**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA CABANG PELAYANAN DINAS PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT WILAYAH KABUPATEN SUBANG**

**SEPTIAN RAHARJA**

Program Magister Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik

Universitas Pasundan Bandung

**ABSTRAK**

Peneltian ini didasarkan pada masalah pokok, yaitu kualitas pelayanan yang rendah. Hal ini diduga disebabkan oleh belum dijalankannya aspek-aspek Kompetensi pegawai secara menyeluruh pada kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang.

Pendekatan dalam penelitian tentang kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan dilihat dari konteks kebijakan publik dan administrasi publik sebagai teori induknya untuk mengembangkan khasanah ilmu administrasi publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode ekplanatory survey. Metode ini digunakan untuk menjelaskan fenomena social, yang dalam hal ini digunakan untuk meneliti pengaruh Kompetensi pegawai (X) sebagai variabel bebas terhadap kualitas pelayanan (Y) sebagai variabel terikat. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif melalui penggunaan metode analisis jalur (Path Analysis) yang dimaksud untuk mengetahui besaran pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang.

Hasil penelitian menunjukan bahwa secara simultan, kompetensi pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 78,0 %. Adapun pengaruh variabel lain (ԑ) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 22,0 % sedangkan secara parsial, pengaruh kompetnsi pegawai (X) yang terdiri dari 3 (tiga) aspek kompetensi pegawai yang meliputi : aspek faktor pengetahuan ($X\_{1}$) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 26,6 %. Aspek faktor keterampilan ($X\_{2}$) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 37,4 % dan aspek faktor sikap ($X\_{3}$) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 14,0 %. Dari tiga aspek kompetensi pegawai, yang memberikan pengaruh dominan secara parsial terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang, yaitu aspek faktor keterampilan ($X\_{2}$) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 37,4 %.

***ABSTRACT***

*This study is based on the subject matter, quality of service is low. This is caused by not executable aspects of employee competency as a whole in the Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang’s office.*

*The approach in study about employee competence and quality of service seen in the context of public policy and public administration as its basic theory to develop a repertoire of public administration.*

*Explanatory survey method are used in this study. This method are used to explain the social phenomena, in this case used to examine the effect of employee competence ( X ) as the independent variable on the quality of service ( Y ) as the dependent variable. This study used quantitative analysis through the use of path analysis method ( Path Analysis) which is intended to determine how amount of work discipline variables influence the quality of service at the Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang’s office.*

*The results of this study showed that simultaneously the competence of employees ( X ) are significantly affects the quality of service ( Y ) 78.0%. The influence of other variables ( ԑ ) on the quality of service ( Y ) are 22.0 %, partially the effect of employee competence ( X ) are consist three (3 ) aspects of employee competencies include; the knowledge factor aspect ( X\_1 ) are effected on the quality of service ( Y ) 26.6 % . Skill factor aspect ( X\_2 ) significantly affects the quality of service ( Y ) 37.4 % and attitude factor aspect ( X\_3 ) are effected on the quality of service ( Y ) 14.0 % . From these three employee competence aspect, the aspect which provide partially dominant influence on the quality of services Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang, is the skill factor aspect ( X\_2 ) are significantly affects the quality of service ( Y ) 37.4 % .*

**PENDAHULUAN**

Konsepsi penyelenggaraan pemerintahan Negara dalam kerangka ekonomi daerah dewasa ini, membawa pengaruh dan perubahan yang mendasar terhadap eksistensi dan penyelenggaraan pemerintah daerah. Selain itu, dapat mengubah paradigm pemerintah yang tentunya juga membuka peluang dan tantanganbagi pemerintah daerah untuk membuktikan kemampuanya dalam rangka melaksanakan urusan pemerintahannya sesuai dengan potensi dan kekhasannya daerah masyarakat setempat, dalam penyelenggaraannya tentu harus benar-benar sejalan dengan tujuan dan maksud prinsip ekonomi daerah tersebut, yaitu memberdayakan daerah dan meningkatkakan kesejahteraan rakyat secara menyeluruh.

