E-ISSN: 3025-0994
Halaman 1662-1675
Volume 4 Nomor 2 Tahun 2026

Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Efektivitas Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Afernius Hia[1] Mahyudin Situmeang[2] Winanda Marito[3]

[1,2,3] Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu administrasi, Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia
e-mail: aferniushia10@gmail.com[1], Mahyudin@gmail.com[2], Winanda@gmail.com[3]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai dan pemanfaatan teknologi terhadap kualitas pelayanan melalui efektivitas kerja sebagai variabel intervening pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Permasalahan dalam penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang dipengaruhi oleh kemampuan pegawai serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung proses pelayanan yang efektif dan efisien. Adapun populasi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sebanyak 300 pegawai, sedangkan sampel diambil sebanyak 75 responden menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai (X1) memiliki pengaruh langsung terhadap efektivitas kerja (Z) sebesar 0,114. Yang berarti semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, Pemanfaatan teknologi (X2) berpengaruh langsung terhadap efektivitas kerja (Z) sebesar 0,135 yang menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi mampu mempercepat proses pelayanan, meminimalisasi kesalahan, serta meningkatkan akurasi data kependudukan. Selanjutnya, efektivitas kerja (Z) memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,151 hal ini menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hanya dapat tercapai apabila pegawai mampu bekerja secara efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dengan demikian, peningkatan kompetensi pegawai dan optimalisasi pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan efektivitas kerja serta berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Kata kunci: Kompetensi Pegawai, Pemanfaatan Teknologi, Efektivitas Kerja, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.

Abstract

This study aims to analyze the influence of employee competence and technology utilization on service quality through work effectiveness as an intervening variable at the Medan City Population and Civil Registration Office. The problem in this study is motivated by the importance of improving the quality of public services in the field of population administration which is influenced by employee capabilities and the use of information technology in supporting effective and efficient service processes. The employee population at the Medan City Population and Civil Registration Office is 300 employees, while a sample of 75 respondents was taken using the Slovin formula with a 10% error rate. The research method used is a quantitative method with an associative approach. The population in this study is all employees at the Medan City Population and Civil Registration Office. The sampling technique uses purposive sampling with the number of respondents adjusted to the research needs. Data collection techniques are carried out through distributing questionnaires, interviews, and documentation. The results of the study indicate that employee competence (X1) has a direct influence on work effectiveness (Z) of 0.114. Which means the higher the competence possessed by employees in terms of knowledge, skills, and work attitudes, the use of technology (X2) has a direct effect on work effectiveness (Z) of 0.135 which shows that the application of information and communication technology is able to speed up the service process, minimize errors, and increase the accuracy of population data. Furthermore, work effectiveness (Z) has a direct effect on service quality (Y) of 0.151 this confirms that quality service can only be achieved if employees are able to work efficiently, on time, and in accordance with applicable procedures. Thus, increasing employee competence and optimizing the use of technology can increase work effectiveness and have an impact on increasing the quality of public services at the Medan City Population and Civil Registration Service.

Keywords : Employee Competence, Technology Utilization, Work Effectiveness, Service Quality, Public Service.

LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenaga kerjaan pada pasal 1 ayat 10, menyebutkan kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa kompetensi merupakan kombinasi dari keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), serta perilaku (*attitude*) yang dapat diamati dan juga diterapkan secara krisis untuk suksesnya sebuah organisasi dan prestasi kerja serta konstribusi pribadi pegawai terhadap organisasinya.

Kemampuan seorang individu dibentuk oleh kualifikasi yang dimilikinya seperti : pendidikan, pengalaman, dan karakter pribadi.Sedangkan daya dorong dipengaruhi oleh faktor-faktor internal yaitu dari diri seseorang dan faktor eksternal yaitu hal-hal dari luar atau dari lingkungan sekitar. Dengan adanya motivasi maka dapat merangsang karyawan untuk lebih menggerakkan tenaga dan pikiran dalam merealisasikan tujuan organisasi.

Menurut (Hasibuan, 2019) Menyampaikan bahwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama.Kompetensi identik dengan mereka yang memiliki kinerja yang lebih baik, lebih konsisten dan lebih efektif dibandingkan mereka yang memiliki kinerja rata-rata bahkan tidak memiliki kompetensi sama sekali dalam melakukan pekerjaannya (Triono,B.2023).

