

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PERTANAHAN  
NASIONAL KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh :**

**Jasmine Surya Ningrum**

**07011382126234**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**“PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KOTA PALEMBANG”**

**Diajukan Untuk Memenuhi  
Sebagian Persyaratan Dalam Menempuh Derajat  
Sarjana S-1 Administrasi Publik**

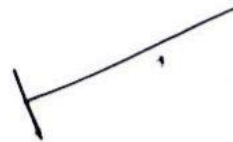
**Oleh :  
Jasmine Surya Ningrum  
NIM. 07011382126234**

**Pembimbing**

**Tanda Tangan**

**Tanggal**

**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121000**



17/2<sup>2025</sup>

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001**

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

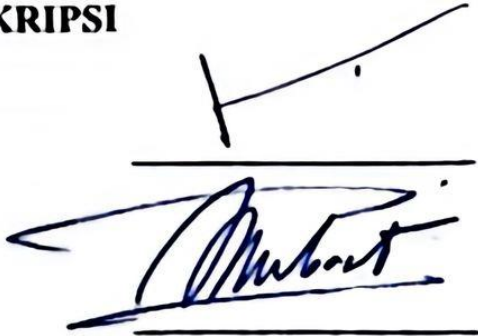
**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim penguji  
pada Tanggal 07 Maret 2025  
Dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si**  
Ketua

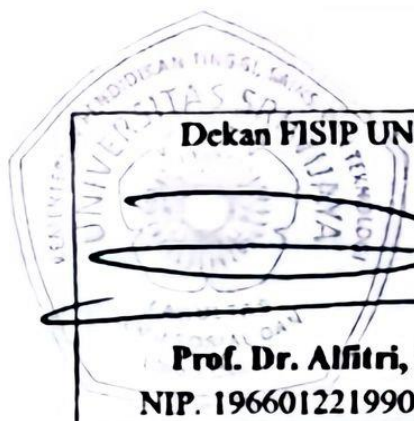

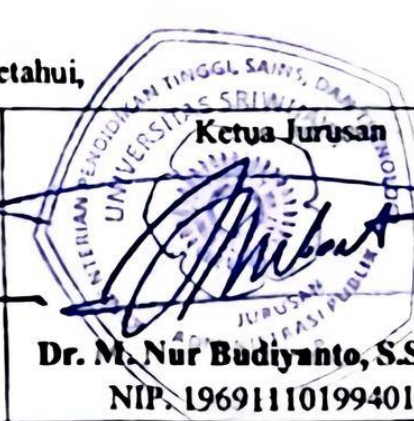



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
Anggota



**Dian Anggraini, S.IP., M.Si**  
Anggota

Mengetahui,

 <p><b>Dekan FISIP UNSRI</b></p>  <p><b>Prof. Dr. Alfitri, M.Si</b> NIP. 196601221990031004</p>	 <p><b>Ketua Jurusan</b></p>  <p><b>Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA</b> NIP. 196911101994011001</p>
---	---

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jasmine Surya Ningrum

NIM : 07011382126234

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pertahanan Nasional Kota Palembang" ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun

Yang membuat pernyataan  
Indralaya,



Jasmine Surya Ningrum

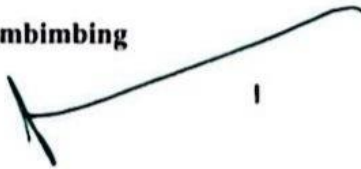
Nim. 07011382126234

## ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Kompetensi pegawai sebagai penyedia layanan memainkan peran penting dalam menentukan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear sederhana. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh 102 pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 93,8%. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini memperkuat teori kompetensi McClelland (1973) dan model *SERVQUAL* Parasuraman et al. (1988), yang menekankan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Implikasi penelitian ini adalah perlunya peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan, evaluasi berkala, serta penguatan standar operasional prosedur guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** Kompetensi, Pelayanan Publik, Badan Pertanahan Nasional

