



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS ENERGI DAN SUMBER DAYA
MINERAL PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

PUTRI PARDEDE
2063201015

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS ENERGI DAN SUMBER DAYA
MINERAL PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik
Program Pendidikan Strata Satu pada Fakultas Ilmu Administrasi**

**PUTRI PARDEDE
2063201015**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Putri Pardede

NIM : 2063201015

Tanda Tangan : 

Tanggal : 25 Juni 2024



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Nama : Putri Pardede
NIM : 2063201015
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau

Pembimbing I

Dr. Hj. Hernimawati, M.Si

NIDN. 1016036101

Pembimbing II

Dra. Li. Dian Rianita, MA

NIDN. 1021106901

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Fara Merian Sari, S..Sos.,M.Si

NIDN.1012058804



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini di ajukan oleh :

Nama : Putri Pardede

NIM : 2063201015

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Drs. Surya Dailiti, M.Si

Pembimbing : Harsini, S.Sos., M.Si

Penguji : Dr. Hermimawati, M.Si

Penguji : Dr.Li.Dra.Dian,M.Si

()
()
()
()

Ditetapkan di : Pekanbaru

Tanggal : 25 Juni 2024

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada tuhan yang maha esa,atas berkat dan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau” tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

Penulis berterima kasih kepada banyak orang yang memberikan pengajaran, bimbingan, dan arahan secara langsung maupun tidak langsung selama studi dan penulisan skripsi ini.

1. Ibu **Khuriyatul Husna, S.Sos.,MPA** selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning
2. Ibu **Harsini, S.Sos.,M.Si** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning
3. Ibu **Dr.Dra. Li Dra. Dian Rianita, MA** selaku Wakil Dekan II Dan Pembimbing II yang dengan sabar membimbing penulis dalam proses penulisan skripsi ini dan telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukan untuk memberikan kritik, saran, dan bimbingan.
4. Ibu **Sri Roserdevi Nst, S.Sos.,M.Si** selaku Wakil Dekan III dan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning
5. Ibu **Fara Merian Sari, S.Sos, M.Si** selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Adminstrasi Universitas Lancang Kuning
6. Ibu **Dr. Hernimawati, M.Si** Selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar membimbing penulis dalam proses penulisan skripsi ini dan telah meluangkan waktu untuk memberikan kritik, saran, dan petunjuk.

7. Bapak dan Ibu serta staff pegawai Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning yang sudah mengajarkan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis dalam perkuliahan;
8. Bapak/Ibu **Yennitha Dewi, SH, M.Si, Dahnil Syah Putra** serta Ibu **Nora Roselina** dan seluruh Pegawai Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau yang telah memberikan izin, dukungan dan bantuan kepada penulis dalam penelitian.
9. Kedua Orang Tua penulis, Bapak Alpen Hasoloan Pardede dan Ibu Lisnur Br Lumban Gaol yang telah sabar dan senantiasa memberikan doa serta dukungan kepada penulis agar mampu menyelesaikan penelitian ini.
10. Opung Leo B.Tampubolon dan Adik saya Arif Pardede yang telah memberikan dana, doa serta dukungan kepada penulis agar mampu menyelesaikan penelitian ini.
11. Sahabatku tersayang Endah Aulia Silalahi Terimakasih telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
12. Untuk semua pihak yang mendukung dan membantu penulis dengan setulus hati dalam penelitian dan penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan untuk menghasilkan karya yang lebih baik lagi semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca.

Pekanbaru, 25 Juni 2024

Putri Pardede

ABSTRAK

Nama : Putri Pardede
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan
Publik pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral
Provinsi Riau.

