

## PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KANTOR KECAMATAN JASINGA KABUPATEN BOGOR

Pepeng Supendi<sup>1</sup>, A.H. Rahadian<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [pepeng8933@gmail.com](mailto:pepeng8933@gmail.com)<sup>1</sup>, [rahadian.ah@gmail.com](mailto:rahadian.ah@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

*Organizational Commitment, Civil Servant Competence, and Service Quality*

*Commitment and Civil Servant Competence toward the Service Quality of Districts Integrated Administrative in Jasinga District Office, Bogor Regency, partially and simultaneously. This study uses explanatory research methods with a quantitative descriptive approach. The population in this study were recipients of PATENT services in Jasinga District, Bogor Regency, the period January - December 2018 was 1,335 people, with Slovin (5%) obtained 308 samples. The results showed: There is a positive and significant Influence of Organizational Commitment toward the Service Quality of Districts Integrated Administrative in Jasinga District Office, Bogor Regency, with a magnitude of influence of 52.9%. There is a positive and significant Influence of Civil Servant Competence toward the Service Quality of Districts Integrated Administrative in Jasinga District Office, Bogor Regency, with a magnitude of influence of 64%. There is a positive and significant Influence of Organizational Commitment and Civil Servant Competence simultaneously toward the Service Quality of Districts Integrated Administrative in Jasinga District Office, Bogor Regency, with an influence of 65.2%*

### PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor diupayakan untuk mewujudkan pelayanan Kecamatan Jasinga yang adaptif dan dinamis menuju pelayanan prima sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau, profesional. Konsep pelayanan yang di Kecamatan Jasinga ditujukan untuk mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan membantu Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor dalam meningkatkan pelayanan di bidang perizinan dan bidang non perizinan sesuai dengan tugas dan fungsi kecamatan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Bogor Nomor 07 tahun 2017 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Dokumen Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Camat.

Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor untuk mewujudkan Kecamatan Jasinga sebagai pusat pelayanan masyarakat dan simpul Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Bogor secara efektif dan efisien sehingga masyarakat dapat dilayani lebih cepat dan terukur serta sesuai dengan standar pelayanan.

Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor dalam rangka melaksanakan fungsi pelayanan publik di kecamatan serta sebagai simpul Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Bogor, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di bawah koordinasi dan binaan Camat selaku penanggung jawab penyelenggaraan PATEN di Kantor Kecamatan Jasinga untuk mendukung kepastian dan jaminan layanan PATEN dari tahap permohonan sampai dengan ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

Namun, kualitas pelayanan Paten di Kantor Kecamatan Jasinga kurang sesuai harapan, hal ini ditunjukkan berdasarkan data pelayanan paten pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1. Pelayanan PATEN di Kecamatan Jasinga Tahun 2017**

No	Jenis Pelayanan	Berkas		Belum Selesai
		Masuk	Keluar	
1	Administrasi Kependudukan	2412	2220	192
2	Pertanahan	264	255	9
3	Ijin penggunaan dan pemanfaatan Tanah (IPPT)	43	22	21
4	Ijin mendirikan bangunan gedung (IMBG)	47	41	6
5	Surat ijin tempat usaha (SITU)	15	15	0
6	Ijin gangguan (HO)	64	64	0
7	Surat ijin usaha perdagangan (SIUP)	33	28	5
8	Tanda daftar perusahaan (TDP)	18	16	2
9	Ijin penyelenggaraan reklame (IPR)	14	14	0
10	Ijin usaha jasa konstruksi (IUJK)	5	4	1
11	Tanda daftar gedung (TDG)	5	4	1

Sumber: Lakip Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor Tahun 2017

Berdasarkan pelayanan PATEN di Kecamatan Jasinga Tahun 2017 yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Jasinga menunjukkan adanya pelayanan yang belum terselesaikan yaitu pelayanan administrasi kependudukan sejumlah 192 berkas pemohon, pelayanan administrasi pertanahan sejumlah 9 berkas pemohon, pelayanan IPPT sejumlah 21 berkas, serta Surat Ijin mendirikan bangunan gedung (IMBG) sejumlah 6 berkas. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan PATEN yang berlangsung di Kantor Kecamatan Jasinga belum optimal.