Pencapaian tujuan tersebut tentunya memerlukan penyiapan sumber daya manusia yang unggul, berkualitas, mampu berprestasi dan kompeten, karena disadari bahwa keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi, sejatinya tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Penyiapan kualitas sumber daya manusia tersebut, dalam hal ini sumber daya aparatur sangat penting untuk diperhatikan karena perannya sebagai motor pernggerak organisasi pemerintah yang dapat memberikan pengaruh signifikan bagi keberhasilan pencapaian tujuan pemerintah daerah secara efektif.

Pelaksanaan ototnomi daerah dilaksanakan sesuai dengan kerangka acuan yang telah ditetapkan dalam undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah derah.Peraturan tersebut menjelaskan tentang tugas dan tanggung jawab pemerintah daerah yang dituntut harus memiliki kemampuan cukup memadai untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya secara efektif sesusai dengan tujuan pemberian otonomi daerah.Dengan demikian selain diberikan kewenangan dalam melaksanakan kepemerintahan juga ditunjang dengan sumberdaya manusia yang mempunyai kompetensi. Bagi organisasi standar kompetensi merupakan suatu konsep keandalan yang diperoleh melalui dunia profesi yang dimiliknya.

Dengan demikian standar kompetensi menunjukan kadar penguasaan suatu profesi atau bidang tanggung jawabnya. Spencer dan Spencer (dalam Palan, 2007:6), mengemukakan bahwa kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul *(superior performer)* di tempat kerja. Artinya, inti dari kompetensi sebenarnya adalah sebagai alat penentu untuk memprediksi keberhasilan kerja seseorang pada suatu posisi.Berdasarkan definisi tersebut maka kompetensi pegawai adalah sesuatu yang melekat dalam diri seseorang yang hal itu dapat diukur dengan alat ukur tertentu.Kompetensi pegawai sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai.

Sebagai salah satu organiasai pemerintah di daerah, Dinas Pendapatan Daerah memegang peranan strategis serta tanggung jawab yang sangat besar dalam pengelolaan pendapatan daerah. Mengingat peran serta tanggung jawab tersebut, maka diperlukan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang memadai guna mengoptimalkan peran dinas pendapatan daerah, yaitu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan penerimaan pendapatan daerah. Dalam melaksanakan peranannya dinas pendapatan daerah provinsi jawa barat sesuai dengan peratruan gubernur Jawa Barat Nomor 6 tahun 2011 tentang perubahan atas peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 119 Tahun 2009 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat, didukung oleh 34 cabang pelayanan dinas pendapatan derah provinsi jawa barat yang salah satunya adalah cabang pelayanan dinas pendapatan daerah provinsi jawa barat wilayah kabupaten subang, salah satu tugas pokok dan fungsinya cabang pelayanan dinas pendapatan daerah provinsi jawa barat wilayah kabupaten subang yaitu berkaitan dengan pungutan pajak kendaraan bermotor.

Pelaksanaan proses kerjanya selama ini menampakan kurang keberhasilan yang berarti bagi perkembangan dan kemampuan pegawai secara umum, dikarenakan kualitas pelayanan pada cabang pelayanan dinas pendapatan daerah provinsi jawa barat wilayah kabupaten subang masih rendah. Rendahnya kualitas pelayanan pada cabang pelayanan dinas pendapatan daerah provinsi jawa barat wilayah kabupaten subang diduga belum dijalankannya kompetensi pegawai secara optimal.

**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis. Metode tersebut menurut Sugiyono (2002:86) yaitu “metode yang bersifat menggambarkan suatu keadaan yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilaksanakan, serta bagaimana hubungannya”. Data yang ditetapkan dianalisis dan dibandingkan dengan teori yang ada serta masalah yang ada untuk diambil kesimpulannya.Adapun variabel penelitiannya adalah kompetensisebagai variabel bebas dan kualitas pelayanan sebagai variabel terikat.

Desain penelitiannya menjabarkan berbagai variabel yang akan diteliti, kemudian membuat pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lainnya, sehingga akan mudah dirumuskan masalah penelitian, pemilihan teori, rumusan hipotesis, metode penelitian, instrumen penelitian, teknik analisis dan kesimpulan yang diharapkan.