Penelitian ini mengkaji bagaimana kompetensi pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan publik Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. Penelitian survei kuantitatif ini mengambil sampel seluruh pegawai Departemen ESDM Provinsi Riau yang berjumlah 30 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, angket, dan dokumentasi. Dengan SPSS 24 dilakukan uji validitas, reliabilitas, normalitas, dan regresi dasar. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan menggunakan persamaan regresi $Y = 150,521 + 0,725X$. Kompetensi pegawai berpengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 48,3%, sesuai dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,483. Temuan ini menggarisbawahi relevansi kompetensi pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Departemen ESDM Provinsi Riau.

Kata kunci : Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik, Dinas Energi dan
Sumber Daya Mineral, Provinsi Riau

ABSTRACT

Name : Putri Pardede
Study Program : Public Administration
Title : Influence of Employee Competence, Quality of Public Services, Energy and Mineral Resources Office, Riau Province.

This study examines how staff competency affects Riau Province Energy and Mineral Resources Service public services quality. This quantitative survey study sampled all 30 Riau Province ESDM Department personnel. Data was collected by observation, questionnaires, and documentation. With SPSS 24, validity, reliability, normalcy, and basic regression tests were performed. Employee competency positively and significantly affected public service quality, using the regression equation $Y = 150.521 + 0.725X$. Employee competency strongly impacts public service quality by 48.3%, according to the coefficient of determination (R Square) of 0.483. These findings underscore the relevance of staff competency in improving public services at the ESDM Department of Riau Province.

Keywords : Employee Competence, Public Service Quality, Department of Energy and Mineral Resources, Riau Province

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.2 Administrasi Publik	14
2.1.3 Kompetensi Pegawai	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik	17
2.1.5 Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Berpikir	22
2.4 Hipotesis Penelitian	22
2.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
2.6 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Lokasi Penelitian	26
3.2 Desain Penelitian	26
3.3 Populasi Dan Sampel	26

3.4	Teknik Pengumpulan Data	27
3.4.1	Observasi	27
3.4.2	Kuesioner	27
3.4.3	Dokumentasi	27
3.5	Jenis Data	27
3.5.1	Data Primer	27
3.5.2	Data Sekunder	28
3.6	Teknik Analisis Data	28
3.6.1	Uji Validitas	28
3.6.2	Uji Reliabilitas	29
3.6.3	Uji Normalitas	29
3.6.4	Uji Regresi Sederhana	29
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		30
4.1	Gambaran Umum Dinas ESDM Provinsi Riau	30
4.2	Visi dan Misi Dinas ESDM Provinsi Riau	30
4.3	Karakteristik Responden	31
4.3.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.3.2	Berdasarkan Usia Pegawai	31
4.3.3	Berdasarkan Tingkat Pendidikan	32
4.3.4	Berdasarkan Masa Kerja Pegawai	32
4.4	Tugas Pokok dan Fungsi	33
4.5	Sarana dan Prasarana	40
4.6	Struktur Organisasi	41
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		44
5.1	Pengolaan Data	44
5.1.1	Rekapitulasi Variabel Kompetensi Pegawai	44
5.1.2	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan	48
5.2	Uji Instrumen Penelitian	55
5.2.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55
5.3	Analisis Data Penelitian	58
5.3.1	Uji Normanlitas	58
5.3.2	Uji Regresi Sederhana	60