Kualitas layanan merupakan memberikan kesempurnaan pelayanan yang Dilakukan oleh penyediaan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan/ pemohon serta ketepatan penyampaiannya untuk menimbang harapan masyarakat. kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara dan harapan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan atau membuat sesuatu yang memadai. Peran Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat maka akan berdampak buruk bagi organisasi (Yulang,y.2023).

Semakin tinggi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, harus diimbangi oleh semakin tinginya profesionalitas dan kualitas yang diberikan. Pelayanan publik ini dinamis, yang kebutuhannya menyesuaikan situasi dan kondisinya serta membutuhkan kinerja yang dinamis pula terhadap aparatur pelayanan dalam menjalankan tugasnya. Pelayanan publik itu menjadi ujung tombak dari penyelenggaraan sistem pemerintahan baik dari tingkat bawah sampai tingkat pusat karena pelayanan publik berhubungan dengan masyarakat (Hayat,2017). Oleh karena begitu pentingnya pelayanan publik bagi masyarakat, maka kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan. Pelayanan publik masihmenjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan secara terusmenerus. Hal ini dikarenakan dengan masih banyaknya tuntutan akan perbaikan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh para birokrat (Isman,A.2020)

Dinas Kependudukan kota medan yang menyediakan berbagai pelayanan online berupa pencatatan warga Negara seperti pengurusan dokumen akta kelahiran, akta perceraian, surat pindah, surat pindah datang, E-KTP,KIA dan surat pindah warga tak mampu. Semua layanan online yang telah diberikan oleh dinas kependudukan kota medan sangat memiliki dampak yang signifikan karena dengan adanya pelayanan online maka dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan kependudukan (Cotesta,S.(2019).

Pelayanan publik merupakan aspek vital dalam administrasi negara modern yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Di Indonesia, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terus dilakukan, namun tantangan dalam implementasi dan pengukuran kualitas pelayanan masih menjadi fokus utama. Salah satu inovasi terkini adalah program Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang diharapkan dapat

memperbaiki aksesibilitas dan keamanan dokumen kependudukan melalui platform digital (Lubis, T.A.2024).

Secara umum, efektivitas diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan.Ompusunggu (2002) memberikan definisi efektivitas sebagai suatu keberhasilan kualitas, kuantitas, dan waktu yang digunakan dan hasil kerja yang telah dicapai. Efektivitas sistem merupakan keberhasilan system untuk mencapai kualitas dan kuantitas dalam waktu yang tepat serta mampu menghasilkan output yang maksimal. Hal ini penting diteliti untuk meningkatkan jika suatu perusahaan tidak adanya dukungan dari manajemen puncak akan mengakibatkan sistem informasi akuntansi tidak efektif

Efektivitas kinerja pegawai dalam meberikan pelayanan di dinas kependudukan kota medan dapat diukur dengan indikator optimasi tujuan yaitu bagaimana melihat pada pencapaian target kerja, apakah sesuai dengan yang telah di rencanakan atau tidak. Kita juga melihat apakah masih ada keluhan yang datang dari masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan pegawai atau tidak, sebab adanya keluhan berarti menunjukan tujuan organisasi sebelum tercapai sepenuhnya. Indikator yang lain di ajukan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah presfektif sistematika yaitu melihat pada kemampuan masing-masing pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi tersebut, apakah pegawai memiliki keterampilan keahlian khusus. Satu hal yang perlu digarisbawahi efektivitas kerja tidak dapat dipisahkan dengan efisiensi kerja. Efesiensi kerja berhubungan dengan biaya, tenaga, mutu dan pemikiran. Jadi efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dalam mencapai suatu tujuan tertentu atau efektivitas kerja dapat juga diartikan dengan hasil guna penekannya pada efeknya, atau hasil tanpa kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan oleh hasil tersebut. Dinas kependudukan kota medan memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat dalam berbagai dokumen kependudukan, sebagai instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan, yang menjadi prioritas utama adalah membantu dan melayani seluruh keperluan masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan dan kepentingannya.