Penelitian ini merupakan suatu proses mencari sesuatu secara sistemik dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode tertentu. Penerapan metode tersebut dalam praktek penelitian diperlukan desain penelitian yang sesuai dengan kondisi dan situasi penelitian. Menurut Nazir (2011:84) mengemukakan bahwa “desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam pengertian yang lebih sempit, desain desain penelitian hanya menyangkut pengumpulan dan analisa saja. Desain penelitian mencakup proses-proses seabagai berikut :

1. Identifikasi dan pemilihan masalah peneltian
2. Pemilihan kerangka konseptual untuk masalah penelitian serta hubungan-hubungan dengan penelitian sebelumnya
3. Memformulasikan masalah peneltian termasuk membuat spesifikasi dari tujuan, luas jangkau (scope) dan hipotesis untuk diuji
4. Membangun penyelidkan atau percobaan
5. Memilih serta memberi definisi terhadap pengukuran variabel
6. Memilih prosedur dan teknik sampling yang digunakan
7. Menyusun alat serta teknik untuk mengumpulkan data
8. Membuat coding serta mengadakan editing dan procecing data
9. Menganalisa data serta pemilihan prosedur statistic unutk mengadakan generalisasi serta inferensi statistic
10. Pelaporan hasil penelitian, termasuk proses penelitian, diskusi serta interpretasi data, generalisasi, serta menganjurkan beberapa saran-saran dan kerja penelitian yang akan dating.

Perencanaan penelitian, desainnya dimulai dengan mengadakan penyelidikan dan evaluasi terhadap penelitian yang sudah dikerjakan dan diketahui dalam memecahkan masalah. Sedangkan pelaksanaan penelitian meliputi proses membuat percobaan atau pengamatan serta memilih pengukuran-pengukuran variable, memilih prosedur dan teknik sampling, alat-alat untuk mengumpulkan data kemudian membuat coding, editing dan memproses data yang dikumpulkan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada struktur dari variabel Xke Y diuji berapa besar pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan publik. Metode analisis yang digunakan adalah *Path Analysis*. Adapun hasil *Path Analysis* dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 24**

**Koefisien Korelasi Multipel**

****

 Tabel di atas menunjukkan nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 0.780 berarti bahwa 78.0% variabilitas kualitas pelayanan publik dapat diterangkan oleh variabel bebas dalam hal ini kompetensi pegawai, yang juga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar koefisien determinasi (R2 = 78.0%) atau 78.0% ini juga dapat diartikan bahwa pengaruh variabel-variabel di luar model yaitu sebesar y = 1 – R2 = 0.220 (*error*). Besarnya koefisien jalur untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

 **Tabel 25**

**Nilai-nilai Standardized Coefficients**

**untuk Koefisien Jalu**r



 Tabel tersebut menjelaskan nilai *standaridized cofficients* atau koefisien jalur dari variabel kompetensi pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan publik, yaitu koefisien jalur dari X ke Y = 0.883.

 Hasil pengolahan data dapat dibuat dalam dimensi diagram jalur dan persamaan struktural dengan menyertakan koefisien estimasi hasil pengolahan data, maka persamaan strukturalnya adalah:

Y =  X+ ε

Y = 0.883X+ ε

dimana :

X = Kompetensi pegawai

Y = Kualitas pelayanan publik

ε = Epsilon

 Mengacu pada tabel koefisien korelasi multiple untuk struktur yang diuji menunjukkan nilai koefisien determinasi multipel dan seluruh variabel eksogenus yang diuji adalah sebesar R2 = 78.0%. Nilai determinasi multipel ini merupakan kuadrat dari nilai koefisien korelasi multipel R = 0.883. Nilai R2 ini menunjukkan bahwa derajat pengaruh kompetensi pegawai sangat erat jika dibandingkan dengan variabel lain yang tidak diteliti. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini:



0.220=22.0%

0.780=78.0%

X

Y

 **Gambar 14**

 **Besarnya pengaruh Variabel X ke Y**

 Besarnya nilai hubungan dan pengaruh dari variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a. Pengaruh Kompetensi pegawai (X) terhadap Kualitas pelayanan publik (Y)**

 Berdasarkan hasil analisis uji kontribusi pengaruh, menunjukkan bahwa variabel kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 0.780 atau 78.0%. Kompetensi pegawai yang terdiri dari karakteristik pengetahuan, keterampilan dan sikap sangat kuat terhadap kualitas pelayanan publik yang terdiri dari aspek bukti fisik, kehandalan, kepekaan/daya tanggap, jaminan dan kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan.