**Pembimbing**



Dr. Andries Lionardo, S.IP.,M.Si


NIP. 197905012002121000

**Indralaya, February 2025**

**Ketua Jurusan Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Sriwijaya**



**Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA**

NIP. 1969111019994011001

## ABSTRACT

*Quality public services are crucial in enhancing community satisfaction. Employee competence as service providers plays a vital role in determining the effectiveness and efficiency of public services. This study aims to analyze the influence of employee competence on the quality of public services at the National Land Agency (BPN) of Palembang City. The research employs a quantitative approach with simple linear regression analysis. Data were collected through questionnaires filled out by 102 employees. The findings indicate that employee competence has a positive and significant effect on public service quality, with a coefficient of determination of 93.8%. This suggests that the higher the employee competence, the better the quality of services provided. This study supports McClelland's Competency Theory (1973) and the SERVQUAL model by Parasuraman et al. (1988), which emphasize that service quality is influenced by reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible aspects. The study implies that improving employee competence through training, regular evaluations, and strengthening standard operating procedures is necessary to enhance the sustainability of public service quality.*

**Keywords:** *Competence, Public Service, National Land Agency*

**Advisor**



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si

NIP. 197905012002121000

**Indralaya, February 2025**

**Chairman of the Public Administration Department**

**Faculty of Social and Political Science**



**Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA**

NIP-1969111019994011001

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

"Tidak ada keberhasilan tanpa perjuangan, tidak ada hasil tanpa pengorbanan. Yakinlah bahwa setiap langkah kecil adalah bagian dari perjalanan menuju impian."

– Jasmine Surya Ningrum

### **Skripsi ini saya persembahkan kepada:**

1. Kedua orangtuaku tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan tanpa henti.
2. Saudara dan saudariku yang menjadi penyemangat dalam setiap langkah perjalanan ini.
3. Keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dan dukungan moral.
4. Seluruh dosen dan pegawai FISIP UNSRI yang telah membimbing selama masa perkuliahan.
5. Sahabat seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2021 yang selalu mendukung dan berbagi cerita dalam suka maupun duka.
6. Teman-teman terbaikku yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan selama menempuh pendidikan.
7. Almamater kebanggaanku, Universitas Sriwijaya.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menulis dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Palembang” dapat diselesaikan dengan baik. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP UNSRI. Peneliti tentunya dibantu oleh berbagai pihak dalam menyusun penelitian ini agar dapat diselesaikan seefektif dan seefisien mungkin, sehingga mampu membuat skripsi ini bermanfaat untuk orang lain. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya sehingga dalam penulisan diberikan kelancaran.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk atas kehidupan yang terang benderang.
3. Kedua orang tua peneliti karena tak letih memberikan dukungan dan nasihat sejak awal memulai kuliah hingga akhir.
4. Prof. Dr. Alfitri, M.SI selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. selaku Kepala Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
6. Bapak Dr. Syarifudin Zakir, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu mengarahkan selama melakukan studi sejak semester awal hingga akhir.
7. Bapak Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.SI. Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.



8. Teruntuk MbK Raflesia Adesti selaku staf administrasi jurusan Ilmu Administrasi Publik kampus Bukit, yang baik hati terima kasih atas bantuan dan semangatnya selama ini.
9. Seluruh dosen dan juga pegawai di lingkungan FISIP UNSRI.
10. Para kerabat dan mahasiswa Ilmu Administrasi Publik FISIP UNSRI yang telah membantu dalam proses penelitian.
11. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung mendukung peneliti dalam pembuatan skripsi ini.

Tanpa dukungan pihak-pihak di atas peneliti tidak mampu untuk menyelesaikan skripsi ini, sehingga peneliti banyak berterima kasih dan berdoa agar Tuhan Yang Maha Esa akan selalu memberikan anugerahnya. Peneliti selalu berusaha maksimal dalam menyusun skripsi ini sehingga jika masih terdapat kekeliruan maka peneliti menerima kritik dan saran yang membangun agar mampu lebih maksimal. Peneliti ucapkan terima kasih atas segala perhatian dan kerjasamanya.

