

Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya)

Enny Dwi Priyanti¹

Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya¹

Email korespondensi:

Abstract

Public service is the main task of the government, but its quality often fails to meet public expectations. Good public service will increase public satisfaction and trust in the government. Civil servants in Asemrowo District, Surabaya City, are expected to be able to provide optimal public service as part of their duties. Previous studies have shown that variables such as competence and motivation can partially affect service quality, although some studies have shown different results. This study aims to examine the effect of ASN competence on the quality of public services at the Asemrowo Subdistrict Office in Surabaya City. In addition, it also aims to examine the effect of ASN motivation on the quality of public services at the Asemrowo Subdistrict Office in Surabaya City. The method used is quantitative with data collection through questionnaires distributed to 80 ASNs, which constitute the entire population. The results of the study indicate that civil servant competence affects the quality of public services at the Asemrowo Subdistrict Office in Surabaya. The t-test results show that the significance value of the Competence variable (X1) is 0.006, which is smaller than the significance threshold of 0.05. Competence (X1) has a positive effect on Public Service Quality (Y). In addition, the t-test results show that the significance value of the Motivation variable (X2) is 0.003, which is smaller than the significance threshold of 0.05. Motivation (X2) has a positive effect on Public Service Quality (Y).

Keywords: *Competence, Motivation, Public Service Quality, Civil Servants, Asemrowo District*

1. PENDAHULUAN

Salah satu tugas utama pemerintah yang sangat penting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh sebab itu, organisasi pemerintah sering kali disebut sebagai pelayan masyarakat atau *public service*. Namun, dalam praktiknya, pemberian pelayanan kepada masyarakat masih belum sepenuhnya dapat dilaksanakan dengan baik. Banyak aparatur pelaksana yang bertanggung jawab atas layanan publik masih kurang memahami betapa pentingnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Ada pula yang sebenarnya sudah mengerti pentingnya pelayanan yang baik, tetapi tidak mau atau tidak mampu melaksanakannya dengan optimal (Rahmadana et al., 2020). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sering menjadi sorotan karena berkaitan langsung dengan kualitas hidup dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Permasalahan ini muncul ketika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi warga, baik dari segi aksesibilitas, transparansi, kecepatan, maupun kualitas layanan (Kusumaratna & Suyanto, 2024).

Hambatan seperti birokrasi yang berbelit, kurangnya profesionalisme petugas, dan keterbatasan infrastruktur sering kali menjadi akar persoalan. Selain itu, kurangnya komunikasi

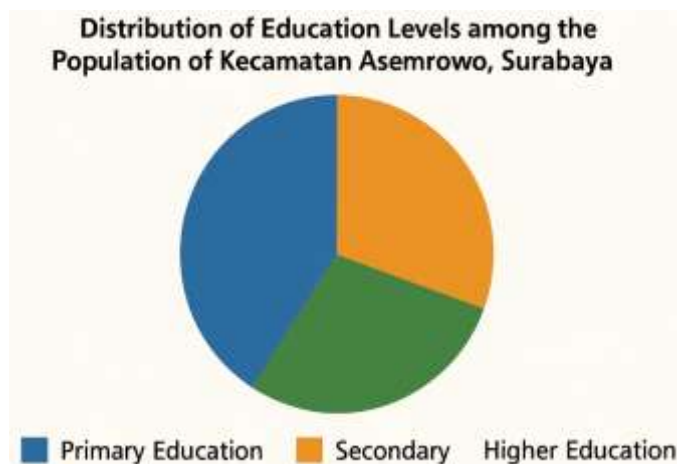
yang efektif antara penyedia layanan dan masyarakat menyebabkan ketidakpuasan semakin meningkat. Situasi ini berdampak pada rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah, yang pada akhirnya dapat menghambat pembangunan sosial dan ekonomi (Miftahul & Meirinawati, 2022). Pelayanan yang baik kepada masyarakat merupakan cerminan kualitas kinerja pemerintah. Oleh karena itu, setiap aparat pemerintah seharusnya memiliki kesadaran yang tinggi akan tanggung jawab mereka dalam melayani masyarakat. Hal ini termasuk memahami kebutuhan masyarakat, bertindak secara responsif, dan memberikan solusi yang efektif terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak kendala yang menghambat tercapainya pelayanan yang ideal. Beberapa di antaranya adalah kurangnya pelatihan dan pembinaan, sikap apatis, serta kurangnya sumber daya yang memadai (Nurdin, 2019).

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Asemrowo, Surabaya, mengikuti arah paradigma baru pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat. Hal ini sejalan dengan visi Kota Surabaya yaitu "Gotong Royong Menuju Kota Dunia Yang Maju, Humanis Dan Berkelanjutan", yang menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 102 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya, Kecamatan merupakan Perangkat Daerah yang bersifat kewilayahan dan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan Kelurahan. Kecamatan mempunyai tugas pokok dan fungsi utama melaksanakan urusan pelayanan publik.

Pandangan masyarakat di wilayah Kecamatan Asemrowo terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Asemrowo seringkali terbentuk dari pengalaman dan persepsi yang mengakar. Meskipun ada upaya perbaikan, beberapa pandangan negatif masih kerap muncul, di antaranya pelayanan yang lambat dan berbelit-belit, kurangnya transparansi informasi, kesulitan adaptasi digital dalam mengoperasikan sistem informasi baru yang menunjang pelayanan publik, perilaku petugas pelayanan yang kurang responsif atau empati. Namun, untuk benar-benar menghilangkan stigma atau pandangan yang sudah mengakar, diperlukan konsistensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, komunikasi yang lebih proaktif, dan bukti nyata bahwa setiap keluhan masyarakat ditindaklanjuti dengan serius dan cepat. Perubahan stigma adalah proses jangka panjang yang memerlukan komitmen berkelanjutan dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Meskipun Kecamatan Asemrowo terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, stigma masyarakat terhadap pelayanan birokrasi secara umum masih menjadi tantangan.