5.4	Pembahasan	63
BAB IV PENUTUP		65
6.1	Kesimpulan.....	65
6.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....		67
LAMPIRAN		69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Jenis Pelayanan Publik Dari Tahun 2022-2023 Di Instansi Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.	2
Tabel 1. 2	Program Kerja Dinas ESDM Provinsi Riau	5
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2. 2	Definisi Operasional.....	23
Tabel 2. 3	Skala Pengukuran.....	24
Tabel 2. 4	Interval kategori tanggapan responden.....	25
Tabel 2. 5	Nomor Skala Pengukuran	25
Tabel 3. 1	Populasi & Sampel Pegawai di Dinas ESDM Provinsi Riau.....	26
Tabel 3. 2	Interval Tingkat Hubungan	29
Tabel 4.3.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.3.2	Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.3.3	Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	32
Tabel 4.3.4	Berdasarkan Masa Kerja	32
Tabel 4.6.1	Fasilitas Penunjang (Perlengkapan) Dinas ESDM Provinsi Riau....	40
Tabel 5. 1	Interval kategori tanggapan responden.....	44
Tabel 5. 2	Kuesioner Kompetensi Pegawai Indikator Pengetahuan.....	45
Tabel 5. 3	Rekapitulasi Kuesioner Kompetensi Pegawai Indikator Keterampilan.....	46
Tabel 5. 4	Rekapitulasi Kuesioner Kompetensi Pegawai Indikator Sikap	47
Tabel 5. 5	Rekapitulasi Kuesioner Kompetensi Pegawai (variable x).....	48
Tabel 5. 6	Interval kategori tanggapan responden.....	48
Tabel 5. 7	Rekapitulasi kuesioner Kualitas Pelayanan Publik Indikator Tangible (Bukti Fisik).....	49
Tabel 5.8	Rekapitulasi kuesioner Kualitas Pelayanan Publik Indikator Reliability (Keandalan).....	50
Tabel 5. 9	Rekapitulasi kuesioner Kualitas Pelayanan Publik Indikator Responsiveness (Daya Tangkap).....	51
Tabel 5.10	Rekapitulasi kuesioner Kualitas Pelayanan Publik Indikator Assurance (Jaminan)	52
Tabel 5.11	Rekapitulasi kuesioner Kualitas Pelayanan Publik Indikator Empahaty (Empati).....	53

Tabel 5. 12	Rekapitulasi kuesioner Kualitas Pelayanan (Variabel Y)	54
Tabel 5. 13	Hasil Uji Validitas Kompetensi Pegawai (x)	55
Tabel 5. 14	Hasil Uji Reliabilitas Kompetensi Pegawai (x)	56
Tabel 5. 15	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik (y)	56
Tabel 5. 16	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (y)	57
Tabel 5. 17	Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 5. 18	ANOVAa.....	60
Tabel 5. 19	Model Summaryb.....	61
Tabel 5. 20	Interval Kofesien.....	61
Tabel 5. 21	Coefficientsa	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4. 1 Struktur organisasi	43
Gambar 5. 1 Normal P-P PLOT OF Regression.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek utama guna mendukung keberhasilan pemerintahan. Di era reformasi birokrasi dan globalisasi, kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama kinerja lembaga pemerintah dan pertumbuhan suatu bangsa. Pelayanan publik yang berkualitas menunjukkan efisiensi pemerintah, kesejahteraan masyarakat, dan daya saing internasional.

Sejak Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disahkan, Indonesia telah mengedepankan kualitas pelayanan publik. Undang-undang ini menyatakan bahwa negara harus menyediakan layanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan penduduk. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas masih menghadapi banyak permasalahan.

Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Provinsi Riau merupakan organisasi pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik energi dan sumber daya mineral strategis. Provinsi Riau memiliki banyak sumber daya alam, terutama batu bara dan minyak bumi sehingga menjadikan fungsi ini semakin penting. Dengan demikian, kualitas Pelayanan ESDM Provinsi Riau akan mempengaruhi pengelolaan sumber daya alam, pertumbuhan ekonomi daerah, dan kesejahteraan masyarakat.

Banyak elemen mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang saling terkait. Kemampuan pegawai memiliki dampak signifikan terhadap mutu pelayanan publik. Pengetahuan, kemampuan, dan sikap yang diperlukan untuk menerapkan tugas dan kewajiban secara efisien merupakan kompetensi pegawai. Pegawai pelayanan publik merupakan pemimpin dalam pelayanan publik, sehingga keahlian menjadi hal yang sangat penting.

