <sup>a</sup>	.362	.315	1.39059

a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

b. Dependent Variable: TotalY

*Sumber : Pengolahan Data Primer*

Dari hasil uji R<sup>2</sup> diperoleh nilai R<sup>2</sup> = 0,362 yang berarti bahwa pengaruh kompetensi dan latar belakang secara bersama-sama terhadap kualitas hasil belajar tinggi dan rendah adalah sebesar 36,2%, sedangkan sisanya sebesar 63,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar faktor penelitian.

SIMPULAN

1. Hipotesis Pertama (H1) : Terdapat pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Catatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan tidak didukung. Hasil ini diperoleh dari uji T yang menunjukkan bahwa nilai T hitung sebesar 0,358 lebih kecil dibandingkan dengan T tabel sebesar 2,052, serta nilai signifikansi yang melebihi 0,05 ( $0,723 > 0,05$ ).
2. Hipotesis Kedua (H2) : Terdapat pengaruh Sarana Prasarana terhadap terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Catatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan, didukung. Temuan ini berdasarkan hasil uji T dengan nilai T hitung  $2,923 > T$  tabel 2,052 dan nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,007 < 0,05$ ).
3. Spekulasi Ketiga (H3): Terdapat pengaruh Kompetensi dan sarana prasarana terhadap Kualitas Manfaat Perwakilan Pendaftar Manfaat Terhormat Peraturan Daerah Sorong Selatan, didukung oleh hasil uji F yang memperoleh nilai F hitung sebesar  $4,611 > F$  tabel 3,34 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,0019).

#### DAFTAR PUSTAKA

- "Algifari. 1997. Analisis Statistik Untuk Bisnis; Dengan Regresi, Korelasi Dan Nonparametrik. Yogyakarta: BPFE.," n.d.
- Along, Antonius, Kabupaten Sanggau, and Kalimantan Barat. "Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* 6, no. 1 (2020): 94–99. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/954/1414>.
- Andhini, Nisa Fitri. "Pengertian Kualitas Pelayanan (You Can Use as Indikator)." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2017): 1689–99.
- Datus Salam, Mella Alkhori, and Brillian Rosy. "Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 9, no. 3 (2022): 377–91. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.360>.
- Dewi, Dian Ayunita. "Modul Uji Validitas Dan Reliabilitas," 1–14, 2018.
- Engkus, Ainyana Azan, Alliadzar Hanif, and Anisa Fitr. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial* 19 (April 5, 2021): 39–46. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>.
- FEBRIANI, MERY. "Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Pangkalan Kuras." *Doctoral Dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU*, 2022, 1–97.

- "Ferdinand, Augusty. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis Dan Desrtasi Ilmu Manajemen*. 1 Semarang: Universtas Diponegoro, 2014. Text.," n.d.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 23*, 2016.
- Gumilang, Alam. "Pelayanan Kualitas Produk Dan Jasa." *Unikom* 15, no. 2 (2017): 1–23. <https://elibrary.unikom.ac.id/>.
- Hasanuddin, Hasanuddin, Eva Singgarniari, Faisal Faisal, Agussalim Ritonga, Imran Nasution, Supar Wasesa, and Sri Rahayu. "Pengaruh Sarana Prasarana, Kualitas SDM Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai." *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)* 4 (January 13, 2023): 804–13. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i2.2407>.
- <https://dukcapil.kemendagri.go.id/>. "No Title." <https://dukcapil.kemendagri.go.id/>, n.d.
- Imanda, Antonio. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Tengah." *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 1, no. 2 (2015): 118–23. <https://doi.org/10.37676/professional.v1i2.133>.
- Kusdarini, Eny. "Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara Dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik," 2011. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:237122655>.
- Maulida, Y N. "pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pada rm. Ayam kq5 pondok ...," 2022, 8–24. [http://repository.stei.ac.id/id/eprint/8699%0Ahttp://repository.stei.ac.id/8699/3/BAB 2.pdf](http://repository.stei.ac.id/id/eprint/8699%0Ahttp://repository.stei.ac.id/8699/3/BAB%202.pdf).
- Moenir, A S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, 2010. <https://books.google.co.id/books?id=3tavMwEACAAJ>.
- Mulyadi, Mohammad. "Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya [Quantitative and Qualitative Research and Basic Rationale to Combine Them]." *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media* 15, no. 1 (2019): 128–38.
- Nurlan, F. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. CV. Pilar Nusantara, 2019. <https://books.google.co.id/books?id=OXYqEAAAQBAJ>.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023. "Tentang Jabatan Fungsional." *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Jabatan Fungsional*, 2023, 1–82.
- "PERBUP Sorong Selatan No 18 Tahun 2022 Tentang Analisis Standar Belanja (ASB) Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2023.Pdf," n.d.
- Prof. Dr. Wibowo S.E., M.Phil. *Manajemen Kinerja*, 2014.

Sekrdarir DrMoris Aildi Yogya, Ketua, -s I Anggota, SSosMSi S Mengetahui Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau ProfDrHjSri Indrastuti, MM IlrHAhmad Tarmizi Yussa, and Ma ProfDrHYusri Munaf. *Pengaruh Kompetensi,Sarana Dan Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Sipayung Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu Tesis Oleh Yessybudaya Gt]Ltom Npm : L8ill2l026 Tim Penguji, 2021.*

Shaza, Fadli. "BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. 1–64." *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*. 1, no. 69 (2017): 5–24.

Sugiyono, Dr. "Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D." *Bandung: Alfabeta*, 2010, 26–33.

———. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D," 2013.