

ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini yaitu dari Kualitas Pelayanan Publik yang belum optimal, di mana kurangnya waktu pelayanan yang diberikan pegawai seperti masih belum tepat pada waktunya sehingga beberapa pelayanan tidak dapat diselesaikan dalam waktu singkat, hal ini karena masih kurangnya pelatihan yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi terhadap para pegawai serta kurangnya penyampaian informasi prosedur pelayanan kepada masyarakat khususnya terkait estimasi waktu penyelesaian layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif, dengan Teknik pengumpulan data melalui teknik kepustakaan dan teknik lapangan, meliputi observasi, wawancara, serta angket yang disebarakan kepada 30 orang responden.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif melalui analisis jalur (*path analysis*) dengan tujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh Kompetensi Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) baik secara simultan maupun parsial.

Hasil penelitian didasarkan pada hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi dipengaruhi oleh Kompetensi Pegawai sebesar 84,9%, artinya yaitu bahwa Kompetensi Pegawai memberikan kontribusi ataupun sangat menentukan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Sedangkan secara parsial, besaran pengaruh untuk dimensi Pengetahuan (X1) sebesar 32,5%, Keahlian (X2) sebesar 37,8%, dan Sikap (X3) sebesar 14,6%, sedangkan untuk pengaruh variabel lain yang tidak diteliti (epsilon) sebesar 15,1%.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini secara simultan dan parsial, menunjukkan bahwa Kompetensi Pegawai secara empiris sudah memberikan pengaruh yang sangat kuat dan juga signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Kata Kunci : Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

The problem in this study is the less than optimal Quality of Public Service, where the lack of service time provided by employees such as still not on time so that some services cannot be completed in a short time, this is because of the lack of training carried out by the Cimahi City Public Service Mall for employees and the lack of delivery of service procedure information to the public, especially regarding the estimated time for completing the service. The method used in this study is descriptive, with data collection techniques through library techniques and field techniques, including observation, interviews, and questionnaires distributed to 30 respondents.

The approach in this study uses quantitative analysis techniques through path analysis with the aim of determining the magnitude of the influence of Employee Competence (X) on the Quality of Public Service (Y) both simultaneously and partially.

The results of the study are based on the hypothesis that simultaneously showing that the Quality of Public Service at the Cimahi City Public Service Mall is influenced by Employee Competence by 84.9%, meaning that Employee Competence contributes or greatly determines the Quality of Public Service. While partially, the magnitude of influence for the Knowledge dimension (X1) is 32.5%, Expertise (X2) is 37.8%, and Attitude (X3) is 14.6%, while for the influence of other variables not studied (epsilon) is 15.1%.

The conclusion of the results of this study simultaneously and partially, shows that Employee Competence empirically has given a very strong and significant influence on the Quality of Public Services at the Cimahi City Public Service Mall.

Keywords: Employee Competence, Quality of Public Services

RINGKESAN

Masalah dina ieu panalungtikan nya éta kurang optimalna kualitas palayanan publik, dimana kurangna waktu palayanan anu disayogikeun ku pagawé masih kénéh tacan dina waktuna ku kituna sawatara palayanan teu bisa réngsé dina waktu anu singget, hal ieu dilantarankeun ku kurangna pelatihan anu dilaksanakeun ku Mall Pelayanan Umum Kota Cimahi pikeun pagawé sarta kurangna penyampaian informasi ngeunaan tata cara palayanan ka masarakat, hususna ngeunaan estimasi waktu pikeun ngaréngsékeun palayanan. Metode anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya éta déskriptif, kalawan téhnik ngumpulkeun data ngaliwatan téhnik pustaka jeung téhnik lapangan, ngawengku observasi, wawancara, jeung angkét anu disebarkeun ka 30 réspondén.

Pamarekan dina ieu panalungtikan ngagunakeun téhnik analisis kuantitatif ngaliwatan analisis jalur anu tujuanana pikeun nangtukeun gedéna pangaruh Kompetensi Pagawé (X) kana Kualitas Palayanan Publik (Y) boh sakaligus boh sawaréh.

Hasil panalungtikan dumasar kana hipotésis anu sakaligus nuduhkeun yén Kualitas Palayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi dipangaruhan ku Kompetensi Karyawan sebesar 84,9%, hartina Kompetensi Karyawan méré kontribusi atawa gedé pisan nangtukeun Kualitas Palayanan Publik. Sedengkeun sabagéan gedé pangaruhna pikeun diménsi Pangaweruh (X1) nya éta 32,5%, Kaahlian (X2) nya éta 37,8%, jeung Sikep (X3) nya éta 14,6%, sedengkeun pangaruh variabel séjén nu teu ditalungtik (epsilon) nya éta 15,1%.

Kacindekan tina hasil panalungtikan ieu sacara simultan jeung sawaréh nuduhkeun yén Kompetensi Karyawan sacara émpiris miboga pangaruh anu pohara kuat sarta signifikan kana Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Umum Kota Cimahi.

Kata Kunci: Kompetensi Pagawé, Kualitas Pelayanan Publik