Selain kompetensi pegawai, Beberapa komponen tambahan yang berdampak pada kualitas pelayanan publik adalah:

- 1 Struktur organisasi yang jelas dan efisien
- 2 Sistem dan prosedur pelayanan yang transparan
- 3 Infrastruktur dan fasilitas yang memadai
- 4 Budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan
- 5 Kepemimpinan yang efektif dan visioner
- 6 Teknologi informasi yang mendukung
- 7 Anggaran yang cukup
- 8 Regulasi dan kebijakan yang jelas
- 9 Partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan

Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Provinsi Riau merupakan salah satu contoh lembaga pemerintah pemberi pelayanan publik. Penatausahaan dan pemanfaatan sumber daya mineral dan energi di wilayah Provinsi Riau berada di bawah dinas ini. Dinas ESDM menawarkan beberapa macam pelayanan publik antara lain perizinan di sektor pertambangan dan energi, pendataan sumber daya mineral dan potensi energi, serta pengawasan dan pendampingan kegiatan komersial.

Untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik di Dinas ESDM Provinsi Riau, kita dapat menganalisis data jenis pelayanan publik dari tahun 2022-2023 yang disajikan dalam Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Data Jenis Pelayanan Publik Dari Tahun 2022-2023 Di Instansi Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

Jenis Pelayanan Publik	Tahun	Jumlah Permohonan	Jumlah Selesai	Persentase Selesai (%)	Standar Pelayanan Operasional (Waktu Penyelesaian)
Perizinan Usaha Pertambangan (IUP)	2022	100	80	80%	30 hari kerja
Perizinan Usaha Pertambangan Khusus (IUPK)	2022	50	40	80%	45 hari kerja

Jenis Pelayanan Publik	Tahun	Jumlah Permohonan	Jumlah Selesai	Persentase Selesai (%)	Standar Pelayanan Operasional (Waktu Penyelesaian)
Perizinan Usaha Pertambangan Batuan (IUPB)	2022	20	15	75%	30 hari kerja
Perizinan Usaha Pertambangan Mineral (IUPM)	2022	30	25	83%	30 hari kerja
Perizinan Usaha Penjualan Bahan Bakar Minyak (SPBU)	2022	15	12	80%	20 hari kerja
Perizinan Usaha Penyaluran Bahan Bakar Minyak (SPBB)	2022	10	8	80%	15 hari kerja
Pendataan Potensi Energi Terbarukan	2022	50	45	90%	60 hari kerja
Pendataan Potensi Sumber Daya Mineral	2022	40	35	88%	45 hari kerja
Pembinaan dan Pengawasan Usaha Pertambangan	2022	200	180	90%	30 hari kerja
Perizinan Usaha Pertambangan (IUP)	2023	120	90	75%	30 hari kerja
Perizinan Usaha Pertambangan	2023	60	50	83%	45 hari kerja

Jenis Pelayanan Publik	Tahun	Jumlah Permohonan	Jumlah Selesai	Persentase Selesai (%)	Standar Pelayanan Operasional (Waktu Penyelesaian)
Khusus (IUPK)					
Perizinan Usaha Pertambangan Batuan (IUPB)	2023	30	25	83%	30 hari kerja
Perizinan Usaha Pertambangan Mineral (IUPM)	2023	40	30	75%	30 hari kerja
Perizinan Usaha Penjualan Bahan Bakar Minyak (SPBU)	2023	20	15	75%	20 hari kerja
Perizinan Usaha Penyaluran Bahan Bakar Minyak (SPBB)	2023	15	12	80%	15 hari kerja
Pendataan Potensi Energi Terbarukan	2023	60	55	92%	60 hari kerja
Pendataan Potensi Sumber Daya Mineral	2023	50	45	90%	45 hari kerja
Pembinaan dan Pengawasan Usaha Pertambangan	2023	250	225	90%	30 hari kerja
	Jumlah Keseluruhan	1160	987	85.09%	

Sumber Data : Dinas ESDM Provinsi Riau 2024

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat diamati bahwa secara keseluruhan, tingkat penyelesaian pelayanan di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau mencapai 82.71% dari total 1070 permohonan selama periode 2022-2023. Meskipun angka ini cukup baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan, mengingat beberapa jenis pelayanan belum mencapai target 100% penyelesaian sesuai dengan Standar Pelayanan Operasional (SPO).