Karakteristik warga di wilayah Kecamatan Asemrowo dengan tingkat pendidikan yang mayoritas penduduk hanya menyelesaikan sampai di tingkat pendidikan dasar, yang mencakup lulusan Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP). Karakteristik penduduk wilayah Kecamatan Asemrowo dari segi tingkat pendidikan yang umumnya relatif rendah menjadi latar belakang penting untuk menuntut kompetensi dan motivasi ASN dalam memberikan

pelayanan publik. ASN harus memiliki kemampuan dan kesadaran tinggi bahwa pelayanan publik harus dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang beragam, termasuk mereka yang memiliki tingkat pendidikan terbatas/rendah. Penduduk dengan tingkat pendidikan rendah seringkali memerlukan pelayanan yang bersifat edukatif, komunikatif, dan mudah dipahami. Menurut data BPS Surabaya Tahun 2024, data pendidikan warga Kecamatan Asemrowo Tahun 2024 menunjukkan keberagaman tingkat pendidikan yang mencerminkan dinamika sosial ekonomi masyarakat.



Gambar 1. Diagram Distribusi Tingkat Pendidikan Penduduk Kecamatan Asemrowo Tahun 2024
Sumber: BPS Surabaya (2024)

ASN di Kantor Kecamatan Asemrowo juga menghadapi beragam kendala dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam rangka mendalami masalah ini, dilakukan pra penelitian yang melibatkan serangkaian wawancara dengan sejumlah ASN di kantor tersebut. Hasil dari pra penelitian ini mengungkapkan bahwa ada problem pada kompetensi serta motivasi yang menyebabkan kualitas pelayanan publik seringkali menghadapi lambatnya proses dan berbelit-belit bagi masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. Selain itu, kurangnya pemahaman akan kebutuhan masyarakat juga menjadi hambatan, di mana ASN seringkali tidak sensitif terhadap permintaan atau keluhan yang diajukan oleh warga, sehingga menyebabkan banyak hambatan. Oleh karena itu, penting bagi para ASN di Kantor Kecamatan Asemrowo, Surabaya untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan dalam sistem pelayanan publik. Hal ini bisa dilakukan melalui peningkatan kompetensi aparatur, penerapan teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah layanan, serta memperkuat mekanisme pengawasan dan akuntabilitas.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih baik, responsif, dan memenuhi harapan masyarakat. Terlebih, salah satu tugas utama dari ASN adalah menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. Kualitas pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi berbagai aspek yang berkaitan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, serta kebutuhan dan keinginan masyarakat (Gumolung et al., 2023). Baik itu berupa barang maupun jasa, tujuan utamanya adalah untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memenuhi ekspektasi pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan juga mencakup pemahaman

mendalam tentang apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar minimal, tetapi juga berusaha melebihi ekspektasi dari masyarakat (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satunya adalah kompetensi. Dalam hal ini, kompetensi dan kualitas pelayanan telah menjadi fokus berbagai penelitian, karena kompetensi dianggap sebagai elemen mendasar yang memengaruhi kinerja individu dan organisasi dalam memberikan pelayanan berkualitas (Rusydi et al., 2020). Kompetensi adalah kemampuan atau keahlian yang dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu sesuai dengan bidangnya. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Juniarti et al., 2022). Dengan memiliki kompetensi yang sesuai, seseorang dapat menjalankan tugasnya dengan efektif dan efisien, sehingga kontribusinya dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi atau individu secara keseluruhan. Hal ini kemudian berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Kalepo et al., 2022).

Setiadi (2018) dalam penelitiannya menemukan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kota Banjar, Jawa Tengah. Ada hubungan positif antara kompetensi aparatur dan kualitas pelayanan publik. Dengan kata lain, semakin tinggi kompetensi aparatur, semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi aparatur akan membawa perbaikan signifikan dalam pelayanan publik yang diterima masyarakat. Hasil penelitian Wakhidah & Pramusinto (2020) juga menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan. Kompetensi pegawai menjadi faktor kunci yang mempengaruhi kualitas pelayanan mereka. Kompetensi pegawai yang tinggi akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi pegawai berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan, karena pegawai yang kompeten lebih mampu memahami dan melaksanakan tugas-tugas mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Kompetensi memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Tingkat keahlian dan kemampuan dalam kompetensi yang dimiliki oleh individu atau organisasi secara langsung mempengaruhi seberapa baik mereka dapat memberikan layanan (Puspitawaty, 2020). Kompetensi yang tinggi, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang tepat, akan memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Meningkatnya kompetensi kerja pegawai akan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan kemampuan dan keterampilan yang lebih tinggi, pegawai dapat menjalankan tugas-tugas mereka dengan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Kalepo et al., 2022). Meski demikian, Safitri (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan tidak terlalu signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kompetensi pegawai penting, ada faktor lain yang mungkin lebih dominan dalam menentukan kualitas pelayanan, seperti ketersediaan