**b. Pengaruh Variabel lain () terhadap Kualitas pelayanan publik (Y)**

Kompetensi pegawai yang terdiri dari karakteristik pengetahuan, keterampilan dan sikap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 78.0%, sedangkan selebihnya yaitu sebesar 22.0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**2. Sub Struktur X1, X2 dan X3 ke Y**

 Pada sub struktur ini diuji berapa besar pengaruh pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap kualitas pelayanan publik (Y) di Kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang. Metode analisis yang digunakan adalah *Path Analysis*. Adapun hasil *Path Analysis* dijelaskan pada tabel berikut ini

**Tabel 26**

 **Koefisien Korelasi Multipel**



Tabel di atas menjelaskan bahwa koefisien determinasi (R2) sebesar 0.780, hal ini berarti bahwa 78.0% variabilitas variabel kualitas pelayanan publik dapat diterangkan oleh variabel bebas dalam hal ini karakteristik pengetahuan (X1), keterampilan (X2) dan sikap (X3), yang juga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh bersama-sama antara kaakteristik pengetahuan (X1), keterampilan (X2) dan sikap (X3) terhadap kualitas pelayanan publik sebesar koefisien determinasi (R2 = 78.0%) atau ini juga dapat diartikan bahwa pengaruh variabel-variabel di luar model yaitu sebesar 1 – R2 = 0.220 (*error*). Besarnya nilai koefisien jalur dari masing-masing variabel terikat adalah sebagai berikut :

**Tabel 27**

**Nilai-nilai Standardized Coefficients**



 Tabel di atas menjelaskan nilai *standaridized cofficients* atau koefisien jalur dari masing-masing karakteristik dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Koefisien pertama = 0.356, maknanya adalah bahwa karakteristik pengetahuan (X1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Koefisien kedua = 0.466, maknanya adalah bahwa karakteristik keterampilan (X2) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Koefisien ketiga = 0.285, maknanya adalah bahwa karakteristik sikap (X3) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

 Hasil pengolahan data dapat dibuat dalam dimensi diagram jalur dan persamaan struktural dengan menyertakan koefisien estimasi hasil pengolahan data, maka persamaan strukturalnya adalah sebagai berikut :

 Y = β1 X1 + β2 X2 + β3 X3 + ε

Y = 0.356X1 + 0.466 X2 + 0.285X3 + ε

Dimana:

X1 = Karakteristik Pengetahuan

X 2 = Karakteristik Keterampilan

X 3 = Karakteristik Sikap

Y = Kualitas pelayanan publik

ε = Epsilon

 Mengacu pada tabel koefisien korelasi multipel untuk struktur yang diuji, nilai koefisien determinasi multipel dan seluruh variabel eksogenus yang diuji adalah sebesar R2 = 78.0%, nilai determinasi multipel ini merupakan kuadrat dari nilai koefisien korealsi multiple R = 0.883. nilai R2 ini menunjukkan bahwa derajat pengaruh karakteristik pengetahuan (X1), keterampilan (X2) dan sikap (X3) erat jika dibandingkan dengan variabel lain yang tidak diteliti.

 Berdasarkan nilai-nilai koefisien jalur tersebut dapat dihitung bahwa besarnya pengaruh X1 ke Y adalah sebesar 0.266, pengaruh X2 ke Y adalah sebesar 0.374, pengaruh X3 ke Y adalah sebesar 0.140, dengan besarnya pengaruh variabel lain adalah sebesar 0.220 untuk lebih jelasnya besar pengaruh dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :







X1



rx1x2 = 0.715



rx1x3 = 0.290

 Y

X2



rx2x3 = 0.204

X3

**Gambar 15**

**Besarnya Pengaruh Karakteristik X1, X2 dan X3 ke Y**

Perhitungan yang menghasilkan besarnya nilai-nilai pengaruh tersebut dijelaskan sebagai berikut :