Jika dianalisis lebih detail, terdapat beberapa jenis pelayanan yang mengalami penurunan persentase penyelesaian dari tahun 2022 ke 2023. Contohnya, Perizinan Usaha Pertambangan (IUP) mengalami penurunan dari 80% di tahun 2022 menjadi 75% di tahun 2023. Demikian pula dengan Perizinan Usaha Pertambangan Mineral (IUPM) yang menurun dari 83% menjadi 75%. Hal ini mengindikasikan adanya tantangan dalam mempertahankan konsistensi kualitas pelayanan dari waktu ke waktu. Selanjutnya, program kerja Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 2 Program Kerja Dinas ESDM Provinsi Riau

Program Kerja	Indikator Kinerja	Target	(Selesai)
Program Pengembangan Energi dan Ketenagalistrikan			
Peningkatan Pemanfaatan Energi Baru dan Terbarukan (EBT)	Kapasitas terpasang EBT	10	8
	Persentase bauran energi EBT	5	4
Peningkatan Rasio Elektrifikasi	Persentase rumah tangga berlistrik	99	98
Peningkatan Kualitas dan Keandalan Infrastruktur Ketenagalistrikan	Indeks Keandalan Pasokan Listrik (IKPL)	98	97
Pengendalian dan Konservasi Energi	Penghematan energi	10	8

Program Kerja	Indikator Kinerja	Target	(Selesai)
Program Pengelolaan Pertambangan			
Penertiban Izin Usaha Pertambangan (IUP)	Jumlah IUP yang ditertibkan	100 IUP	80 IUP
Peningkatan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dari Sektor ESDM	PNBP dari sektor ESDM	Rp 1 M	Rp 900 Juta
Pengawasan dan Pengendalian Pertambangan Mineral dan Batuan	Jumlah tambang ilegal yang ditertibkan	50 tambang	40 Tambang
Pembinaan dan Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Sektor ESDM	Jumlah UMKM yang dibina	100 UMKM	80 UMKM (Selesai)
Program Pengembangan Kegeologian			
Pemetaan Geologi dan Tata Ruang	Luas wilayah yang dipetakan	10.000 km ²	8.000 km ²
Pengkajian dan Penerapan Teknologi Kebumian	Jumlah teknologi kebumian yang diterapkan	5 teknologi	4 teknologi
Peningkatan Kesadaran	Jumlah masyarakat yang dilatih	1.000 orang	800 orang

Program Kerja	Indikator Kinerja	Target	(Selesai)
Masyarakat tentang Bencana Geologi			
Program Pelayanan Administrasi Perkantoran			
Peningkatan Kualitas Layanan Publik	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	80	70
Peningkatan Kinerja Aparatur	Nilai Reformasi Birokrasi	80	70
Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur			
Pengadaan Sarana dan Prasarana Perkantoran	Jumlah sarana dan prasarana yang diadakan	100 unit	80 unit
Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Perkantoran	Persentase sarana dan prasarana yang terpelihara dengan baik	80	70
Program Peningkatan Disiplin Aparatur			
Peningkatan Kedisiplinan Aparatur	Persentase kehadiran aparatur	98	97
Peningkatan Kualitas Kerja Aparatur	Nilai rata-rata SKP	80	70

Sumber Data : Dinas ESDM Provinsi Riau 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 yang menunjukkan program kerja Dinas ESDM Provinsi Riau, terlihat bahwa sebagian besar program belum mencapai target yang ditetapkan. Misalnya, pada program Pengembangan Energi dan Ketenagalistrikan, target peningkatan pemanfaatan Energi Baru dan Terbarukan (EBT) hanya mencapai 8 dari target 10 untuk kapasitas terpasang EBT, dan 4 dari target 5 untuk persentase bauran energi EBT.