sumber daya, sistem administrasi, budaya kerja, atau bahkan persepsi masyarakat terhadap institusi tersebut. Riset yang dilakukan oleh Burhan et al. (2023) juga menemukan bahwa kompetensi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya, tingkat kompetensi individu, baik dalam aspek teknis, interpersonal, maupun konseptual, tidak secara langsung memengaruhi persepsi atau tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh motivasi (Puspitawaty, 2020). Motivasi dan kualitas pelayanan telah menjadi fokus perhatian dalam berbagai penelitian, karena motivasi dianggap sebagai salah satu faktor utama yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi kinerja individu maupun organisasi dalam memberikan pelayanan yang optimal. Motivasi adalah kekuatan pendorong yang menginspirasi dan menggerakkan individu untuk berpartisipasi dalam berbagai aktivitas. Motivasi ini mendorong seseorang untuk bekerja dengan produktivitas yang tinggi serta mencapai tujuan dan pencapaian tertentu dalam konteks pekerjaan atau karier mereka (Ajijah et al., 2021). Dengan adanya motivasi, seseorang dapat menemukan semangat dan tekad untuk menghadapi tantangan, mengatasi rintangan, serta terus berusaha meningkatkan kinerja dan kualitas kerja mereka. Hasil penelitian Lassa & Tiza (2021) menemukan bahwa motivasi secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan di RSUD Kefamenanu. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat motivasi kerja, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit tersebut. Temuan ini mengindikasikan pentingnya memperhatikan faktor motivasi kerja dalam upaya meningkatkan standar pelayanan di sektor kesehatan, khususnya di RSUD Kefamenanu.

Hasil penelitian Hadiprayugo (2023) juga menunjukkan bahwa motivasi memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan di Kantor Desa Jombang, Kabupaten Jember. Ketika pegawai termotivasi dengan baik, mereka cenderung memberikan layanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih ramah kepada masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan warga. Dalam konteks ini, motivasi berperan sebagai pendorong utama yang memastikan setiap aspek pelayanan publik di Kantor Desa Jombang berjalan optimal dan memenuhi harapan masyarakat setempat. Meski demikian, penelitian yang dilakukan Anggraeni & Muhsin, (2020) menemukan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat motivasi kerja para petugas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di kantor-kantor kelurahan di seluruh wilayah Kecamatan Semarang Barat. Meski demikian, hal ini disebabkan oleh materi motivasi yang diberikan kepada karyawan tidak sepenuhnya cocok, sehingga malah berdampak negatif pada kualitas pelayanan yang mereka berikan. Penurunan ini dapat diamati dari segi mutu layanan yang diberikan. Selain itu, faktor lain yang juga mempengaruhi motivasi kerja dan kualitas pelayanan adalah relevansi materi motivasi yang disampaikan.

Berdasarkan paparan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji hal ini lebih lanjut dengan tujuan untuk menguji pengaruh kompetensi dan motivasi ASN terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini dikarenakan ASN menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan publik. Pra-penelitian melalui wawancara dengan ASN mengungkapkan masalah pada kompetensi, motivasi,

dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini menyebabkan proses layanan menjadi lambat, berbelit, dan kurang responsif terhadap keluhan warga. Urgensi penelitian ini terletak pada perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang masih menghadapi kendala, seperti rendahnya kompetensi, motivasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dengan memperkaya literatur tentang hubungan kompetensi dan motivasi terhadap pelayanan publik, serta kontribusi praktis berupa rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan, motivasi, dan optimalisasi teknologi informasi, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat secara lebih efektif.

Kualitas Pelayanan Publik

Ketika berbicara mengenai "teori pertama" kualitas pelayanan, para akademisi dan praktisi umumnya merujuk pada Model Kualitas Pelayanan (SERVQUAL Model) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada pertengahan tahun 1980-an. Model SERVQUAL adalah kerangka kerja yang paling populer dan banyak digunakan untuk mengukur kualitas jasa atau pelayanan, termasuk di sektor publik. Proses pelayanan ini harus berlangsung tanpa henti agar semua keputusan yang telah disepakati antara pemberi dan penerima pelayanan dapat terpenuhi dengan baik (Sinambela, 2011). Pelayanan berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pihak yang dilayani, serta menciptakan nilai tambah bagi komunitas atau kelompok yang terlibat. Dalam hal ini, maka kualitas menjadi penting di dalam suatu pelayanan. Yamit (2017) menjelaskan bahwa kualitas adalah hal yang diinginkan oleh masyarakat, yang mencakup kesesuaian dan kesempurnaan dengan spesifikasi yang ditetapkan. Kualitas pelayanan yang baik menjadi landasan utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Salma & Nawangsari, 2022).

Pelayanan publik adalah landasan utama dan bentuk nyata dari keberadaan birokrasi pemerintahan. Karakter dan kualitas birokrasi terlihat jelas melalui sikap dan perilaku petugas saat melayani masyarakat. Perubahan paradigma pelayanan yang lebih berfokus pada pelanggan atau masyarakat seharusnya menjadi nilai yang melekat dalam diri setiap aparatur pemerintah. Nilai ini harus tercermin dalam sikap dan perilaku mereka saat memberikan pelayanan kepada masyarakat (Dwimawanti, 2004). Pelayanan publik tidak hanya sekadar sebuah tindakan atau usaha, tetapi juga mencerminkan kinerja yang menunjukkan betapa pentingnya keterlibatan aktif penerima layanan dalam proses produksi atau penyampaian layanan tersebut. Dengan demikian, hubungan antara pemberi dan penerima layanan menjadi lebih dinamis dan saling mendukung, memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Melalui perubahan ini, diharapkan pelayanan publik dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat luas (Zulkifli & Tahir, 2023)