**a.Pengaruh X1 terhadap Y**

Unsur-unsur untuk menghitung besarnya nilai koefisien pengaruh X1 terhadap Y adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh langsung

Y← X1→ Y = YX1 . YX1

 = (0.356)(0.356)

 = 0.127

1. Pengaruh tidak langsung

Y← X1 Ω X2 → Y = YX1.rx1x2.YX2

= (0.356)(0.715)(0.466)

 = 0.119

Y← X1 Ω X 3 → Y = YX1.rx1x3.YX3

= (0.356)(0.204)(0.285)

 = 0.021

 Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung karakteristik X 1 terhadap Y adalah:

(Y←X1→Y)+(Y←X1ΩX2→Y) +(Y←X1-ΩX3→Y)

 = 0.127+0.119+0.021

= 0.266

Dengan demikian interpretasinya adalah sebagai berikut :

* Pengaruh X1 terhadap Y = 12.7%
* Pengaruh X1 terhadap Y melalui X2 =11.9 %
* Pengaruh X1 terhadap Y melalui X3 = 2.1%

Jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung karakteristik X1 terhadap Y adalah 26.6%.

**b. Pengaruh X2 terhadap Y**

 Unsur-unsur untuk menghitung besarnya nilai koefisien pengaruh X2 terhadap Y adalah sebagai berikut :

a. Pengaruh langsung

Y← X2→ Y = YX2 . YX2

 = (0.466)(0.466)

 = 0.217

b. Pengaruh tidak langsung

Y← X1 Ω X2 → Y = YX1.rx1x2.YX2

= (0.356)(0.715)(0.466)

 = 0.119

Y← X2 Ω X 3 → Y = YX2.rx2x3.YX3

= (0.466)(0.290)(0.285)

 = 0.039

 Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung karakteristik X 2 terhadap Y adalah:

(Y←X2→Y)+(Y←X1ΩX2→Y) +(Y←X2-ΩX3→Y)

= 0.217+0.119+0.039

= 0.374

Dengan demikian interpretasinya adalah sebagai berikut :

* Pengaruh X2 terhadap Y = 21.7%
* Pengaruh X2 terhadap Y melalui X2 = 11.9%
* Pengaruh X2 terhadap Y melalui X3 = 3.9%

Jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung karakteristik X2 terhadap Y adalah 37.4%.

**c.Pengaruh X3 terhadap Y**

Unsur-unsur untuk menghitung besarnya nilai koefisien pengaruh X3 terhadap Y adalah sebagai berikut :

a. Pengaruh langsung

Y← X3→ Y = YX3 . YX3

 = (0.285)(0.285)

 = 0.081

1. Pengaruh tidak langsung

Y← X1 Ω X3 → Y = YX1.rx1x3.YX3

= (0.356)(0.204)(0.285)

 =0.021

Y← X2 Ω X3 → Y = YX2.rx2x3.YX3

= (0.466)(0.290)(0.285)

 = 0.039

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung karakteristik X3 terhadap Y adalah:

 (Y← X3→Y) + (Y←X 1Ω X 3 →Y) + (Y← X2Ω X3 →Y)

= 0.081+0.020+0.039

= 0.140

Dengan demikian interpretasinya adalah sebagai berikut :

* Pengaruh X3 terhadap Y = 8.1%
* Pengaruh X3 terhadap Y melalui X1 = 2.0%
* Pengaruh X3 terhadap Y melalui X2 = 3.9%

Jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung karakteristik X3 terhadap Y adalah 14.0%.

Pengaruh bersama-sama X1, X2 dan X3 terhadap Y adalah 78.0%.