Demikian pula dengan program Pengelolaan Pertambangan, di mana jumlah Izin Usaha Pertambangan (IUP) yang diterbitkan hanya mencapai 80 IUP dari target 100 IUP. Program lain seperti Pengawasan dan Pengendalian Pertambangan Mineral dan Batuan juga belum mencapai target, dengan hanya 40 tambang ilegal yang diterbitkan dari target 50 tambang.

Ini menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara pencapaian nyata dan target yang ditetapkan. Kesenjangan ini dapat mengindikasikan adanya masalah dalam implementasi program, keterbatasan kapasitas dalam mencapai target, atau mungkin penetapan target yang terlalu ambisius. Situasi ini memerlukan evaluasi yang mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan merumuskan strategi perbaikan yang efektif.

Berdasarkan observasi peneliti selama magang di Dinas ESDM Provinsi Riau, ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan belum mencapai tingkat kompetensi yang diharapkan. Beberapa fenomena yang ditemukan peneliti selama magang di instansi tersebut antara lain:

- 1 Keterlambatan dalam penyelesaian beberapa jenis pelayanan, terutama yang berkaitan dengan perizinan usaha pertambangan.
- 2 Kurangnya pemahaman pegawai terhadap regulasi terbaru di bidang energi dan sumber daya mineral.
- 3 Terbatasnya kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik.
- 4 Inkonsistensi dalam penerapan standar prosedur operasional (SOP) pelayanan.
- 5 Kurangnya inisiatif pegawai dalam merespon kebutuhan dan keluhan masyarakat.
- 6 Rendahnya tingkat inovasi dalam proses pelayanan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas.
- 7 Minimnya program pengembangan kompetensi yang berkelanjutan bagi pegawai.

Fenomena-fenomena tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara kompetensi yang diharapkan dengan kompetensi aktual pegawai di

Dinas ESDM Provinsi Riau. Kesenjangan ini dapat berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dan efektivitas pengelolaan sektor energi dan sumber daya mineral di Provinsi Riau.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompetensi staf meningkatkan pelayanan publik. Sudarmanto (2018) menemukan bahwa kompetensi pegawai meningkatkan kualitas pelayanan publik. Wijaya dan Supartha (2019) mengamati bahwa kompetensi staf meningkatkan kepuasan pelayanan publik.

Secara global, kompetensi staf sektor publik merupakan isu yang serius. Dalam studinya pada tahun 2021, OECD menyoroti kemampuan pegawai negeri sipil untuk mengatasi masalah digital dan perubahan iklim. Dalam “World Development Report 2021: Data for Better Lives” Bank Dunia menekankan pentingnya kompetensi digital pegawai pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi sektor publik.

Dinas ESDM Provinsi Riau mengelola energi dan sumber daya mineral di wilayah tersebut, dan kesenjangan kompetensi pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan, sehingga penelitian mengenai kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan publik di instansi ini menjadi sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap hubungan antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan publik pada Dinas ESDM Provinsi Riau. Untuk meningkatkan kompetensi personel dan kualitas pelayanan publik di lembaga ini, penelitian ini dapat menjadi masukan kebijakan.. Penelitian ini juga harus memajukan administrasi publik dan manajemen sumber daya manusia di sektor publik, khususnya dalam pengelolaan energi dan sumber daya mineral daerah.

Berdasarkan hal-hal yang disebutkan sebelumnya, penulis berminat untuk menjalankan penelitian dengan judul “***Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau***”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kompetensi Pengawai Di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau?
3. Bagaimana Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan masalah yang telah disebutkan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Kompetensi Pengawai Di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.
2. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu perkembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait dengan kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan publik.
 - b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai contoh untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan publik di sektor pemerintahan.

2 Manfaat Praktis

A. Bagi Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau:

- a) Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kemampuan anggota staf.
- b) Menjadi acuan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
- c) Membantu dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan sumber daya manusia.

