



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 7158-7170

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

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

Pengaruh Kompetensi dan Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Sorong Utara

Andre Maryen^{1✉}, Edawrd Clan², Irma Watory³

Universitas Kristen Papua

Email: leewatory@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak Kompetensi dan Kepemimpinan terhadap mutu layanan publik di Kantor Distrik Sorong Utara menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil uji t menunjukkan bahwa Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen, dengan t-hitung 3,003 > t-tabel 1,7011 dan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis (H1) diterima. Kepemimpinan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan, dengan t-hitung 3,097 > t-tabel 1,7011 dan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis (H2) diterima. Uji F menunjukkan F-hitung 15,554 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, yang mengindikasikan bahwa secara simultan, Kompetensi dan Kepemimpinan berpengaruh terhadap mutu layanan publik di Kantor Distrik Sorong Utara.

Kata Kunci: *Kompetensi, Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan*

Abstract

This study aims to analyze the impact of Competence and Leadership on the quality of public services at the Sorong Utara District Office using a quantitative descriptive method. The t-test results indicate that Competence has a positive and significant effect on the dependent variable, with a t-value of 3.003 > t-table value of 1.7011 and a significance level of 0.000 < 0.05, thus accepting hypothesis (H1). Leadership also has a positive and significant effect, with a t-value of 3.097 > t-table value of 1.7011 and a significance level of 0.000 < 0.05, confirming hypothesis (H2). The F-test results show an F-value of 15.554 with a significance level of 0.000 < 0.05, indicating that Competence and Leadership simultaneously influence the quality of public services at the Sorong Utara District Office.

Keywords: *Competence, Leadership, Service Quality*

PENDAHULUAN

Kompetensi seorang pegawai memiliki peran krusial dalam suatu organisasi, karena mencakup kemampuan dan karakteristik individu, seperti pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas jabatannya. Dengan kompetensi yang memadai, seorang pegawai dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif, dan efisien. Seorang pemimpin berperan dalam mengembangkan tugas serta tanggung jawab kepemimpinannya, sekaligus memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang-orang yang dipimpinnya. Selain itu, pemimpin bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan dan bantuan secara personal serta mengelola berbagai kegiatan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda dalam membimbing bawahannya. Semakin baik kualitas kepemimpinan seseorang, maka semakin tinggi pula tingkat keberhasilan dalam bekerja.

Keberhasilan organisasi pemerintahan bergantung pada kepemimpinan yang baik. Kepemimpinan mencerminkan kemampuan membimbing dan memotivasi dalam mencapai tujuan. Pemimpin harus mengarahkan bawahannya sesuai visi, misi, dan tujuan organisasi. Kepemimpinan dapat diartikan sebagai metode yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam mengarahkan, memotivasi, dan mengelola berbagai elemen dalam kelompok atau organisasinya guna mencapai tujuan yang diharapkan, sehingga menghasilkan pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas pelayanan mencerminkan pencapaian kinerja seorang individu atau pegawai dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Perilaku positif seorang pemimpin akan menciptakan pemahaman yang baik bagi para pegawai, sehingga dapat menjadi teladan dalam menjalankan tugas di kantor atau lembaga. Hal ini berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai. Seorang pemimpin dapat menerapkan berbagai gaya kepemimpinan untuk memotivasi dan mempengaruhi bawahannya.

Kepemimpinan dalam sektor publik memiliki peran yang penting. Seorang pemimpin bukan hanya sekedar mengambil keputusan, tetapi juga sebagai penggerak perubahan, inovator, dan memotivasi seluruh pegawai yang dipimpin dalam organisasi. Kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan visi bersama serta membangun budaya kerja yang berorientasi pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dalam lingkup pelayanan publik, pemimpin mampu memahami dan menanggapi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat dan akan menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti di Kantor Kantor Distrik Sorong Utara Kota Sorong bahwa kurangnya pengawasan pimpinan terhadap kinerja

pegawai dan kurangnya pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Selain itu ada kesenjangan antara pimpinan dan pegawai, dimana pimpinan selalu menegur pegawai di depan pegawai lain tanpa memanggil ke ruang kerjanya terlebih dahulu untuk memberi arahan dan bimbingan kepada pegawai tersebut. Tampak pula bahwa ada pegawai yang sering menegur pegawai lain. Masih banyaknya pegawai yang tidak bersemangat dalam bekerja, bahkan ada pegawai yang jarang masuk kantor dengan alasan sakit, ada pegawai yang hanya duduk-duduk dan acuh dalam mengerjakan tugas, pegawai tersebut baru mengerjakan pekerjaan saat melihat pemimpinnya datang. Selain itu juga, Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang efektif disebabkan oleh ketidaksukaan mereka terhadap prosedur yang rumit dan waktu tunggu yang lama. Masyarakat menginginkan layanan yang cepat, responsif, serta mampu memahami dan memenuhi kebutuhan mereka dalam waktu yang relatif singkat.