Kualitas pelayanan pada dasarnya dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kompetensi pegawai. Kompetensi pegawai merupakan kemampuan yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan tugas berdasarkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dimiliki. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan tepat kepada masyarakat. Sebaliknya, rendahnya kompetensi pegawai dapat menyebabkan terjadinya kesalahan administrasi, keterlambatan pelayanan, serta kurang optimalnya penyelesaian pekerjaan. Oleh sebab itu, peningkatan kompetensi pegawai menjadi faktor penting dalam mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik.

Selain kompetensi pegawai, pemanfaatan teknologi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam sistem pelayanan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi dapat membantu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, mempermudah akses informasi, serta mengurangi kesalahan administrasi. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, penggunaan sistem berbasis digital sangat dibutuhkan untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya,

pemanfaatan teknologi di beberapa instansi pemerintah masih belum optimal, baik karena keterbatasan sarana dan prasarana maupun kurangnya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi tersebut.

Efektivitas kerja juga menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Efektivitas kerja menunjukkan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pegawai yang bekerja secara efektif akan mampu menyelesaikan tugas dengan cepat, tepat, dan sesuai standar pelayanan yang berlaku. Efektivitas kerja dapat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai dan pemanfaatan teknologi yang digunakan dalam proses kerja. Semakin tinggi kompetensi pegawai dan semakin optimal pemanfaatan teknologi, maka efektivitas kerja pegawai juga akan meningkat sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan untuk menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun demikian, masih terdapat berbagai keluhan masyarakat terkait proses pelayanan administrasi kependudukan, seperti keterlambatan penyelesaian dokumen, kurangnya informasi pelayanan, dan sistem pelayanan yang belum sepenuhnya berjalan efektif. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan melalui peningkatan kompetensi pegawai, optimalisasi pemanfaatan teknologi, serta peningkatan efektivitas kerja pegawai.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan pemanfaatan teknologi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, efektivitas kerja juga berperan penting dalam memediasi hubungan antara kompetensi pegawai dan pemanfaatan teknologi terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi secara langsung oleh kompetensi dan teknologi, tetapi juga melalui efektivitas kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kualitas Pelayanan melalui Efektivitas Kerja sebagai Variabel Intervening di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Medan.

METODE

Menurut Sugiyono (2021:2) metode penelitian adalah pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang diperlukan yaitu cara ilmiah, data, dan tujuan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis berarti proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menyusun data, mengklasifikasikan, menganalisis dan menginterprestasikan data sehingga menjadi kesimpulan dan analisis. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Kota Medan. Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan yang beralamatkan di Jl.Iskandar Muda No. 270, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan,Sumatera Utara 20151. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan Kota Medan dimulai dari bulan juli 2025. Jadwal penelitian ini dapat dilihat dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel 1 Jadwal Penelitian. Sumber: Diolah Oleh Peneliti Tahun 2025

No	Tahapan Kegiatan	Bulan							
		Desember 2025	Januarri 2025	Februari 2025	Maret 2025	April 2025	Juli 2025	Agustus 2025	Sebtember 2025
1	Pengajuan Judul Proposal	■							
2	Penyusunan Proposal		■						
3	Bimbingan Proposal			■					
4	Seminar Proposal				■				
5	Revisi Proposal					■			
6	Penelitian Skripsi						■		
7	Bimbingan Skripsi							■	
8	Sidang / Ujian Meja Hijau								■

Dalam penelitian ini rumus yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel yaitu rumus slovin. Menurut Sugiyono dalam (Di et al., 2024) rumus slovin adalah suatu rumus yang digunakan untuk mencari besaran sampel yang dinilai mampu mewakili keseluruhan populasi. Besaran sampel penelitian dengan rumus slovin ditentukan lewat nilai tingkat kesalahan. Rumus slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel penelitian dengan tingkat kesalahan yang bisa dipilih, apakah akan menggunakan 0,01 (1%), 0,05 (5%), dan 0,1 (10%). Dalam penelitian ini tingkat kesalahan yang digunakan adalah 10% atau 0,1. Berikut merupakan rumus slovin yaitu: n = $\frac{N}{1+N\,(e)^2}$

Keterangan:
n = ukuran sampel
N = ukuran populasi
e = tingkat kesalahan sampel (sampling error)
Berdasarkan rumus diatas maka

$$n = \frac{300}{1+ 300\ (0,1)^2}$$

$$n = \frac{300}{1+ 300\ (0,01)} = \frac{300}{1+29,4} = \frac{300}{30,4} = 74,5$$