Pelayanan publik mencakup semua jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah, baik yang dikelola langsung oleh lembaga pemerintah maupun oleh organisasi non-pemerintah, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan menerapkan ketentuan yang telah ditetapkan. Pelayanan ini disediakan melalui berbagai sarana dan fasilitas, serta mengikuti prosedur kerja tertentu untuk memberikan jasa dalam bentuk barang dan layanan. Pelayanan ini dilaksanakan berdasarkan asas, prinsip, dan standar pelayanan publik yang bertujuan untuk mewujudkan

pemerintahan yang demokratis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Sedangkan menurut Nurdin (2019) kualitas pelayanan publik adalah sebuah proses yang mencakup berbagai kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan hak-hak dasar dan hak-hak yang diberikan. Wujud dari pelayanan ini dapat berupa berbagai jenis jasa dan layanan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1980) mengidentifikasi lima indikator utama yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Indikator-indikator ini dikenal dengan akronim RATER sebagai berikut: 1) *Reliability*, mengacu pada konsistensi dan keandalan suatu layanan publik dalam memberikan hasil yang diharapkan secara konsisten. 2) *Assurance*, berkaitan dengan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi publik. 3) *Tangibles*, merujuk pada aspek fisik dan penampilan dari suatu layanan publik, seperti keadaan fisik kantor pelayanan, peralatan yang digunakan, atau dokumentasi yang disediakan. 4) *Empathy*, menunjukkan kemampuan suatu layanan publik untuk memahami dan merespons dengan empati terhadap kebutuhan, perasaan, dan pengalaman masyarakat yang dilayani. 5) *Responsiveness*, menggambarkan seberapa cepat suatu layanan publik merespons permintaan, pertanyaan, atau kebutuhan masyarakat.

Kompetensi

Kompetensi dapat dipandang sebagai hasil dari interaksi kompleks antara individu dengan lingkungan sosial dan profesionalnya. Hal ini melibatkan penerimaan, penguasaan, dan penerapan keterampilan serta pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman kehidupan sehari-hari dan situasi kerja. Kompetensi bukan hanya sekadar kumpulan keterampilan teknis, tetapi juga mencakup pemahaman mendalam tentang konteks di mana keterampilan tersebut diterapkan (Sudrajat, 2020). Kompetensi dan kecakapan memiliki perbedaan esensial dalam konteks deskripsi perilaku dan hasil pekerjaan. Ketika membicarakan kompetensi, maka merujuk pada karakteristik yang mendasari perilaku seseorang, yang mencakup motif, ciri-ciri pribadi, konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan, dan keahlian yang mereka bawa dalam mencapai kinerja yang unggul atau superior. Kompetensi tidak hanya tentang apa yang seseorang bisa lakukan, tetapi juga tentang apa yang mereka lakukan secara konsisten dan efektif (Komara, 2019).

Sebaliknya, kecakapan lebih fokus pada tugas atau hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh individu. Ini mencakup kemampuan teknis dan keterampilan yang spesifik yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu atau mencapai hasil yang diinginkan. Meskipun kompetensi dan kecakapan saling terkait, kecakapan lebih terfokus pada apa yang bisa dilakukan seseorang, sedangkan kompetensi lebih menyoroti siapa orang tersebut dan bagaimana perilaku mereka mencerminkan karakteristik yang relevan (Komara, 2019). Kompetensi pegawai yang efektif tidak hanya berfokus pada profesionalisme teknis, tetapi juga mempertimbangkan aspek-aspek psikologis dan pribadi dari kompetensi individu (Mahawati et al., 2021). Kompetensi menjadi sangat penting bagi sebuah organisasi atau lembaga untuk mewujudkan tujuannya. Dalam konteks ASN, kompetensi penting untuk memunculkan layanan terbaik yang bisa diberikan. Menurut Rahmadhani (2018), kompetensi adalah hasil dari gabungan yang harmonis antara pengetahuan yang diperoleh, keterampilan yang dikembangkan, dan sikap yang diinternalisasi oleh individu,

khususnya para pegawai, sehingga mereka dapat dengan efektif dan efisien menjalankan berbagai tugas yang diberikan kepada mereka.

Adapun indikator dari kompetensi sebagaimana yang dijelaskan oleh Rahmadhani (2018) adalah sebagai berikut: 1) Motif atau dorongan internal yang secara konsisten mendorong individu untuk bertindak atau meraih tujuan tertentu. 2) Sifat atau karakteristik yang cenderung konsisten dalam berbagai situasi atau respons terhadap informasi. 3) Konsep diri mencakup sikap, nilai-nilai, dan gambaran tentang diri sendiri yang membentuk persepsi individu terhadap kemampuan dan potensi mereka. 4) Pengetahuan, yaitu komponen penting lainnya, meliputi informasi yang dimiliki individu dalam bidang tertentu. Kemampuan untuk memahami dan menerapkan pengetahuan ini merupakan aspek penting dari kompetensi, karena hal ini memungkinkan seseorang untuk mengambil keputusan yang tepat dan efektif dalam situasi yang kompleks. 5) Keterampilan, mengacu pada kemampuan fisik atau mental untuk melakukan tugas tertentu. Ini bisa termasuk keterampilan kognitif seperti berpikir analitis dan konseptual, serta keterampilan fisik yang diperlukan dalam berbagai profesi atau aktivitas.

Motivasi

Motivasi merupakan sebuah kompleksitas yang melibatkan berbagai faktor, baik internal maupun eksternal, yang secara bersama-sama mendorong individu untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam lingkup pekerjaan mereka (Waliyah, 2024). Motivasi juga mendorong individu untuk menyatukan segala kemampuan yang dimiliki dan mengembangkan potensi maksimal mereka (Mariam & Nurachadijat, 2023). Dalam konteks organisasi, motivasi memainkan peran penting dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Ketika individu merasa termotivasi, mereka cenderung bekerja lebih keras dan lebih fokus untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi. Motivasi juga menjadi inti dari proses yang mengarah pada pencapaian tujuan-tujuan tertentu dalam lingkungan kerja (Rusydi et al., 2020). Motivasi memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kinerja dan kontribusi seorang ASN dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Motivasi yang tinggi dapat menjadi pendorong yang kuat bagi seorang ASN untuk meningkatkan produktivitas, memperbaiki pelayanan publik, serta mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah.