Palembang, 1 Februari 2025

Jasmine Surya Ningrum

NIM. 07011282126234

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan.....	7
1.4 Manfaat.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Kompetensi Pegawai .....	9
2.1.1 Definisi Kompetensi Pegawai .....	9
2.1.2 Jenis - Jenis Kompetensi .....	10
2.1.3. Faktor-Faktor Kompetensi .....	11
2.2 Kualitas Pelayanan .....	23
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	23
2.2.2 Pelayanan Publik .....	29
2.3 Penelitian Terdahulu .....	35
2.4 Kerangka Berpikir .....	40
2.5 Hipotesis Penelitian.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Definisi Konsep.....	42

3.3 Definisi Operasional .....	43
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.4.1 Sumber Data Primer.....	44
3.4.2 Sumber Data Sekunder.....	44
3.5 Populasi dan Sampel.....	44
3.5.1 Populasi.....	44
3.5.2 Sampel .....	44
3.6. Teknik Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran .....	47
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.6.2 Observasi.....	47
3.6.3 Angket atau Kuisisioner.....	47
3.7 Teknik Analisis Data.....	48
3.7.1 Uji Kualitas Data .....	49
3.7.2 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	50
3.7.3 Uji Hipotesis .....	51
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Profil Badan Pertanahan Nasional Kota Palembang .....	53
4.1.1 Visi Kementerian/Lembaga .....	53
4.1.2 Misi Kementerian/Lembaga .....	53
4.1.3 Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kota Palembang.....	54
4.1.4 Gambaran Wilayah Kota Palembang .....	54
4.2 Deskripsi responden .....	58
4.3 Hasil penelitian.....	62
4.3 Pembahasan .....	69
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
5.1 Simpulan .....	77
5.2 Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu .....	35
Tabel 3. 1 Definisi operasional .....	43
Tabel 3. 2 Sampel penelitian .....	47
Tabel 3. 3 Bobot Kuisisioner.....	48
Tabel 4. 1 Jenis kelamin responden .....	59
Tabel 4. 2 Usia responden .....	60
Tabel 4. 3 Pendidikan akhir responden .....	60
Tabel 4. 4 Lama bekerja responden .....	61
Tabel 4. 5 Hasil uji validitas variabel kompetensi (X).....	63
Tabel 4. 6 Hasil uji validitas variabel pelayanan (Y).....	64
Tabel 4. 7 Uji reliabilitas .....	65
Tabel 4. 8 Uji analisis regresi .....	66
Tabel 4. 9 Uji koefisien determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	67
Tabel 4. 10 Uji parsial (uji t) .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Bagan organisasi Kantor Pertanahan Kota Palembang.....	54
Gambar 4. 3 Logo Kementerian Agraria dan Tata Ruang.....	57
Gambar 4. 2 Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Palembang.....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1 : Surat Keterangan Skripsi
2. Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
3. Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi
4. Lampiran 4 : Lembar Perbaikan Seminar Proposal
5. Lampiran 5 : Lembar Bimbingan Komprehensif
6. Lampiran 6 : Lembar Perbaikan Komprehensif
7. Lampiran 7 : Pedoman Kuisisioner
8. Lampiran 8 : Hasil Kuisisioner Penelitian
9. Lampiran 9 : Dokumentasi

## **DAFTAR SINGKATAN**

1. ATR/BPN : Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
2. BPN : Badan Pertanahan Nasional
3. FISIP : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. PPNPN : Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri
5. SPSS : Statistical Package for the Social Sciences
6. P3K : Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja
7. RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah
8. SMA : Sekolah Menengah Atas
9. D3 : Diploma 3
10. S1 : Strata 1
11. S2 : Strata 2
12. WBK : Wilayah Bebas dari Korupsi
13. WBBM : Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia, sebagai negara yang memiliki keragaman budaya serta wilayah yang luas, menghadapi berbagai tantangan dan peluang dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Di tengah dinamika globalisasi, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, layanan publik mencakup penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan layanan ini secara efektif dan efisien, karena perannya yang krusial dalam mendukung kehidupan masyarakat (Puspitasari, 2018).

Penerapan otonomi daerah, yang awalnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 dan kemudian disempurnakan melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 serta Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, menegaskan bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan di bidang pertanahan. Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), aparatur negara harus memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini penting mengingat masyarakat semakin kritis terhadap layanan yang mereka terima, sehingga pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Istikomah et al., 2021).