Jadi n = 74,5 atau dibulatkan menjadi 75

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 75 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan instansi yang sebelumnya dikenal sebagai Kantor Catatan Sipil Kota Medan. Tugas utamanya adalah melaksanakan Catatan Sipil. Pencatatan Sipil sendiri merupakan suatu upaya hukum pencatatan kelahiran, perkawinan , Status anak dan kematian. Sebagai hasil absorbsi dari masa pemerintahan kolonial Belanda, pada awalnya pelaksanaan catatan sipil oleh pemerintah Indonesia bersifat pluralis. Artinya catatan sipil dilaksanakan dengan penggolongan-penggolongan warga Negara Indonesia berdasarkan pasal 131 dan 163 Menyangkut hukum dengan ketentuan: 1). Untuk orang Eropa digunakan Peraturan pencatatan sipil Eropa Surat kabar 1849. 2). Untuk perkawinan campuran ditetapkan penetapan Raja tanggal 29 Desember 1896 No.158. 3). Untuk Tionghoa digunakan Surat kabar 1917. 4). Untuk orang Indonesia digunakan Surat kabar 1920, dan bagi orang Indonesia Kristiani, Jawa, Madura, Ambon, Staatblad digunakan 1933. 5). KUH perdata pembagian ini berubah sejak tanggal 27 sedember 1966, Universitas Sumatera Utara berdasrkan Instruksi Presidium Kebinet No.31uIN1221966 yang mengatur bahwa warga Negara dibedakan atas Warga Negara Indonesia WNI dan Warga Negara Asing WNA

Sejalan dengan perkembangan tugas Kantor Catatan Sipil, terjadi pula perkembangan hukum individu. Diantaranya berkaitan dengan pelaksanaan perkawinan sesuai dengan UU No.1 Tahun 1974 tentang perkawinan yang kemudian dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah No . 9 Tahun 1975. Sementara itu, berkaitan dengan peraturan dan peningkatan Pembina penyelenggaraan catatan sipil lahirlah Kepres No.121983 dan Keputusan Mandagri No.541983 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kabupaten Kotamadya. Tugas lain yang dijalankan oleh Kantor Catatan Sipil berikutnya adalah administrasi kependudukan yang dilaksanakan berdasarkan :1). Keputusan Presiden No. 52 Tahun 1977 tentang pendaftaran penduduk. 2). Keputusan Mentri Dalam Negri No.2A1995 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk; 3). Keputusan Mentri Dalam Negeri No.1501998 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk; 4). Peraturan Daerah No.11998 tentang Penyelenggaraan Penduduk dalam Rangka Kotamadya Tingga II Medan; 5). Keputusan Walikota Medan No.4741273SK1998 tentang Peraturan Pelaksanaan Universitas Sumatera Utara 6). Menyusul Undang-undang