Menurut Hutajulu et al. (2021), seorang ASN yang termotivasi cenderung memiliki komitmen yang tinggi terhadap tugas dan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat dan negara. Mereka merasa terdorong untuk memberikan yang terbaik dalam setiap aspek pekerjaan mereka, baik itu dalam pengambilan keputusan, penyelesaian masalah, atau pelaksanaan program-program pemerintah. Motivasi yang tinggi juga dapat mendorong seorang ASN untuk terus belajar dan mengembangkan diri, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kompetensi dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, motivasi yang kuat juga dapat membantu seorang ASN untuk mengatasi berbagai tantangan dan hambatan yang mungkin dihadapi dalam lingkungan kerja yang dinamis dan kompleks. Namun, jika kehilangan semangat dan motivasi, kinerja mereka cenderung menurun, berdampak pada hasil akhir yang kurang memuaskan (Mulasari & Suratman, 2021). Maka dorongan semacam ini tidak hanya berfokus pada penyelesaian tugas-tugas harian, tetapi juga pada pembangunan visi dan tujuan jangka panjang.

Adapun indikator motivasi menurut Mulasari & Suratman (2021) adalah sebagai berikut: 1) Kebutuhan berprestasi, yaitu individu dengan tingkat kebutuhan berprestasi yang tinggi memiliki dorongan untuk mencapai sukses secara pribadi, meraih prestasi, dan menetapkan tujuan-tujuan yang menantang. Mereka cenderung mencari tugas-tugas yang memungkinkan mereka menunjukkan keahlian dan keterampilan mereka. 2) Kebutuhan berkuasa, yaitu individu dengan tingkat kebutuhan berkuasa yang tinggi merasa terdorong untuk mengontrol orang lain, mempengaruhi keputusan, dan memiliki dampak signifikan dalam situasi sosial atau organisasional. 3) Kebutuhan berafiliasi, yaitu individu dengan tingkat kebutuhan berafiliasi yang tinggi memiliki dorongan untuk membangun hubungan interpersonal yang dekat, bersahabat, dan memelihara keharmonisan dalam interaksi sosial.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berjenis kuantitatif, yaitu penelitian yang mengumpulkan data berbentuk angka dan dianalisis menggunakan teknik statistik (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah 80 karyawan Kantor Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya. Seluruh karyawan dijadikan responden dalam penelitian ini. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Opsi jawaban tersebut akan menggunakan Skala Likert, yang terdiri dari rentang skor 1 hingga 5. Skor 1 mewakili tingkat ketidaksetujuan yang sangat tinggi, sementara skor 5 menunjukkan tingkat persetujuan yang sangat tinggi. Adapun alat yang akan dipakai adalah software SPSS Versi 25 *Statistics for Windows*. Tahapan dalam analisis data di dalam penelitian ini adalah dengan Uji Instrumen Penelitian berupa uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha*. Selanjutnya, dilakukan Uji Asumsi Klasik dengan tiga tahapan. Pertama, Uji Normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*. Kedua, dilakukan Uji Heteroskedastisitas dengan metode Uji Glejser. Ketiga, Uji Multikolinearitas dengan menggunakan metode *Variance Inflation Factor (VIF)* dan nilai *tolerance*. Setelah lolos Uji Instrumen Penelitian dan Uji Asumsi Klasik, maka selanjutnya dilakukan Analisis Linier Berganda dengan Uji t (Parsial) dan Koefisien Determinasi (Machali, 2021).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Instrumen Penelitian

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	R Hitung	Cronbach's Alpha
Kompetensi (X1)	X1.1	0,487	0,769
	X1.2	0,321	
	X1.3	0,702	
	X1.4	0,745	
	X1.5	0,675	
	X1.6	0,662	
	X1.7	0,702	
	X1.8	0,366	
	X1.9	0,500	
	X1.10	0,517	

Motivasi (X2)	X2.1	0,599	0,641
	X2.2	0,794	
	X2.3	0,729	
	X2.4	0,652	
	X2.5	0,535	
	X2.6	0,317	
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Y1	0,561	0,617
	Y2	0,444	
	Y3	0,508	
	Y4	0,453	
	Y5	0,475	
	Y6	0,522	
	Y7	0,561	
	Y8	0,427	
	Y9	0,421	
	Y10	0,391	

Sumber: Data Diolah Peneliti (2025)

Dalam menilai validitas suatu pengujian, digunakan kriteria bahwa suatu item atau pernyataan dianggap valid apabila nilai r hitung melebihi r tabel. Dalam penelitian ini, nilai r tabel yang dijadikan acuan adalah 0,220 yang berfungsi sebagai ambang batas minimum untuk menentukan validitas suatu item. Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa variabel Kompetensi (X1), Motivasi (X2), dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) telah memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat dinyatakan seluruh item telah lolos Uji Validitas. Selanjutnya, dilakukan Uji Reliabilitas Suatu variabel dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik apabila nilai Cronbach's Alpha-nya lebih dari 0,60. Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini, ditemukan bahwa variabel Kompetensi (X1), Motivasi (X2), dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) telah memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah lolos Uji Reliabilitas.

Uji Asumsi Klasik

Dalam Uji Normalitas dengan pendekatan Kolmogorov-Smirnov (K-S), jika nilai probabilitas yang dihasilkan lebih dari 0,05, maka data dianggap berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas dalam penelitian ini menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200. Nilai ini jauh melampaui batas signifikansi 0,05 yang mengindikasikan bahwa data yang diuji memenuhi asumsi normalitas. Selanjutnya dalam menguji heteroskedastisitas, metode yang dapat digunakan adalah Uji Glejser. Jika nilai signifikansi yang didapat melebihi ambang batas 0,05, dapat disimpulkan bahwa model tersebut tidak mengalami masalah heteroskedastisitas. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel Kompetensi (X1) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,340 dan Motivasi (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,436. Keduanya lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam data penelitian ini. Selanjutnya dalam pengujian multikolinieritas, suatu model dianggap bebas dari masalah multikolinieritas jika nilai VIF kurang dari 10,00 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10. Adapun hasil uji multikolinieritas di dalam penelitian ini menemukan bahwa nilai tolerance untuk kedua variabel adalah 1,000, sedangkan nilai VIF adalah 1,000. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dalam variabel-variabel Kompetensi (X1) dan Motivasi (X2), tidak terdapat masalah multikolinieritas.