Berbagai inovasi terus dilakukan oleh lembaga pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Upaya



ini bertujuan menciptakan pelayanan yang lebih mudah diakses, terjangkau, cepat, serta responsif (Takwim et al., 2022). Kualitas layanan publik pada dasarnya merupakan cerminan dari kinerja suatu instansi, yang sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawainya. Untuk mencapai hasil kerja yang optimal, pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan dengan etos kerja yang efektif dan efisien. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti ketidakdisiplinan pegawai, ketidaktepatan dalam memberikan layanan, ketidakpastian dalam penyelesaian layanan, serta kurangnya kemudahan dalam proses pelayanan. Salah satu faktor utama yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik adalah kompetensi pegawai (Mauliandri & Roza, 2021). Kompetensi mengacu pada kemampuan atau keahlian dalam menjalankan tugas, yang ditopang oleh sikap kerja, keterampilan, serta pengetahuan yang dimiliki.

Dalam dunia kerja, kompetensi menjadi elemen penting yang berperan dalam pengembangan keterampilan dan wawasan pegawai, terutama bagi mereka yang bergerak di sektor pelayanan publik. Kompetensi pegawai mencerminkan kemampuan individu dalam melaksanakan tugas berdasarkan tingkat keahlian, pengetahuan, serta sikap kerja yang sesuai dengan tanggung jawabnya (Mardiyanti, 2020). Oleh karena itu, kompetensi pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain kompetensi, aspek lain yang turut menentukan keberhasilan pelayanan publik adalah kesesuaian tugas dengan bidang keahlian pegawai. Untuk memberikan pelayanan yang optimal, pegawai harus memiliki keterampilan teknis, pemahaman mendalam, serta mampu memanfaatkan teknologi dalam menjalankan

tugasnya (Priyono, 2021). Faktor kepemimpinan juga memainkan peran krusial, karena seorang pemimpin bertanggung jawab dalam mengarahkan dan mendorong kinerja bawahannya. Jika pemimpin tidak memiliki kemampuan kepemimpinan yang baik, maka bawahan akan mengalami kesulitan dalam berkembang (Oktavian et al., 2022). Tanpa kepemimpinan yang efektif, pencapaian kualitas pelayanan publik yang optimal akan sulit diwujudkan (Susilawati et al., 2021).

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagai instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi pertanahan, Badan Pertanahan Nasional (BPN) memiliki peran strategis dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan ini meliputi penerbitan sertifikat tanah, penyelesaian sengketa pertanahan, hingga pengelolaan data tanah yang akurat dan terpercaya. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan kunci tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Sebagai lembaga pemerintah yang membidangi urusan pertanahan, Badan Pertanahan Nasional (BPN) memegang peranan penting dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pengurusan hak atas tanah, sertifikat dan administrasi negara lainnya.

Kelemahan Pemerintah yang cenderung kurang dinamis karena terpaku dengan birokrasi mengharuskan untuk melakukan kolaborasi atau kerjasama dengan pihak lain yang dianggap mampu dalam menjangkau interaksi dan partisipasi masyarakat secara lebih masif lagi. Namun demikian, pemilihan partner yang tepat perlu menyesuaikan dengan tetap mengacu bahwa pelayanan yang diberikan bersifat public bukan privat. Pembaharuan konsep dalam digitalisasi pelayanan

public jangan sampai mengurangi makna bahwa pelayanan public harus dapat dinikmati seluruh masyarakat sesuai dengan aturan Perundang-undangan.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah lembaga pemerintah yang berada di bawah Kementerian dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia. Sebagai satu-satunya institusi yang memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan, BPN berperan dalam mengelola berbagai aspek pertanahan baik di tingkat nasional, regional, maupun sektoral. Kewenangan yang dimiliki BPN mencakup perumusan kebijakan serta penyelenggaraan pelayanan publik terkait pertanahan. Layanan tersebut diberikan tidak hanya kepada masyarakat umum, tetapi juga kepada badan hukum swasta, lembaga sosial dan keagamaan, serta instansi pemerintahan. Sebagai institusi yang berorientasi pada pelayanan publik, BPN terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya, terutama dalam bidang pertanahan. Untuk mencapai tujuan tersebut, berbagai inovasi terus dikembangkan, khususnya melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan demikian, pelayanan pertanahan menjadi lebih efisien, transparan, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Palembang memainkan peran penting dalam pencapaian tujuan pemerintah kota dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, harapan masyarakat akan kualitas pelayanan yang prima dirasakan belum maksimal seperti evaluasi rencana strategis yang tertulis di Permen 27 Tahun 2020. Kualitas pelayanan di BPN sangat dipengaruhi oleh pengetahuan pegawainya, karena pegawai yang terampil dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat dan efisien. Pelayanan publik merupakan berbagai aktivitas yang dijalankan oleh lembaga birokrasi pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi

kebutuhan warga negara (Rodiyah et al., 2021). Dalam hal ini, pelayanan publik memiliki peran penting dalam menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah.