Fenomena kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor kurang sesuai harapan, karena:

1. Sarana pelayanan (*tangibles*) pelayanan hanya didukung 1 komputer untuk memberikan pelayanan PATEN
2. Perhatian (*empathy*) petugas pelayanan pada pemohon PATEN yang datang kurang menjadi perhatian, berdasarkan observasi petugas pelayanan kurang memperhatikan kedatangan pemohon untuk menanyakan keperluannya.
3. Jaminan penyelesaian (*assurance*) PATEN kurang sesuai dengan waktu seperti izin mendirikan bangunan berdasarkan SOP yang semestinya 10 hari kerja faktanya melebihi batas waktu penyelesaian.

4. Daya tanggap (*responsiveness*) petugas pelayanan pada persyaratan kelengkapan pemohon, kurang diberikan solusi penyelesaian masalahnya.
5. Keandalan (*reliability*) petugas pelayanan yang berjenjang SMA diberikan tugas memberikan pelayanan sehingga kurang cekatan dalam memberikan informasi PATEN dan penyelesaian PATEN hal ini seperti Surat ijin usaha perdagangan (SIUP) dari berkas yang masuk sejumlah 24 yang terselesaikan hanya 18 berkas dan sertifikasi pertanahan dari 275 berkas yang masuk hanya 264 yang terselesaikan.

Permasalahan kualitas pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor kurang sesuai harapan berdasarkan observasi diduga karena komitmen organisasi pada pelaksanaan tugas dan fungsi kecamatan untuk membentuk komitmen pegawai mendukung tercapainya visi dan misi Kecamatan Jasinga kurang optimal untuk mendukung tujuan dan sasaran organisasi kecamatan Jasinga dalam melaksanakan ketertiban administrasi dan kemudahan pengurusan administrasi. Terutama pada pelaksanaan tugas pelayanan yang kurang dilaksanakan secara efektif sesuai dengan perencanaan dan prosedur PATEN yang telah ditetapkan. Selain, kurangnya komitmen dalam bekerja dan rasa keterikatan dalam dirinya terhadap tugas pelayanan PATEN yang menjadi tanggungjawabnya sehingga dapat melaksanakan pelaksanaan pelayanan PATEN menjadi keterpaksaan.

Permasalahan komitmen organisasi yang kurang mendukung pelayanan PATEN ditunjukkan dari upaya penyelesaian pelayanan yang kurang sesuai dengan SOP pelayanan seperti izin mendirikan bangunan berdasarkan SOP selama 10 hari kerja faktanya melebihi batas waktu penyelesaian sampai 1 bulan kerja. Pengurusan berkas persyaratan Sertifikat Tanah mencapai waktu 3 bulan dari pendaftaran.

Permasalahan Kualitas pelayanan PATEN yang belum sesuai harapan diduga karena kompetensi pegawai Kantor Kecamatan Jasinga kurang mendukung pelaksanaan kerja. Hal ini karena penguasaan bidang kerja pegawai kurang sesuai harapan dalam mengatasi permasalahan PATEN. Hal ini berdasarkan pendidikan formal, pegawai Kecamatan Jasinga dari 48 pegawai yang berstatus pendidikan SLTA berjumlah 30 pegawai. Hal ini berakibat pada pola pikir dan tindakan untuk menghadapi hambatan dan kendala kerja kurang dapat mencari solusi penyelesaiannya.