Analisis Linier Berganda

Tabel 2. Analisis Linier Berganda

Variabel	Koefisien	Signifikansi	R Square
Konstanta	23,280	0,000	0,187
Kompetensi (X1)	0,192	0,006	
Motivasi (X2)	0,352	0,003	

Sumber: Data Diolah Peneliti (2025)

Bagian ini menyajikan hasil analisis data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner dan diolah menggunakan metode analisis linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan maupun parsial dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian. Adapun hasil persamaan analisis linier berganda dalam penelitian ini adalah: $Y = 23,280 + 0,192X_1 + 0,352X_2$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa ketika variabel Kompetensi (X1) mengalami peningkatan satu satuan, maka variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) akan meningkat sebesar 0,192 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Demikian pula, jika variabel Motivasi (X2) meningkat satu satuan, maka Kualitas Pelayanan Publik akan mengalami peningkatan sebesar 0,352 satuan. Nilai konstanta sebesar 23,280 menunjukkan bahwa ketika variabel Kompetensi dan Motivasi berada pada nilai nol, maka Kualitas Pelayanan Publik diprediksi sebesar 23,280.

Dalam analisis uji t (parsial), jika nilai p-value (signifikansi) yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut berpengaruh positif secara parsial terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji t (parsial) yang disajikan dalam tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel Kompetensi (X1) adalah 0,006, yang lebih kecil dari batas signifikan 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Kompetensi (X1) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) secara parsial. Sementara itu, variabel Motivasi (X2) memiliki nilai signifikansi 0,003 yang jauh lebih kecil dari 0,05. Artinya, Motivasi (X2) juga berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) secara parsial. Sementara itu, nilai R Square yang diperoleh adalah 0,187. Hal ini menunjukkan bahwa 18,7% variabilitas dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model ini. Sedangkan sisanya, yaitu 81,3%, dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Pembahasan Penelitian

Pengaruh Kompetensi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi ASN berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya. Temuan ini mengindikasikan bahwa kompetensi merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks birokrasi pemerintahan, kompetensi ASN mencakup kemampuan teknis, pengetahuan yang relevan dengan bidang kerja, sikap profesional, serta etika pelayanan yang sesuai dengan standar administrasi publik. Temuan ini memperkuat argumen bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur kerja, tetapi juga sangat ditentukan oleh kapasitas sumber daya manusia yang menjalankan tugas-tugas tersebut. Pegawai yang kompeten akan lebih mampu memahami kebutuhan masyarakat, menjalankan prosedur pelayanan dengan efisien, serta memberikan solusi

yang tepat dan cepat terhadap berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat saat berinteraksi dengan instansi pemerintah.

Hasil penelitian ini konsisten dengan studi Setiadi (2018) yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Setiadi, terdapat korelasi positif antara keahlian, pengalaman, dan tingkat pendidikan pegawai dengan standar layanan publik yang dihasilkan. Artinya, kompetensi yang tinggi akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih profesional, responsif, dan bertanggung jawab, sehingga mampu memberikan layanan publik yang lebih baik dan memuaskan. Selain itu, temuan ini juga diperkuat oleh hasil penelitian dari Wakhidah & Pramusinto (2020) yang menemukan bahwa tingkat kompetensi berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Mereka menjelaskan bahwa peningkatan dalam kompetensi individu ASN, baik melalui pelatihan formal, pengembangan kapasitas, maupun pengalaman kerja, secara langsung berdampak pada peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi cenderung lebih mampu menjalankan tugasnya secara inovatif, cepat dalam mengambil keputusan, serta adaptif terhadap perubahan regulasi dan kebutuhan masyarakat.

Secara teoritis, temuan ini juga sesuai dengan konsep manajemen sumber daya manusia dalam sektor publik, yang menekankan bahwa kompetensi adalah salah satu pilar penting dalam meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan. Kompetensi tidak hanya dimaknai sebagai keterampilan teknis, tetapi juga mencakup sikap pelayanan, orientasi terhadap kepuasan masyarakat, serta integritas dalam menjalankan tugas. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi ASN harus menjadi bagian dari strategi reformasi birokrasi yang berkelanjutan. Dalam konteks Kantor Kecamatan Asemrowo, hasil ini memberikan gambaran bahwa peningkatan kapasitas ASN melalui pelatihan, pembinaan, serta penempatan yang sesuai dengan bidang keahlian akan berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang baik bukan hanya dilihat dari seberapa cepat proses administrasi selesai, tetapi juga dari aspek komunikasi, keramahan, kepastian waktu layanan, serta kemampuan ASN dalam memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah perlunya kebijakan pengembangan ASN yang lebih terstruktur, terukur, dan berorientasi pada hasil. Pemerintah daerah, dalam hal ini kecamatan sebagai unit layanan terdepan, harus memastikan bahwa setiap ASN yang terlibat dalam pelayanan publik memiliki kompetensi yang memadai dan terus diperbarui sesuai dengan perkembangan teknologi informasi, dinamika masyarakat, dan perubahan regulasi.