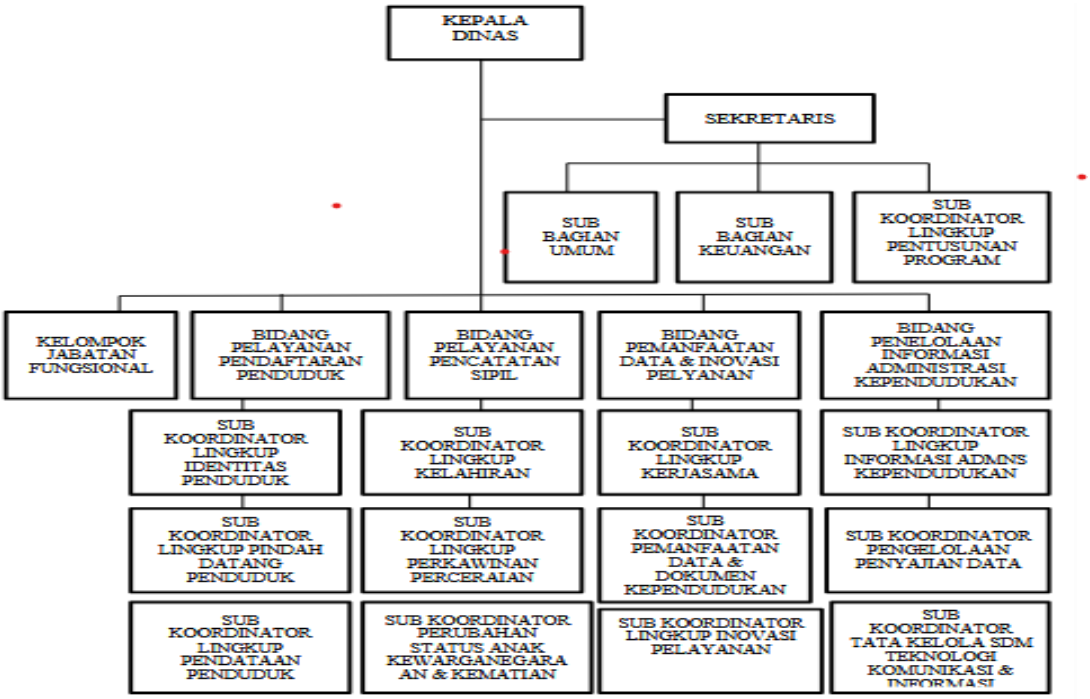
No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan diubah dengan Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Perintahan Daerah. Maka berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan No.4 Tahun 2001, Keputusan Walikota Medan No.24 Tahun 2001, Kantor Catatan Sipil mengalami perubahan dan perlusasan tugas menjadi Dinas Kependudukan. Dengan demikian, disamping masih melaksankan tugas-tugas pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan juga melaksanakan tugas-tugas kependudukan lainnya.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	34	43,3%
2.	Perempuan	41	56,7%
Total		75	100%

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan No.03 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi di Lingkungan Pemerintahan Kota Medan Dinas Kependudukan Kota Medan Berubah Menjadi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan . B. Struktur Organisasi Sebagaimana diatur dalam Keputusan Walikota Medan No.03 Tahun 2009, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan unsur penunjang Pemerintah Kota Medan yang dipimpin oleh seoarang kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Gambar 1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan



Deskripsi jawaban responden terhadap item 20 angket variabel (X1) Kompetensi pegawai sebagaimana terlihat pada tabel 4.5 diperoleh jawaban responden terhadap item 20 angket dengan skor rata-rata sebesar 4.23, ini berada pada kategori 4,21-5,00 dengan penafsiran sangat baik. Artinya apabila satu satuan dimensi efektivitas ini ditingkatkan, maka akan menghasilkan skor rata-rata yang lebih dari yang sebelumnya 4,23. Maknanya, peningkatan skor ini memberikan kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa. hal ini berarti bahwa semakin tinggi skor efektivitas menunjukkan semakin optimal. Berdasarkan skor rata-rata diatas dengan kategori sangat baik, menunjukkan bahwa responden menilai pelaksanaan Kompetensi pegawai dinas kependudukan kota Medan sudah berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang memuaskan.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Presentase (%)
1	Lebih dari 50 Tahun	5	6,7%
2	40 s/d 49 Tahun	28	37,3%
3	30 s/d 39 Tahun	35	46,7%
4	20 s/d 29 Tahun	7	9,3%
Jumlah Total		**75**	**100.%**

Berdasarkan Tabel 2. di atas, dapat dilihat bahwa dari 75 pegawai yang menjadi responden pada penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat usia responden bervariasi yang berkisar antara lebih dari 50 Tahun berjumlah 5 orang responden dengan jumlah persentase sebesar 6,7%, usia antara 40-49 Tahun berjumlah 28 orang responden dengan jumlah persentase sebesar 37,3%, usia antara 30-39 Tahun berjumlah 35 orang responden dengan jumlah persentase sebesar 46,7%, usia 20-29 Tahun berjumlah 7 orang responden dengan jumlah persentase sebesar 9,3%.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
1	SMK	8	10,7%
2	Diploma (D3)	20	26,7%
3	S2	15	20,0%
4	S1	32	42,7%
Jumlah Total,		**75**	**100.%**