Selain itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (dalam Taufik, 2022), pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh layanan yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Layanan tersebut meliputi penyediaan barang, jasa, serta pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau lembaga penyelenggara pelayanan publik lainnya.

Dengan adanya pelayanan publik, pemerintah berupaya untuk memberikan kemudahan dan kepastian dalam akses terhadap berbagai layanan yang diperlukan oleh masyarakat. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

Penelitian ini memiliki responden yakni pegawai Badan Pertanahan Nasional Palembang yang terbagi ke dalam beberapa kategori yakni jenis kelamin, usia, dan latar belakang pendidikan. Sejumlah 5 pegawai memiliki latar belakang pendidikan SMA, pendidikan Diploma sebanyak 8, dan pendidikan S1 sejumlah 34, sedangkan pendidikan S2 sejumlah 5 pegawai, sehingga total responden yakni 52 orang.

Banyak penelitian telah dilakukan mengenai kepemimpinan, kompetensi, dan kualitas pelayanan, seperti yang telah dikaji oleh (Bancin, 2019) tentang "Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit

Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil” ditemukan bahwa kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil sudah berjalan dengan baik karena tergolong sedang. Lalu penelitian oleh (Safitri, 2020) tentang “Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Studi kasus Kelurahan Bukit Betung)” hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Bukit Betung kurang berpengaruh secara signifikan. Adapun kualitas pelayanan merupakan gabungan dari berbagai dimensi, yakni keandalan, daya tangkap, jaminan, perhatian, dan bukti langsung.

Berdasarkan dari beberapa instansi pemerintahan yang mengalami permasalahan terkait pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat khususnya pelayanan di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Palembang. Di dalam penelitian ini untuk memahami sejauh mana kompetensi pegawai memengaruhi kualitas layanan yang diterima masyarakat. Kantor Pertanahan Nasional melayani kebutuhan administratif yang penting bagi masyarakat, seperti pengurusan sertifikat tanah, yang membutuhkan tingkat keahlian dan profesionalisme tinggi dari pegawainya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kompetensi spesifik yang memengaruhi kualitas pelayanan, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan pelatihan pegawai dan meningkatkan efisiensi serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Melalui latar belakang yang dijelaskan diatas, peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu: apakah terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Palembang?

### **1.3 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang sebelumnya sudah dijelaskan, yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Palembang.

### **1.4 Manfaat**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian tentang "Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Palembang" diharapkan dapat memberikan inovasi terhadap pengembangan teori dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik. Dengan menganalisis hubungan antara kompetensi pegawai dan kinerja pelayanan, penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada serta menawarkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kualitas pelayanan publik, Sehingga dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dalam konteks pemerintahan.

#### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Palembang untuk merumuskan strategi peningkatan kompetensi pegawai, yang pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat membantu instansi dalam merancang program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif, serta

memberikan wawasan bagi pengambil kebijakan dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kepuasan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, A. N., Pinkan, F. N., & Danianta, P. B. (2021). PENGARUH PENGALAMAN DAN KOMPETENSI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA. 86 | *Research Journal of Accounting and Business Management*.
- Arief, M. Y., & Nisak, M. (2022). Pengaruh Prosedur Kerja, Kompetensi, dan Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PG. Asembagoes. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(1), 386. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i1.349>
- Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Pedia.
- Armstrong, M. (2003). *Seni Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Alex Media Komputindo.
- Azwar. (2017). *Metode Penelitian Psikologi*. Pustaka Pelajar.
- Bancin, R. B. (2019). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil*.
- Eksan, F., & Dharmawan, D. (2020). PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PT ASTRA INTERNATIONAL DAIHATSU, TBK CIBUBUR. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 21(2). <https://doi.org/10.35137/jei.v21i2.431>
- Fitri. (2023). *INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TANJUNGPINANG*.