Selain itu, evaluasi terhadap kinerja dan kompetensi ASN juga perlu dilakukan secara berkala agar pelayanan publik tetap berada pada standar yang diharapkan. Dengan mengacu pada temuan dan pembahasan di atas, maka hipotesis H1: Kompetensi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik dapat diterima dan terbukti secara empiris. Hasil ini menjadi bukti bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Asemrowo tidak dapat dilepaskan dari upaya peningkatan kompetensi ASN yang bertugas di dalamnya. Dalam konteks indikator kompetensi yang dijelaskan oleh Rahmadhani (2018), pengaruh positif kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Asemrowo dapat dijabarkan lebih rinci. Motif atau

dorongan internal ASN mendorong pegawai untuk berinisiatif memberikan layanan yang lebih responsif dan berkualitas. Sifat atau karakteristik yang konsisten tercermin dalam ketepatan dan keandalan ASN dalam menjalankan prosedur administrasi, sehingga mendukung indikator Reliability dalam kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1980). Konsep diri yang kuat membuat pegawai percaya pada kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas secara profesional, meningkatkan Assurance bagi masyarakat (Parasuraman et al., 1980).

Pengetahuan yang dimiliki ASN memungkinkan pengambilan keputusan yang tepat dan cepat, sedangkan keterampilan yang terasah mendukung efektivitas dan efisiensi layanan, sejalan dengan indikator Tangibles, Empathy, dan Responsiveness dalam kualitas pelayanan publik (Parasuraman et al., 1980; Rahmadhani, 2018). Dengan demikian, setiap dimensi kompetensi secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang diterima masyarakat. Selain itu, penerapan kompetensi ASN yang optimal tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis, tetapi juga membentuk pengalaman layanan yang lebih memuaskan bagi masyarakat. Pegawai yang memiliki kombinasi motif internal yang kuat, konsep diri positif, pengetahuan mendalam, dan keterampilan terlatih mampu menunjukkan Empathy dalam menangani kebutuhan masyarakat, memberikan layanan yang cepat (Responsiveness), serta memastikan prosedur dan hasil layanan dapat diandalkan (Reliability) (Parasuraman et al., 1980; Rahmadhani, 2018). Keterpaduan antara indikator kompetensi dan dimensi kualitas pelayanan ini memperkuat temuan bahwa peningkatan kapasitas ASN secara menyeluruh akan berdampak signifikan terhadap mutu layanan publik. Dengan demikian, pengembangan kompetensi yang terstruktur dan berkelanjutan menjadi strategi penting untuk memastikan standar kualitas pelayanan publik tetap tinggi dan konsisten (Setiadi, 2018; Wakhidah & Pramusinto, 2020).

Pengaruh Motivasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi ASN berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya. Temuan ini memberikan gambaran bahwa dalam konteks pelayanan publik, tidak cukup hanya mengandalkan sistem yang baik atau sumber daya manusia yang kompeten. Faktor internal individu, khususnya motivasi kerja, memainkan peran yang sangat krusial dalam menentukan bagaimana pelayanan publik diberikan kepada masyarakat. Motivasi kerja adalah dorongan internal yang menggerakkan individu untuk mencapai tujuan tertentu dalam pekerjaan. Dalam lingkungan kerja pemerintahan, ASN yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan dedikasi yang kuat, semangat kerja yang tinggi, dan kepedulian terhadap hasil kerja yang berdampak langsung pada masyarakat. Hal ini terlihat dalam kemampuan mereka untuk bersikap ramah, responsif, serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sasaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi Lassa & Tiza (2021) yang menemukan bahwa motivasi pegawai secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Mereka menyatakan bahwa semakin tinggi motivasi seorang pegawai, maka semakin besar pula dorongan dalam dirinya untuk bekerja secara optimal. Pegawai yang termotivasi tidak hanya menyelesaikan tugas sebagai rutinitas, tetapi juga memiliki orientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Lebih lanjut, penelitian Hadiprayugo (2023) juga memperkuat temuan ini dengan

menyatakan bahwa motivasi kerja memiliki dampak signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Ketika pegawai merasa dihargai, memiliki tujuan yang jelas, serta lingkungan kerja yang mendukung, maka mereka akan terdorong untuk memberikan layanan terbaik. Pegawai yang termotivasi akan lebih antusias, cepat tanggap, dan menunjukkan sikap yang profesional dalam melayani kebutuhan masyarakat. Implikasi dari temuan ini sangat penting bagi manajemen organisasi publik.

Jika motivasi ASN dapat ditingkatkan melalui pendekatan manajerial yang tepat, maka hal ini akan berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Instansi pemerintahan perlu memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi motivasi, seperti sistem penghargaan yang adil, peluang pelatihan dan pengembangan diri, serta menciptakan suasana kerja yang mendukung pencapaian kinerja individu dan organisasi. Dalam konteks Kantor Kecamatan Asemrowo, hasil penelitian ini menjadi landasan untuk merancang strategi peningkatan pelayanan publik yang berfokus pada aspek internal ASN, yakni motivasi kerja. Dengan kata lain, motivasi bukan hanya faktor psikologis semata, tetapi juga menjadi motor penggerak utama dalam membangun budaya kerja yang produktif dan pelayanan publik yang berkualitas. Maka berdasarkan temuan empiris dan didukung oleh penelitian terdahulu, hipotesis H2: Motivasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik dapat diterima. Ini menegaskan bahwa motivasi merupakan faktor determinan dalam menciptakan layanan publik yang prima, humanis, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks indikator motivasi menurut Mulasari & Suratman (2021), pengaruh motivasi ASN terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Asemrowo dapat dijelaskan secara rinci. Kebutuhan berprestasi mendorong pegawai untuk bekerja optimal, menyelesaikan tugas dengan baik, dan menetapkan target pelayanan yang menantang, sehingga meningkatkan Reliability dalam layanan publik (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1980).