Berdasarkan uraian permasalahan kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor kurang sesuai harapan, selanjutnya peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor.**

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Publik** : Menurut S.P. Siagian (2008: 2) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Syafri (2012:3) menjelaskan peristilahan dan makna administrasi, yaitu: 21 Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti membantu, melayani, atau memenuhi, serta *administration* yang berarti pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan.
2. **Komitmen Organisasi** : Menurut Sinambela (2012: 39), pengertian dari komitmen adalah Komitmen pada tujuannya adalah keterikatan seseorang akan penyelesaian tugas yang dipikulnya. Pegawai yang berkomitmen tinggi pada pekerjaannya, sudah barang tentu akan mengedepankan pencapaian pekerjaan tersebut dan akan berupaya mengatasi berbagai hambatan dan rintangan yang menghadangnya. Makna dari pengertian di atas adalah komitmen

dianggap sebagai pengikat seseorang dalam penyelesaian tugasnya dan biasanya akan membuat seseorang berusaha dengan maksimal dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

3. **Kompetensi** : Kompetensi menurut pendapat Spencer (dalam Moeheriono, 2010: 3) menjelaskan Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu. Menurut Wibowo (2012: 324) menjelaskan pengertian kompetensi, yaitu: Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai suatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.
4. **Kualitas Pelayanan** : Pengertian kualitas, Gasperz (dalam Sedarmayanti, 2014: 275) mengemukakan kualitas pelayanan mengacu kepada pengertian: (1) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberi kepuasan atas penggunaan produk itu. (2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan/kerusakan.

## **Kerangka Pemikiran**

### **Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor**

Berlandaskan Teori Komitmen Organisasi dari Meyer dan Allen (dalam Safroni, 2012: 139) merumuskan tiga dimensi 45 komitmen dalam berorganisasi, yang dijelaskan sebagai berikut: (1) Affective commitment (Komitmen afektif), (2) Continuance commitment (Komitmen berkesinambungan), dan (3) Normative commitment (Normatif). Dengan demikian komitmen organisasi adalah hubungan kerja baik secara emosional dan perasaan menjadi keterkaitan pegawai untuk bekerjasama dalam lingkup organisasi, meliputi Affective commitment (Komitmen afektif), Continuance commitment (Komitmen berkesinambungan), dan Normative commitment (Normatif). Komitmen organisasi menunjukkan adanya keterikatan seluruh unit kerja organisasi dalam fungsi pelayanan PATEN. Dengan pandangan ini maka diduga Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor. 46 2.

### **Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor**

Berlandaskan teori kompetensi dari Spencer dan Spencer (Abdullah, 2014: 52) mengemukakan adanya konsep pembentukan kompetensi seseorang dari Pengetahuan, Keterampilan, Konsep diri, Ciri Diri, dan Motif. Dengan demikian definisi konseptual Kompetensi adalah Kompetensi Pegawai adalah karakteristik pegawai yang didukung dari kapasitas pegawai pada penguasaan bidang pekerjaan yang dimilikinya sebagai dukungan pelaksanaan pekerjaan terungkap dari Pengetahuan, Keterampilan, Konsep diri, Ciri Diri, dan Motif. Konsep teori kompetensi berhubungan pada kualitas pelayanan pada penguasaan bidang pekerjaan dalam organisasi yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan serta memiliki pengetahuan dan

keterampilan yang melekat pada diri pegawai karena adanya proses pembentukan kapabilitas pribadi secara terus menerus, karena penguasaan bidang kerja pegawai dalam mengatasi permasalahan PATEN ditunjukkan dari pola pikir dan tindakan untuk menghadapi hambatan dan kendala kerja kurang dapat mencari solusi penyelesaian hambatan pelayanan. Dengan pandangan ini maka diduga Kompetensi Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor. 47 3.

### **Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kompetensi Pegawai secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor**

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor merupakan pelayanan administrasi terpadu yang dilaksanakan oleh pemerintah kecamatan untuk memenuhi harapan publik yang didukung oleh atribut dan karakteristik pelayanan mencakup Tangible (berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati). Namun, Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan belum optimal, karena terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, tidak jelasnya waktu, dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik, serta panjangnya prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik. Permasalahan ini karena komitmen organisasi dan kompetensi pegawai kurang mendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor. Dengan pandangan ini maka diduga Komitmen organisasi dan Kompetensi Pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian survei dengan analisis data deskriptif kuantitatif, yaitu menggambarkan dan menganalisis Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor. Penelitian explanatory research yang dimaksud merujuk pada pengertian sebagaimana yang dikemukakan oleh Silaen (2018: 20) menjelaskan Metode eksplanatory research adalah untuk menguji suatu kebenaran melalui pengujian hipotesis sebab-akibat antara berbagai variabel yang diteliti. Dalam hal ini dengan sendirinya sudah ada hipotesisnya. Menurut Silaen (2018: 18) menjelaskan penelitian kuantitatif yaitu metodologi kuantitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa angka-angka dan umumnya dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial.