Berdasarkan data dari tabel 4. diatas, dapat dilihat bahwa dari 75 pegawai yang menjadi responden pada penelitian ini pegawai yang memiliki pendidikan terakhir responden SMK yang berjumlah 8 orang dengan jumlah presentase sebesar (10,7%), pegawai yang memiliki pendidikan Diploma berjumlah 20 orang responden dengan jumlah presentase sebesar (26,7%), dan pegawai yang memiliki pendidikan S2 berjumlah 15 orang responden dengan jumlah presentase sebesar (20,0%), selanjutnya pegawai yang memiliki pendidikan S1 berjumlah 32 orang responden dengan jumlah presentase (43,7%) Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan yang mendominasi adalah pendidikan Strata-1 (sarjana) yang berjumlah 32 orang responden dengan jumlah persentase sebesar 42,7% yang disebabkan bahwa Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan lebih mengutamakan pendidikan Strata-1 (sarjana) guna menghindari terjadinya kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan kerja yang diberikan pihak instansi.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	1 Tahun	24	32,0%
2	1-5 Tahun	33	44,0%
3	>5Tahun	18	24,0%
Total		75	100%

Berdasarkan Tabel 5. di atas, dapat dilihat bahwa pegawai yang lama bekerja terdiri dari 1 Tahun berjumlah 23 orang responden dengan jumlah persentase sebesar 32,0%, dan pegawai yang lama bekerja 1-5 Tahun berjumlah 33 orang responden dengan jumlah persentase sebesar 44,0% selanjutnya pegawai yang lama bekerja >5 Tahun berjumlah 18 orang responden dengan jumlah persentase sebesar 24,0%. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai lama bekerja yang mendominasi adalah 1-5 Tahun berjumlah 33 orang responden dengan jumlah persentase sebesar 44,0%. Dimana, hal tersebut terlihat banyaknya pegawai yang sudah lama bekerja adalah suatu bentuk pengabdian diri kepada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Tabel 6. Rekapitulasi Jawaban Responden

Pernyataan	Sangat Setuju	Persen	Setuju	Persen	Ragu-Ragu	Persen	Tidak Setuju		STS	Persen
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Butir 1	-	-	64	100%	-	-	-	-	-	-
Butir 2	22	34,4%	38	59,4%	4	6,3%	-	-	-	-
Butir 3	13	20,3%	41	64,1%	10	15,6%	-	-	-	-
Butir 4	20	31,3%	33	51,6%	11	17,2%	-	-	-	-

Butir 5	23	35,9%	36	56,3%	5	7,8%	-	-	-	-
Butir 6	25	39,1%	34	53,1%	5	7,8%	-	-	-	-
Butir 7	25	39,1%	28	43,8&	11	17,2%	-	-	-	-
Butir 8	28	43,8%	27	42,2%	9	14,1%	-	-	-	-
Butir 9	34	53,1%	24	37,5%	6	9,4%	-	-	-	-
Butir 10	31	48,4%	19	29,7%	11	17,2%	3	4,7%	-	-
Butir 11	30	46,9%	25	39,1%	9	14,1%	-	-	-	-
Butir 12	15	23,4%	42	65,6%	7	10,9%	-	-	-	-
Butir 13	27	42,2%	33	51,6%	4	6,3%	-	-	-	-
Butir 14	28	43,8%	29	45,3%	7	10,9%	-	-	-	-
Butir 15	23	35,9%	37	57,8%	3	4,7%	1	1,6%	-	-
Butir 16	21	32,8%	30	46,9%	13	20,3%	-	-	-	-
Butir 17	16	25,0%	29	45,3%	18	28,1%	1	1,6%	-	-
Butir 18	33	51,6%	23	35,9%	8	12,5%	-	-	-	-
Butir 19	28	43,8%	29	45,3%	7	10,9%	-	-	-	-
Butir 20	20	31,3%	37	57,8%	7	10,9%	-	-	-	-