Pelayanan publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan melalui penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif. Pelayanan ini diselenggarakan oleh berbagai pihak, seperti instansi pemerintah, perusahaan, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, serta badan hukum lain yang bertanggung jawab atas pelayanan publik. Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah profesionalisme, yang mencakup kemudahan dalam proses pelayanan serta penghindaran penyalahgunaan wewenang, informasi, atau posisi jabatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel, yang dalam penelitian ini berjumlah 30 orang.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung oleh peneliti melalui observasi, wawancara, studi kepustakaan, dokumentasi, serta penyebaran kuesioner. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dengan menelaah berbagai literatur, seperti buku referensi, literasi akademik, dan sumber lain yang relevan dengan topik penelitian. Oleh karena itu, untuk mendapatkan informasi yang akurat dan ilmiah, peneliti menggunakan metode yang telah disusun, didukung oleh dokumentasi selama proses penelitian di lapangan.

Teknik Analisis Data

Salah satu metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model statistik. Terdapat berbagai model statistik atau rumus yang umum diterapkan dalam menganalisis data. Sebelum melakukan perhitungan untuk menguji hubungan kausalitas, diperlukan data penelitian yang telah melalui proses pengujian dan memenuhi semua kriteria yang ditetapkan. Adapun tahapan dalam teknik analisis data adalah sebagai berikut:

Uji Validitas Data

Validitas, adalah sejauh mana keakuratan suatu instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam pengumpulan data, validitas dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana data yang diperoleh benar-benar mencerminkan keadaan sebenarnya dari objek penelitian.

Pengujian validitas bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan selama penelitian adalah valid berdasarkan alat ukur yang digunakan, yaitu kuesioner. Suatu instrumen dikatakan valid atau sah jika memiliki koefisien korelasi Pearson Product Moment (r -hitung) yang lebih besar dari r -tabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah metode yang digunakan untuk menilai konsistensi atau keterandalan suatu instrumen pengukuran, yaitu untuk memastikan apakah instrumen tersebut dapat menghasilkan hasil yang stabil dan konsisten saat pengukuran diulang dalam kondisi yang sama. Reliabilitas berkaitan dengan tingkat kestabilan dan konsistensi data serta temuan penelitian.

Pengujian reliabilitas instrumen bertujuan untuk memastikan bahwa alat ukur yang dipakai mampu memperlihatkan stabilitas dalam mengukur fenomena yang sama. Setelah uji validitas dilakukan, dilakukan pengukuran reliabilitas setiap butir pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner.

Selanjutnya mengevaluasi kestabilan kuesioner, analisis reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Koefisien ini mengukur korelasi antara skala yang dibuat dengan semua indikator yang ada, berdasarkan tingkat kepercayaan tertentu. Suatu indikator dianggap dapat diterima apabila nilai koefisien alpha lebih dari 0,60. Dengan demikian, suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$.

Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier klasik (OLS) didasarkan pada serangkaian asumsi. Dalam penelitian ini, terdapat tiga asumsi utama dalam regresi klasik yang akan dibahas, yaitu:

a. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menilai perbedaan varian residual antar pengamatan dalam regresi. Jika varian konstan, disebut homoskedastisitas; jika bervariasi, disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik bebas dari heteroskedastisitas.