Hasil perhitungan secara jelas bisa dilihat pada tabel berikut ini :

**TABEL 28**

**Rekapitulasi Pengaruh X1, X2 dan X3 terhadap Y**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Jalur** | **Pengaruh langsung dan****tidak langsung (%)** | **Kumulatif** |
| 1 | ρYX1 | 26.6 | 26.6 |
| 2 | ρYX2 | 37.4 | 64.0 |
| 3 | ρYX3 | 14.0 | 78.0 |
|  | **Pengaruh Variabel lain** | **22.0** |
|  | **Total Pengaruh** | **100.00** |

 **Sumber: Data Hasil Penelitian yang Diolah, 2010**

Data di atas menunjukkan bahwa karakteristik keterampilan memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kualitas pelayanan publik, selanjutnya diikuti oleh karakteristik pengetahuan memiliki pengaruh yang kuat dari variabel kualitas pelayanan publik. Sedangkan pengaruh variabel yang terkecil terhadap kualitas pelayanan publik adalah karakteristik sikap. Besarnya nilai pengaruh dari masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

**a. Pengaruh Karakteristik Pengetahuan (X1) terhadap Kualitas pelayanan publik (Y)**

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa karakteristik pengetahuan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 0.266 atau 26.6%. Karakteristik pengetahuan yang terdiri dari indikator mengetahui tupoksi lembaga, penguasaan tugas dan mengetahui standar kinerja sedangkan kualitas pelayanan publik diwakili oleh bukti fisik, kehandalan, kepekaan/daya tanggap, jaminan dan kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan.

**b. Pengaruh Karakteristik keterampilan (X2) terhadap Kualitas pelayanan publik (Y)**

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa karakteristik keterampilan berpengaruh terbalik terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0.374 atau 37.4%. Karakteristik keterampilan ini terdiri dari indikator memiliki keahlian spesifik, kemampuan mengatasi masalah dan kerjasama dalam kelompok sedangkan kualitas pelayanan publik diwakili oleh bukti fisik, kehandalan, kepekaan/daya tanggap, jaminan dan kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan.

**c. Pengaruh Karakteristik sikap (X3) terhadap Kualitas pelayanan publik (Y)**

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa karakteristik sikap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 0.140 atau 14.0%. Karakteristik sikap ini terdiri dari indikator kesetiaan terhadap lembaga, kejujuran dalam bekerja dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan sedangkan kualitas pelayanan publik diwakili oleh bukti fisik, kehandalan, kepekaan/daya tanggap, jaminan dan kemampuan untuk memahami kebutuhan pelangga.

**d. Pengaruh Variabel Lain () terhadap Kualitas pelayanan publik (Y)**

Berdasarkan hasil analisis diperoleh adanya pengaruh variabel kompetensi pegawai yang terdiri dari karakteristik pengetahuan, keterampilan dan karakteristik sikap terhadap kualitas pelayanan publik (Y), yang berpengaruh sebesar 78.0%. Sedangkan selebihnya yaitu sebesar 22.0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**4.2 Pembahasan Hasil Penelitian**

Pembahasan pengaruh Kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan dimaksudkan untuk mengungkapkan dan menjelaskan hasil penlitian serta menganalisis hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, juga membahas hasil pengujian hipotesis dengan mengungkapkan temuan-temuan yang akan dibahas baik pembahasan secara simultan maupun pembahasan secara parsial pada mmasing-masing penjelasan sebagai berikut :

**Pengaruh Variabel Lain Yang Tidak di Teliti Efsilon**

Berdasarkan hasil analisis diperoleh adanya pengaruh variabel kompetensi pegawai yang terdiri dari karakteristik pengetahuan, keterampilan dan karakteristik sikap terhadap kualitas pelayanan publik (Y), yang berpengaruh sebesar 78.0%. Sedangkan selebihnya yaitu sebesar 22.0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Variabel lain yang berpengaruh ini menunjukan bahwa variabel diluar sama pentingnya dengan variabel yang diteliti dalam penelitian ini, untuk itu variabel luar ini dapat dijadikan studi lanjutan dalam penilitian mendatang agar dapat menemukan hasil penilitian lebih luas dilihat dari berbagai variabelnya.