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi pegawai dan pemanfaatan teknologi terhadap kualitas pelayanan melalui efektivitas kerja sebagai variabel intervening di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota medan, dapat di simpulkan beberapa hal penting. Besarnya Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 55,8%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja pegawai, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Temuan ini sejalan dengan hasil analisis jalur pada abstrak yang menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan melalui efektivitas kerja sebesar 0,172. Besarnya Pengaruh Pemanfaatan teknologi terhadap kualitas pelayanan sebesar 53,5%. Maka penerapan teknologi informasi dan komunikasi terbukti mempercepat pelayanan, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan akurasi data kependudukan. Hasil ini mendukung temuan dalam abstrak yang menunjukkan pengaruh langsung pemanfaatan teknologi terhadap efektivitas kerja sebesar 0,135, yang kemudian berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Besarnya Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap efektivitas kerja sebesar 40,1%. Hal ini menegaskan bahwa pegawai dengan kompetensi tinggi lebih mampu bekerja efisien, tepat waktu, dan sesuai prosedur sehingga mendukung peningkatan efektivitas kerja. Temuan ini konsisten dengan abstrak yang menunjukkan pengaruh langsung kompetensi terhadap efektivitas kerja sebesar 0,114. Besarnya Pengaruh Pemanfaatan teknologi terhadap efektivitas kerja sebesar 41,3%. Dapat dipahami bahwa teknologi mampu menunjang percepatan proses kerja, meningkatkan ketepatan, serta memperkuat efektivitas kerja pegawai. Hasil ini konsisten dengan abstrak yang menunjukkan pengaruh pemanfaatan teknologi terhadap efektivitas kerja sebesar 0,135. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung lebih besar dari F tabel (26,402 > 0,1993) dengan nilai signifikansi

0,001 < 0,1. Hal ini membuktikan bahwa kompetensi pegawai (X1) dan pemanfaatan teknologi (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian, kompetensi pegawai dan pemanfaatan teknologi memiliki peran penting baik secara parsial maupun simultan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Kompetensi pegawai, Pemanfaatan teknologi, dan Efektivitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan, disarankan kepada Pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan perlu meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan semangat kepegawaian untuk meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan. Perlu dilakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap efektivitas kerja dan kualitas pelayanan untuk memastikan bahwa tujuan organisasi dapat tercapai. Pemanfaatan teknologi perlu ditingkatkan dan dioptimalkan untuk meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan praktik secara langsung dan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Contesta, S. (2019). Efektivitas E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam (Doctoral Dissertation, Prodi Administrasi Negara).

Febriani, M. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Pangkalan Kuras (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Gultom, Y. B. (2022). Pengaruh Kompetensi, Sarana Dan Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Sipayung Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Riau).

Indirayana, T. P. (2021). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Nilai Informasi Pelaporan Keuangan Pada Organisasi Perangkat Daerah (Opd) Kota Pekanbaru. Universitas Islam Riau.

Isman, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Khoyrona, S. (2020). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Sistem Pengendalian Internal Dan Kualitas Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Perangkat Daerah/Opd Kota Pekanbaru (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Riau).

Kusnadi, P. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi Dan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individual Pada Satuan Kerja Perangkat.

Lubis, T. A., & Ginting, W. O. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Jurnal Administrasi Publik, 10(2), 104-118.

Mahsunah, I., Suyeno, S., & Supriyanto, D. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Pendaftaran Online (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupeten Sumenep). Respon Publik, 17(12), 66-73.

Puspa, M. S. (2021). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Putra, S. P. (2024). Pengaruh Pengembangan Sdm, Gaya Kepemimpinan Dan Teknologi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Di Puskesmas Meninting. Nusantara Hasana Journal, 3(11), 67-74.

Razak, A., Jumaidi, J., & Febriadi, H. (2025). Kualitas Pelayanan Pada Uptd Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Jurnal Pelayanan Publik, 2(1), 307-316.

Salijana, R. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Komitmen Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Situbondo.

Savila, L. (2021). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Komitmen Organisasi, Kompetensi Aparat Pemerintah, Dan Kepatuhan Regulasi Terhadap Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (Studi Empiris Pada Opd Tahun 2016 Di Kab. Bengkalis) (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Sayyidul, M. (2018). Dampak Penerapan Electronic Government Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar (Doctoral Dissertation, Universitas Bosowa).

Silaban, Y. (2023). Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. Journal Of Science And Social Research, 6(1), 233-240

Triono, B. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bintan (Doctoral Dissertation, Stie Pembangunan Tanjungpinang). Triono, B. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bintan (Doctoral Dissertation, Stie Pembangunan Tanjungpinang).

Yuliasari, R. (2024). Pengaruh Self Efficacy Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Kepribadian Sebagai Variabel Moderasi Pada Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu= The Effect Of Self Efficacy And Competence On Service Quality With Personality As A Moderating Variable At Pt Bank Rakyat

Indonesia Of Somba Opu Branch, Makassar (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).

Yullang, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Masyarakat Dan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).