Populasi dalam penelitian ini penerima layanan PATEN di Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor periode Januari – Desember 2018 berjumlah 1.335 orang. Hasil penghitungan sampel dengan Slovin (5%) di dapat sampel penelitian 308 responden, yang distribusinya dapat ditunjukkan dibawah ini. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan *Program IBM SPSS Statistic V. 25*, untuk melakukan pengukuran dan pengujian sebagai berikut: (1) Deskriptif Penelitian; (2) Uji Persyaratan Analisis; (3) Deskriptif data penelitian (4) Pengujian Kriteria Statistik; dan (5) Uji Hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### 1. Analisis Deskriptif

##### a. Deskriptif Komitmen Organisasi

Hasil deskriptif Skor rata-rata tanggapan responden tentang komitmen organisasi yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor berdasarkan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden didapat skor senilai 3,14 yang dinyatakan kurang baik. Hasil ini menunjukkan Komitmen organisasi yang dilaksanakan di Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor kurang baik..

##### b. Deskriptif Kompetensi Pegawai

Hasil deskriptif Skor rata-rata tanggapan responden tentang Kompetensi pegawai yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor berdasarkan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden didapat skor senilai 3,33 yang dinyatakan kurang baik. Hasil ini menunjukkan Kompetensi pegawai yang dilaksanakan di Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor kurang baik.

##### c. Deskriptif Kualitas Pelayanan

Hasil deskriptif Skor rata-rata tanggapan responden tentang Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor berdasarkan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden didapat skor senilai 3,33 yang dinyatakan kurang baik. Hasil ini menunjukkan Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang dilaksanakan di Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor kurang baik.

#### 2. Pengujian Kriteria Statistik

##### a. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Hasil pengukuran koefisien korelasi menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel Komitmen organisasi dengan Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan mencapai nilai 0,727 yang diinterpretasikan kuat. Hasil penghitungan statistik Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) atau *R square* diketahui bahwa Koefisien Determinasi di antara Komitmen organisasi dengan Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan mencapai 0,529. Artinya, 52,9% keragaman Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan dapat dijelaskan dari Komitmen organisasi mencapai 52,9%. Sisanya sebesar 47,1% merupakan kontribusi faktor-faktor lain terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan, namun tidak diteliti.

Pengujian hipotesis dengan uji t (*t test*) menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $18,536 > 1,960$  artinya signifikan, maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Dengan demikian teruji bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Komitmen organisasi terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor. Nilai Sig sebesar 0,000. Karena  $sig < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian teruji bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Komitmen organisasi terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor.

**Tabel 4. Hasil Pengukuran Koefisien Regresi Sederhana Pengaruh Komitmen organisasi terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,539	1,578		13,654	,000
	Komitmen Organisasi	,621	,033	,727	18,536	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Tabel di atas menunjukkan hasil persamaan regresi sederhana  $\hat{Y} = 21,539 + 0,621X_1$ . Hasil pengukuran persamaan regresi sederhana menunjukkan bahwa sumbangan peningkatan Pengaruh Komitmen organisasi terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan mencapai (b) = 0,621 yang bermakna. Jika Komitmen organisasi ditingkatkan atau meningkat, maka peningkatan tersebut akan diikuti dengan peningkatan Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga.

**2) Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan**

Hasil pengukuran koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan yang terjalin di antara variabel Kompetensi pegawai dengan Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan mencapai nilai 0,800 yang diinterpretasikan sangat kuat. Hasil penghitungan statistik Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) atau *R square* diketahui bahwa Koefisien Determinasi di antara Kompetensi pegawai dengan Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan mencapai 0,640. Artinya, 64% keragaman Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan dapat dijelaskan dari Kompetensi pegawai mencapai 64%, sisanya sebesar 36% merupakan kontribusi faktor-faktor lain terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan, namun tidak diteliti.