Kebutuhan berkuasa membuat pegawai terdorong untuk mengontrol proses pelayanan secara efektif, memastikan kepastian dan ketepatan layanan, yang berdampak pada Assurance bagi masyarakat (Parasuraman et al., 1980). Kebutuhan berafiliasi mendorong ASN membangun hubungan interpersonal yang harmonis dengan masyarakat, memperkuat Empathy dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, setiap dimensi motivasi berperan langsung dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Mulasari & Suratman, 2021; Parasuraman et al., 1980). Selain itu, ASN yang termotivasi secara internal menunjukkan kemampuan untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat (Responsiveness) dan memanfaatkan sumber daya fisik serta administrasi layanan secara optimal (Tangibles) (Parasuraman et al., 1980). Motivasi kerja yang tinggi juga memperkuat orientasi pegawai terhadap pencapaian hasil yang bermutu, menjaga konsistensi layanan, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Oleh karena itu, pengembangan motivasi ASN melalui sistem penghargaan, peluang pengembangan diri, dan lingkungan kerja yang mendukung merupakan strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh (Lassa & Tiza, 2021; Hadiprayugo, 2023).

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa Kompetensi ASN berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa Motivasi ASN berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya. Berdasarkan temuan bahwa kompetensi ASN berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik, Kantor Kecamatan Asemrowo disarankan untuk terus meningkatkan kapasitas dan keterampilan pegawai melalui pelatihan, pendidikan, dan pembinaan yang berkelanjutan. Selain itu, karena motivasi ASN juga terbukti berpengaruh signifikan, perlu diterapkan sistem penghargaan, pengakuan, dan pemberian insentif yang mampu meningkatkan semangat dan komitmen kerja pegawai. Dengan memperkuat kedua aspek ini secara simultan, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat dan memberikan kepuasan optimal bagi masyarakat pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajijah, A. H. N., Khoerunnisa, Y., Hidayanto, D. K., & Rosid, R. (2021). Peran Motivasi Terhadap Produktivitas Karyawan (Literature Review). *Jurnal Publisitas*, 8(1), 1–10. <https://ejurnal.stisipolcandradimuka.ac.id/index.php/JurnalPublisitas/article/download/56/36>
- Burhan, E., Firman, A., & Fitriany. (2023). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO*, 5(2), 84–95.
- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 1. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/download/574/455>
- Gumolung, S., Rares, J. J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528–538. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/49292>
- Hutajulu, Y. M. M., Sintani, L., & Meitiana, M. (2021). Pengaruh disiplin dan budaya kerja terhadap kinerja ASN melalui motivasi kerja Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah. *Journal of Environment and Management*, 2(1), 44–52. <https://ejournal.upr.ac.id/index.php/jem/article/view/2658>
- Juniarti, U., Inapty, B. A., & Rakhmawati, I. (2022). Pengaruh Kompetensi Aparatur, Partisipasi Masyarakat, Terhadap Efektivitas Pengelolaan Dana Desa Di Kecamatan Labuhan Haji Dengan Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 2(3), 608–620. <http://jurnal.fe.unram.ac.id/index.php/risma/article/view/298>
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). Pengaruh sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di kantor camat suwawa kabupaten bone bolango. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 08–17. <https://ejurnal.unisan.ac.id/index.php/projip/article/view/36>
- Komara, E. (2019). Kompetensi profesional pegawai asn (aparatur sipil negara) di indonesia. *Mimbar Pendidikan*, 4(1), 73–84. <https://journals.mindamas.com/index.php/mimbardik/article/view/1120>

- Kusumaratna, R., & Suyanto, J. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Elektronik (e-Government) dan Implikasinya terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat. *Wellness Jurnal Kesehatan Dan Pelayanan Masyarakat*, 1(1), 26–32. <https://journal.lintasgenerasi.com/index.php/JKPM/article/view/121>
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif (Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, Dan Analisis Dalam Penelitian Kuantitatif)*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. F., Fani, T., Sari, A. P., Setijaningsih, R. A., Fitriyanur, Q., Sesilia, A. P., & Mayasari, I. (2021). *Analisis Beban Kerja dan produktivitas kerja*. Yayasan Kita Menulis. <https://repository.unai.edu/id/eprint/285/>
- Mariam, N. S., & Nurachadijat, K. (2023). Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Motivasi Kerja Guru. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(3), 10–25. <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JIKMA/article/view/278>
- Miftahul, M., & Meirinawati, M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika*, 10(2), 515–526. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/45169>
- Mulasari, H., & Suratman, B. (2021). Pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan buduran kabupaten sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(1), 198–210. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/9263>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148–159. <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/379>
- Rahmadhani, N. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 1(2), 98–109. <https://core.ac.uk/download/pdf/480550776.pdf>
- Rusydi, G., Susanto, Y., & Harni, H. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, Dan Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 25(1), 16–25. <https://jurnal.univbinainsan.ac.id/index.php/jurmek/article/view/823>
- Safitri, Y. A. (2020). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Studi kasus Kelurahan Bukit Betung). *Jurnal Studia Administrasi*, 2(1), 22–32.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178. <https://jkip.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/8019>
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sudrajat, J. (2020). Kompetensi guru di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 100–110. <http://journals.usm.ac.id/index.php/jreb/article/view/2434>
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jbh/article/view/42>

- Waliyah, H. (2024). *Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Pengawasan dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan* [PhD Thesis, STIE BANK BPD JATENG]. <http://eprints.stiebankbpdjateng.ac.id/1847/>
- Yamit, Z. (2017). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia.
- Zulkifli, Z., & Tahir, M. I. (2023). *Pemerintah Daerah: Antara Inovasi, Kinerja Organisasi, dan Pelayanan Publik*. Epigraf Komunikata Prima. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/989/1/BUKU%20-%20PEMERINTAH%20DAERAH%20INOVASI%20KINERJA%20PELAYANAN.pdf>