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini mendeteksi multikolinieritas dalam regresi, yang terjadi saat variabel bebas memiliki korelasi tinggi, berpotensi mengganggu analisis.

c. Uji Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali, analisis regresi linier digunakan untuk memahami pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika analisis regresi linier melibatkan lebih dari satu variabel independen, maka disebut sebagai analisis regresi linier berganda. Teknik ini diterapkan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari satu atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots) terhadap variabel dependen (Y). Model regresi linier berganda untuk populasi dapat dirumuskan sebagai berikut (1):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Kualitas Pelayanan

b = Nilai Koefisien masing-masing variabel

a = Nilai konstanta (*intersept*)

X_1 = Kompetensi

X_2 = Kepemimpinan

Uji t (parsial)

Uji t mengukur pengaruh variabel independen terhadap dependen dengan membandingkan t-hitung dan t-tabel. Jika t-hitung > t-tabel, variabel independen berpengaruh signifikan; jika sebaliknya, tidak berpengaruh.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut: $t = r\sqrt{(n - 2) / (1 - r^2)}$
Keterangan : t = Uji pengaruh parsial r = Koefisien korelasi n = Banyaknya data.

Uji F (Simultan)

Nilai F-statistik digunakan untuk menguji hipotesis apakah tidak ada variabel independen yang secara signifikan mempengaruhi variabel dependen (Y) dalam model regresi. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Derajat kebebasan untuk F-tabel ditentukan oleh jumlah variabel independen ($k-1$) dan jumlah sampel dikurangi jumlah variabel ($n-k$). Jika F-hitung lebih besar dari F-tabel, hipotesis nol ditolak, yang berarti setidaknya satu variabel independen berkontribusi signifikan dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Uji F menilai apakah variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji F-statistik berfungsi untuk menilai signifikansi pengaruh seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Pengambilan keputusan dalam uji F didasarkan pada nilai signifikansi (sig), yaitu:

- Jika nilai sig $< 0,05$, maka hipotesis diterima.
- Jika nilai sig $> 0,05$, maka hipotesis ditolak.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur sejauh mana variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen, dengan nilai 0 hingga 1. Semakin tinggi R^2 , semakin besar kontribusi variabel independen. Nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan variabel independen sangat efektif, sedangkan nilai kecil menandakan kontribusinya terbatas.

Namun, koefisien determinasi memiliki kelemahan, yaitu kemungkinan adanya bias yang disebabkan oleh jumlah variabel independen yang digunakan dalam perhitungan. Setiap perubahan pada variabel independen dapat menyebabkan perubahan signifikan pada nilai R^2 terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji validitas

Uji validitas menilai ketepatan instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Instrumen valid jika r -hitung $>$ r -tabel ($df = n - k$, $\alpha = 5\%$). Hasil rinci disajikan pada Tabel 1.

No	Butir Pertanyaan	t-hitung	r-tabel	Status butir
----	------------------	----------	---------	--------------

Kompetensi (X1)				
1.	X1.1	0.395	0.3061	Valid
2.	X1.2	0.566	0.3061	Valid
3.	X1.3	0.705	0.3061	Valid
4.	X1.4	0.748	0.3061	Valid
5.	X1.5	0.758	0.3061	Valid
Kepemimpinan (X2)				
1.	X2.1	0.486	0.3061	Valid
2.	X2.2	0.762	0.3061	Valid
3.	X2.3	0.617	0.3061	Valid
4.	X2.4	0.611	0.3061	Valid
5.	X2.5	0.639	0.3061	Valid
Kualitas Pelayanan Publik (Y)				
1.	Y.1	0.624	0.3061	Valid
2.	Y.2	0.695	0.3061	Valid
3.	Y.3	0.649	0.3061	Valid
4.	Y.4	0.662	0.3061	Valid
5.	Y.5	0.691	0.3061	Valid

Sumber Data Hasil Penelitian data diolah kembali, 2025

Uji validitas variabel kompetensi menunjukkan koefisien korelasi indikator Pengetahuan sebesar 0,395. Keterampilan sebesar 0,566, Sikap dan Nilai sebesar 0,705, Karakteristik Pribadi sebesar 0,748, serta Motif sebesar 0,758. Karena seluruh indikator memiliki nilai korelasi di atas 0,3061, maka dinyatakan valid.

Uji validitas variabel kepemimpinan menunjukkan bahwa koefisien korelasi untuk Kemampuan Mengambil Keputusan mencapai 0,486. , Kemampuan Memotivasi sebesar 0,762, Kemampuan Komunikasi sebesar 0,617, Kemampuan Mengendalikan Bawahan sebesar 0,611, serta Tanggung Jawab sebesar 0,639. Seluruh indikator memiliki nilai korelasi di atas 0,3061 sehingga dinyatakan valid.

Hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa koefisien korelasi untuk Tangible (Berwujud) sebesar 0,624, Reliability (Kehandalan) sebesar 0,695, Responsiveness (Ketanggapan) sebesar 0,649, Assurance (Jaminan) sebesar 0,662, serta Empathy (Empati) sebesar 0,691. Seluruh indikator memiliki nilai korelasi di atas 0,3061 dan dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas merupakan suatu indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat diandalkan. Jika pertanyaan yang sama diajukan kembali kepada subjek yang sama dalam waktu yang berbeda, hasil yang diperoleh akan tetap konsisten. Untuk mengukur reliabilitas, digunakan koefisien Cronbach's Alpha.

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Ketentuan	Keterangan
Kompetensi	0,755	0,60	Reliabel
Kepemimpinan	0,747	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik	0,763	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk Kompetensi, Kepemimpinan, dan Kualitas Pelayanan Publik masing-masing sebesar 0,755, 0,747, dan 0,763. Karena semua nilai melebihi 0,60, ketiga variabel tersebut dinyatakan reliabel dan dapat dipercaya.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Multikolinieritas

Pengujian asumsi ini dilakukan untuk menilai adanya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Jika terdapat korelasi, maka terjadi multikolinearitas, yang dapat diidentifikasi dari nilai VIF melebihi 10 dan toleransi mendekati 1. Model regresi yang baik seharusnya bebas dari multikolinearitas.

Model	Tabel 3 Collinearity Statistics		
	Constant)	Tolerance	VIF
1	Kompetensi	,839	1,193
	Kepemimpinan	,839	1,429

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansi $> 0,05$. Hasil uji menunjukkan nilai signifikansi variabel Kompetensi dan Kepemimpinan masing-masing sebesar $0,839 > 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa data bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Analisa Regresi Linear Berganda.

Untuk menentukan apakah terdapat pengaruh antara kompetensi dan kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik, digunakan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Selanjutnya, analisis regresi linear berganda dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25, dan hasil pengujiannya diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4 Coefficientsa

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	2,057	3,595		,572	,572		
1 Kompetensi	,429	,143	,430	3,003	,006	,839	1,193
Kepemimpinan	,521	,168	,444	3,097	,005	,839	1,193

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,057 + 0,429X_1 + 0,521X_2$$

Interpretasi regresi linear berganda:

1. Konstanta (a) 2,057 menunjukkan bahwa tanpa Kompetensi dan Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan Publik tidak terpengaruh.
2. Koefisien Kompetensi (b₁) 0,429 berarti setiap kenaikan 1% pada Kompetensi meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,429.
3. Koefisien Kepemimpinan (b₂) 0,521 menunjukkan setiap kenaikan 1% pada Kepemimpinan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,521.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R Square) dalam SPSS terdapat pada tabel Model Summary.

Tabel 5 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,732a	,535	,501	1,618

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Hubungan kompetensi dan kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong Utara?'' tergolong kuat. dapat menggunakan koefisien determinasi (r^2) atau R square. Karena $r^{xy} = 0,732$ maka koefisien determinasi $r^2 = 0,535$ atau 53.5%. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan publik sebesar 53.5%. dipengaruhi oleh variabel kompetensi dan kepemimpinan sedangkan sisanya yaitu sebesar 46.5% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya pendidikan dan pelatihan.

Uji Parsial (uji t)

Uji t mengukur pengaruh parsial variabel independen, yaitu Kompetensi dan Kepemimpinan, terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Nilai uji t dapat dilihat dari p-value (kolom Sig) masing-masing variabel. Jika p-value lebih kecil dari tingkat signifikansi atau t-hitung lebih besar dari t-tabel (dengan $\alpha = 5\%$ dan $df = 28$), hasilnya dianalisis melalui output SPSS pada Tabel XI.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% dengan jumlah data sebanyak 30. Uji t menghasilkan t-hitung $>$ t-tabel dengan signifikansi ($df_1 = 2 - 1 = 1$ dan $df_2 = 30 - 2 = 28$), sehingga nilai t-tabel adalah 1.7011.