- Hutapea & Toha. (2008). *Kompetensi Plus. Teori, Desain dan Penerapan untuk HR Organisasi yang Dinamis*. PT. Gramedia Pustaka.
- Istianto, B. (2011). *Manajemen. Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*.
- Istikomah, I., Kushendar, D. H., Saepudin, A., & Miftahuddin, A. (2021). Pelayanan Prima Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) di Kecamatan Regol Kota Bandung. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 7(3), 63. <https://doi.org/10.32884/ideas.v7i3.403>
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*. PT Raja Grafindo Persada.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Penerbit Graha Ilmu.
- Mamopo, P. (2020). *Kualitas Pelayanan e KTP di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika*.
- Mardiyanti, H. S. (2020). Penerapan Model Pembelajaran Problem Based Learning Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Siswa Kelas X MIPA-2. In *Internasional Journal of Classroom Action Research*.
- Mauliandri, R., & Roza, Y. (2021). *Kesesuaian Alat Evaluasi Dengan Indikator Pencapaian Kompetensi Dan Kompetensi Dasar Pada RPP Matematika*.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya.

- Mardiyanti. (2020). *Optimalisasi Kompetensi Pegawai*. Nizamia Learning Center.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence Rather than for “Intelligence.” *American Psychologist*, 28(1), 1–14. <https://doi.org/10.1037/h0034092>
- Mujayaroh, & Rohmat. (2020). Pengelolaan dan Pengalokasian Dana Pendidikan di Lembaga Pendidikan. *Arfannur*, 1(1), 41–54. <https://doi.org/10.24260/arfannur.v1i1.151>
- Namirah., Nuringwahyu, R. S., Hardati, R. N. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Pada Kantor Kelurahan Mattiro Deceng Kabupaten Pinrang). *Jiagabi*, Vol. 10 (2), 101-108.
- Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Hazara Cipta Pesona. In *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional* (Vol. 3, Issue 1).
- Nurmasitha, F., Hakim, A., & P, W. Y. (2012). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya*.
- Oktavian, R. F., Satriawan, B., & Johan, A. (2022). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan diri terhadap kinerja adaptif selama krisis: Peran mediasi pemberdayaan psikologi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(8). <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>

- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Priyatno. (2017). *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya*. Gava Media.
- Priyono. (2021). *Analisis Regresi Dan Korelasi Untuk Penelitian Survei* (Guepedia, Ed.). Guepedia.
- Puspitasari, A. D. (2018). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Karanganya*.
- Rahayu. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN MUDHARABAH (STUDI PADA BMT BERINGHARJO KCP PARE)*.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi* (Edisi Kesepuluh). PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Rodiyah. (2021). *Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka di Era Digital dalam Menciptakan Karakter Mahasiswa Hukum yang Berkarakter dan Profesional*. 7(2).  
<https://doi.org/10.15294/snhunnes.v7i2.737>
- Romadhona, E., Sumardjo, M. (2022). The Effect of Service Quality, Employee Performance, and Employee Competence on Community Satisfaction in

- East Pademangan Village, Indonesia. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, Vol. 14 (2), 131-146.
- Safitri, Y. A. (2020). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Studi kasus Kelurahan Bukit Betung). *Jurnal Studia Administrasi*, 2(1), 22–32. <https://doi.org/10.47995/jian.v2i1.34>
- Sofyan. (2018). *Metode Penelitian Keuangan dan Bisnis*. In Media.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. IKAPI.
- Sunyoto, D. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. PT Refika Aditama.
- Susilawati, S., Eljawati, E., Tefa, G., Suwanda, S. N., & Suwanda, D. (2021). Kepemimpinan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(3), 1385. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v21i3.1751>
- Sutarmo., Indarti, S., Malta. (2024). The influence of employee competence and work environment on service quality. *Jurnal Mantik*, 8 (1).
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley and Sons.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Pustaka Pelajar.
- Takwim, R. I., Asmala, T., Johan, A., Tinggi, S., & Bandung, I. A. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan store atmosphere terhadap customer loyalty. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>

Taufik, M. (2022). *HUKUM KEBIJAKAN PUBLIK*. [www.tabgrafika.com](http://www.tabgrafika.com)

Warni, G. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi*. . Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Yuani, Y. A. T. (2019). *KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II BLITAR*.