**Pembahasan Pengaruh Secara Parsial Kompetensi Pegawai**  **Terhadap Kualaitas Pelayanan di Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang**

Variabel Kompetensi Pegawai ini terdiri dari dimensi pengetahuan, keterampilan, dan sikap terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh parsial faktor-faktor tersebut selanjutnya akan dibahas dibawah ini :

**1. Pembahasan Pengaruh Kompetensi Pegawai melalui Dimensi Pengetahuan**

Hasil pengolahan data menunjukan bahwa dimensi pengetahuan yang harus dilaksanakan dan dimiliki oleh para pegawai berpengaruh pada kualitas pelayanan adalah sebesar 26,6 %. Dimensi pengetahuan yang harus dilaksanakan dan dimiliki oleh para pegawai ini terdiri dari indikator mengetahui tupoksi lembaga, penguasaan tugas, dan mengetahui standar kinerja sedangkan kualitas pelayanan diwakili oleh faktor-faktor bukti fisik, kehandalan, kepekaan/daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dijelaskan bahwa dimensi pengetahuan yang harus dilaksanakan dan dimiliki oleh para pegawai di Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang sudah berjalan sebagaimana mestinya namun pelaksanaanya perlu ditingkatkan, terutama menyangkut tupoksi lembaga dan standar kinerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Pendataan & Penetapan Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang yaitu bahwa para pegawai pada umumnya sudah menjalankan aturan atau ketentuan yang berlaku. Akan tetapi di dalam pelaksanaanya perlu lebih ditingkatkan kembali agar kinerja pegawai pegawai berjalan sesuai dengan tujuan organisasi. Karena dengan mengetahui standar kinerja maka pelayanan yang diberikan kepada masyrakatpun akan terlayani dengan baik sesuai dengan pedoman yang berlaku pada organisasi.

**2. Pembahasan Pengaruh Kompetensi Pegawai melalui Dimensi Keterampilan**

Hasil pengolahan data menunjukan bahwa dimensi Keterampilan harus dilaksanakan dan dimiki oleh para pegawai berpengaruh pada kualitas pelayanan adalah sebesar 37,4 %. Dimensi ketermapilan terdiri dari indikator memiliki keahlian , kemampuan mengatasi masalah, dan kerjasama dalam kelompok. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditemukan bahwa pegawai Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang masih belum optimal dalam menangani permasalahan yang muncul dari masyarakat.

Hasil wawancara yamg dilakukan dengan Kepala Seksi Pendataan & Penetapan Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang yaitu bahwa pegawai pada umumnya tidak terlalu banyak mengalami kesulitan dalam menangani permasalah yang muncul dari masyrakat namun tidak menutup kemungkinan bahwa masih ada pegawai yang mash mengalamai permasalahan tersebut hal ini dikatakan masih tahap wajar dikarenakan banyaknya volume pelayanan setiap harinya dan adanya rotasi pegawai dilingkungan kantor sehingga harus beradaptasi kembali, hal lain yang perlu dijelaskan yaitu bahwa pegawai pada umunya sudah mempunyai bekal selama pelatihan di dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan organisasi.

**3. Pembahasan Pengaruh Kompetensi Pegawai melalui Dimensi Sikap**

Hasil pengolahan data menunjukan bahwa dimensi Sikap harus dilaksanakan dan dimiki oleh para pegawai berpengaruh pada kualitas pelayanan adalah sebesar 14,0 %. Dimensi ketermapilan terdiri dari indikator kesetian terhadap lembaga, kejujuran dalam bekerja, dan bertanggung jawab terhadap pekrjaan. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditemukan bahwa pembinaan pegawai melalui pelataihan yang terus menerus dalam konteks disiplin kerja, dimensi ini sudah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang karena setiap pegawai sudah terbiasa melakukan tugas rutin, pelaksanaan evaluasi dan pelatihan fisik dan mental hal ini tidak lain agar memunculkan jiwa kedisplinan dan menanamkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan sehingga pelayanan di Dinas Pendapatan Cabagn Pelayanan Kabupaten Subang dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Hasil wawancara yamg dilakukan dengan Kepala Seksi Pendataan & Penetapan Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang adalah bahwa pegawai selalu diberikan tugas rutin disamping pelaksanaan evaluasi kerja secara rutin dan pelatihan fisik dan mental. Hal ini tidak lain agar menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dengan dibarengin sikap mental serta fisik yang memadai demi terciptanya pelayanan yang lebih optimal. Perlu disampaikan juga bahwa pemberian tugas rutin ini tidak lain adalah untuk mewujudkan pembinaan mental dan tanggung jawab terhadap pegawai, sehingga pegawi akan bekerja lebih baik, jujur , cekatan dalam melaksanakan pekerjaan rutinnya.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh Kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang, maka secara komprehensif peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara simultan dapat dijelaskan bahwa kompetensi pegawai secara empiric telah memberikan pengaruh cukup bessar dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang. Artinya kompetensi pegawai dapat menentukan tercapainya kualitas pelayanan public secara optimal di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang. Hasil temuan penelitian menemukan juga bahwa kualitas pelayanan public di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang ternyata tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi pegawai semata, tetapi ada variabel lain yang juga ikut mempengaruhinya yang dalam istilah statistic disebut efsilon.