Hasil analisis menggunakan SPSS versi 25 menunjukkan bahwa uji t untuk Kompetensi menghasilkan t-hitung $3.003 >$ t-tabel 1.7011 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis (H1) diterima. Begitu pula, uji t untuk Kepemimpinan menunjukkan t-hitung $3.097 >$ t-tabel 1.7011 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis (H2) diterima.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 6 ANOVAa

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	81,462	2	40,731	15,554	,000b
1 Residual	70,705	27	2,619		
Total	152,167	29			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Kepemimpinan, Kompetensi

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 15.554 dengan tingkat signifikansi 0.000. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi dan kepemimpinan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Deskripsi Data

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan regresi linear berganda dalam penelitian ini, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara variabel kompetensi dan kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Sorong. Persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = 2,057 + 0,429X_1 + 0,521X_2$. Dalam persamaan tersebut, nilai a merupakan konstanta yang menunjukkan bahwa apabila kompetensi dan kepemimpinan bernilai nol, maka kualitas pelayanan publik berada pada angka 2,057. Nilai b_1 sebagai koefisien kompetensi sebesar 0,429 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu persen dalam variabel kompetensi akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,429, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan. Nilai b_2 sebagai koefisien kepemimpinan sebesar 0,521 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu persen dalam variabel kepemimpinan akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,521, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan.

Analisis regresi juga menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen secara parsial. Nilai t -hitung untuk variabel kompetensi adalah 3.003, lebih besar dari t -tabel (1.6772), dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis (H_1) diterima. Sementara itu, nilai t -hitung untuk variabel kepemimpinan adalah 3.097, lebih besar dari t -tabel (1.6772), dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis (H_2) juga diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi dan kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong Utara. Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan terbukti, di mana variabel kompetensi memiliki nilai t -hitung 3.003 yang lebih besar dari t -tabel 1.7011, sehingga hipotesis (H_1) diterima. Sementara itu, variabel kepemimpinan memiliki nilai t -hitung 3.097 yang lebih besar dari t -tabel

1.7011, sehingga hipotesis (H2) diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Brahmasari, Ida Ayu & Suprayetno, '*Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kinerja Organisasi, (Studi Kasus PT. Pei Hai International. Wiratama Indonesia)*. Vol.10. 2020.
- Atmaja, J, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB, *Jurnal Ecodemia*, 2(1)
- Diza, F.,S. Moniharapon, dan I.W. Ogi , Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, (Suatu studi pada PT. Fifgroup Cabang Manado), *Jurnal* Vol. 109, 2018, 6
- Dwi Priyatno. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS* .(Yogyakarta: Penerbit Andi, 2019)
- Fretilino, *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Di Grand Manhattan Club"*, Jakarta, Tesis Universitas Esa Unggul. 2019.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. (Semarang, Badan Penerbit Undip. 2019)
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang. 2018.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS.*, Penerbit Universitas Diponegoro. (Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro). 2021.
- J. Supranto. *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Ketujuh*.(Jakarta: Erlangga, 2018)
- Kartini, Kartono, *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2018)
- Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2019)
- Marwati, S., Maryadi, & Sjarlis, S. (2023) *Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi, dan Pelatihan terhadap Pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Bantaeng*. *Jurnal The Manusagre*, 1(3)
- Mustanir dalam Budi Setiawan, *Jurnal Pendidikan Sosial* , April 2024 Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Pelayanan Publik di Moderasi Budaya Kerja pada SMAS Dharma Pertiwi, 11(1)

- Mohi, Widya Kurniati, dan Irmanovika Mahmud, Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo, (Jurnal Ilmu Administrasi), 2018, 6 (2), 102
- Pasolong, Harbani. Kepemimpinan Birokrasi. (Bandung : CV. Alfabeta. 2018)
- Rivai Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi Ketiga, Jakarta, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada. 2020.
- S. Handoyo, '*Pengukuran Servant Leadership Sebagai Alternatif Kepemimpinan Di Institusi Pendidikan Tinggi Pada Masa Perubahan Organisasi*. Jurnal Makara Sosial Humaniora, 2019, 14(2).
- Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju, 2019.
- Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. (Bandung, Alfabeta, 2019)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Bandung: Alfabeta.2018).
- Veithzal dan Deddy Mulyadi Rivai, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2018.
- Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik, Edisi Pertama*, Jakarta, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada. 2020.
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*.(Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2017)
- Yunus, Eddy, *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Volume 16, Nomor 3, September 2018
- Johannes, A. W. (2019). Penerapan Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Entikong, Kabupaten Sanggau. Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa, 4(1).