B. Bagi Pemerintah Provinsi Riau:

- a) Menjadi masukan dalam perumusan kebijakan terkait pengembangan kompetensi aparatur sipil negara.
- b) Sebagai referensi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah lainnya.

C. Bagi Masyarakat:

- a) Memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dapat diharapkan dari Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.
- b) Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya kompetensi pegawai dalam pelayanan publik.

D. Bagi Peneliti:

- a) Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.
- b) Sebagai cara untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh dari kuliah dalam konteks nyata.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian, bab ini akan mencapai kesimpulan berikut:

1. Kompetensi Pegawai Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik:
 - Hasil uji regresi sederhana menunjukkan bahwa model regresi ini signifikan secara statistik dengan nilai F hitung sebesar 26,145 dan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi ini jauh lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan publik dipengaruhi secara signifikan oleh kompetensi pegawai.
 - Nilai korelasi/hubungan (R) antara variabel kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan publik adalah sebesar 0,695. Koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh adalah 0,483, yang menunjukkan bahwa 48,3% variasi dalam Variabel kompetensi karyawan dapat menjelaskan kualitas pelayanan publik.
 - Persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = 150,521 + 0,725X$, di mana Y adalah kualitas pelayanan publik dan X adalah kompetensi pegawai. Koefisien regresi sebesar 0,725 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada kompetensi pegawai akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,725 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.
2. Kualitas Pelayanan Publik Berdistribusi Normal:
 - Uji normalitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik tidak berdistribusi normal dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Namun, karena residual model regresi berdistribusi normal, analisis dapat dilanjutkan dengan interpretasi yang hati-hati.
 - Plot normal P-P Residual Regression Standardized menunjukkan bahwa titik-titik pada plot cenderung mengikuti garis diagonal dengan cukup baik, meskipun terdapat sedikit penyimpangan. Hal ini menunjukkan bahwa residual dari model regresi cenderung berdistribusi normal.

3. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik:

Hasil studi mengindikasikan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,483 berada pada rentang 0,40-0,599 dengan kriteria tingkat pengaruh "Cukup kuat". Hal ini menunjukkan bahwa 48,3% variasi dalam kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh faktor kompetensi pegawai.

6.2 Saran

1. Peningkatan Kompetensi Pegawai:

Hasil studi menunjukkan bahwa kemampuan karyawan menjadi lebih baik, dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, dinas harus berfokus pada meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan karier.

2. Pengembangan Model Regresi:

Meskipun model regresi ini signifikan, ada potensi untuk memperbaiki model dengan memperkenalkan variabel tambahan yang mungkin berpengaruh. Untuk menambahkan variabel tambahan dan memperbaiki model regresi, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan.

3. Kualitas Pelayanan Publik:

Pelayanan publik berkualitas apa aspek penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, dinas harus terus menerus memantau dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inisiatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aripin, et al. 2020. "Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Publik* 8(2): 235-248.
- Dewi, R.A. & Harjoyo, P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Et.al., Suhandi. 2017. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Publik* 5(2): 213-224.
- Hermawati, D.L. 2018. *Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. Jakarta: Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
- Indrasari, N.W.E. 2019. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Nurdin, M. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Good Governance*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Pasolong, F.G. 2012. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Saufi, A. 2020. *Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
- Suandi, I.B. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Campuran Dan Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Campuran*.
- Wati, S.E. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Book

Publisher.

Wibowo, A. 2014. *Kompetensi Pegawai Dan Kinerja Organisasi*. Jakarta: Pustaka Book Publisher.

Wibowo dan Hariyanti. 2018. “Pengaruh Kompetensi, Gaya Kepemimpinan Dan Sistem Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Administrasi Publik* 6(2): 189–200.

Widodo, et al. 2018. “Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Administrasi Publik* 6(1): 1–10.

Wulandari, C.A. 2017. *Pengembangan Kompetensi Pegawai Aparatur Sipil Negara*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.

Zulaiha, R. *Pengaruh Komitmen Organisasi, Kompetensi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai*. Jakarta: Penerbit Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.