2. Secara parsial kompetensi pegawai memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kualitas pelayanan public di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang. Hal tersebut tercermin dari hasil penelitian yang menggambarkan bahwa kompetensi pegawai yang diukur melalui karakteristik pengetahuan, karakteristik keterampilan dan karakteristik sikap sangat menentukan terhadap peningkatan kualitas pelayanan public di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang. Adapun pengaruh yang terbesar dari kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan public adalah karakteristik keterampilan sedangkab yang terkecil adalah karakteristik sikap.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti dapat menyampaikan saran-saran penelitian yang diharapkan dapat menjadi rekomendasi, baik dalam konteks pengembangan ilmu maupun sebagai kontribusi bagi perbaikan kompetensi pegawai untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun saran yang dimaksud antara lain :

 Perlu dilakukan penelitian lanjutan tentang fenomena belum optimalnya kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan publik, khususnya ditinjau dari perspektif ilmu administrasi publik dan kebijakan publik. Fenomena tersebut diperkuat oleh adanya variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, namun mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Temuan ini dapat dijadikan bahan penelitian lanjutan berkaitan dengan pengaruh berbagai variabel terhadap kualitas pelayanan publik.

**DAFTAR PUSTAKA**

AliM*,*Sambas. 2007. [*Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*](http://www.belbuk.com/analisis-korelasi-regresi-dan-jalur-dalam-penelitian-dilengkapi-aplikasi-program-spss-p-16835.html). Bandung: Pustaka Setia

Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan.* Jakarta: Binarupa

aksara.

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta

Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan, Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta:Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM

Dunn,William N,2003. Pengantar Analisis Kebiijakan Publik. Terjemahan Samodra Wibawa dkk. Yogyakarata: Gajah Mada University Press. .

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta : Gava Media

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta : STIA-LAN Press

Moenir, HAS. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nawawi, Hadari. 2001. *Metode Penelitian Sosial,* Yogyakarta: JKT.

Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Pamudji, S. 1994. *Ekologi Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Prayitno,2003. Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan Pegawai Negeri Sipil, Puslitbang BKN.

Ratminto.dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Setiawan, budi. 2006. pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan di Lembaga Administrasi Negara (LAN). Bandung : Pascasarjana Universitas Pasundan.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei.*Jakarta :

LP3ES Indonesia

Sudjana. 2002. *Metoda Statistika*. Bandung : Pustaka Setia

Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: CV. Alfabeta.

Thoha, Miftah. 1999. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: CV Rajawali.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajement Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Uswandi. 2011. Pengaruh kompetensi terahadap Kinerja guru sekolah menengah pertama negeri di wilayah bongan Kabupaten Indramayu Kinerja guru sekolah menengah pertama negeri di wilayah bongan Kabupaten Indramayu. Bandung : Pascasarjana Universitas Pasundan

Zeithaml, Valerie A. et. Al. 1990.Delivering Quality Service.The Free Press. New York

**Dokumen :**

* Peraturan Presiden Republik Indonesia No 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
* Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor : 33 Tahun 2015 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Untuk Jenis Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Milik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
* Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Kompeteni Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015 Di lingkungan Kementriam/Lembaga dan Pemerintah Daerah

**PENELITIAN TERDAHULU**

* Tesis Uswandi (2011) yang berjudul *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Guru Sekolah Menengah Pertama Negeri di wilayah bongan Kabupaten Indramayu..*
* Tesis Budi Setiawan (2006) yang berjudul *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan di Lembaga Administrasi Negara (LAN).*