Pengujian hipotesis dengan uji t (*t test*) menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $23,325 > 1,960$  artinya signifikan, maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Dengan demikian teruji bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kompetensi pegawai terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor. Nilai Sig sebesar 0,000. Karena  $sig < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian teruji bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kompetensi pegawai terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor.

**Tabel 6. Hasil Pengukuran Koefisien Regresi Sederhana Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,510	1,345		14,508	,000
	Kompetensi Pegawai	,627	,027	,800	23,325	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Tabel di atas menunjukkan hasil persamaan regresi sederhana  $\hat{Y} = 19,510 + 0,627X_2$ . Hasil pengukuran persamaan regresi sederhana menunjukkan bahwa sumbangan peningkatan Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan mencapai  $(b) = 0,627$  yang bermakna jika Kompetensi pegawai ditingkatkan atau meningkat, maka peningkatan tersebut akan diikuti dengan peningkatan Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

**3) Pengaruh Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan**

Hasil pengukuran koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan yang terjalin di antara variabel Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama dengan Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan mencapai nilai 0,807 yang diinterpretasikan sangat kuat. Hasil penghitungan statistik Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) atau *R square* diketahui bahwa Koefisien Determinasi di antara Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama dengan Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan mencapai 0,652. Artinya, 65,2% keragaman Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan dapat dijelaskan dari Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama mencapai 65,2%, sisanya sebesar 34,8% merupakan kontribusi faktor-faktor lain terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan, namun tidak diteliti.

Pengujian Hipotesis dengan uji F (*F test*) menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $285,425 > 3,02$  artinya signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian teruji bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Nilai Sig sebesar 0,000. Karena  $sig < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian teruji bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor.

**Tabel 8. Hasil Pengukuran Koefisien Regresi Ganda Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,067	1,399		12,913	,000
	Komitmen Organisasi	,168	,052	,197	3,207	,001
	Kompetensi Pegawai	,499	,048	,636	10,373	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel di atas menunjukkan hasil persamaan regresi ganda  $\hat{Y} = 18,067 + 0,168X_1 + 0,499X_2$ . Hasil pengukuran persamaan regresi ganda menunjukkan bahwa pengaruh Pengaruh Komitmen organisasi terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan mencapai  $(b_1) = 0,168$  dan pengaruh Kompetensi pegawai terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan mencapai  $(b_2) = 0,499$ .



Jika Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama ditingkatkan atau meningkat, maka peningkatan tersebut akan diikuti dengan peningkatan Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor.

## Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian merujuk pada hasil analisis data kuantitatif yang meliputi hasil pengukuran dan pengujian tiga hipotesis. Pokok-pokok hasil pengukuran dan pengujian ketiga hipotesis tersebut dijelaskan sebagai berikut:

### **Pengaruh Komitmen organisasi terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor**

Hasil pengukuran dan pengujian Pengaruh Komitmen organisasi terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan antara Pengaruh Komitmen organisasi dengan Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor sebesar 0,727 dengan pernyataan Kuat. Sedangkan kontribusi Pengaruh Komitmen organisasi terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor sebesar 52,9% sisanya sebesar 47,1% merupakan kontribusi faktor-faktor lain terhadap variabel, namun tidak diteliti. Hasil uji hipotesis terbukti secara empiris Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Komitmen organisasi terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Bogor.

Ditinjau dari persamaan regresi, secara kausalitas Pengaruh Komitmen organisasi terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor yang ditunjukkan oleh persamaan regresi sederhana  $\hat{Y} = 21,539 + 0,621X_1$ . Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka jika variabel Komitmen organisasi ditingkatkan satu satuan pada nilai  $0,621X_1$ , maka peningkatan tersebut akan diimbangi dengan peningkatan pada Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor sebesar satu satuan pula.

Hasil pengukuran dan pengujian dapat diinterpretasikan bahwa Komitmen organisasi adalah hubungan kerja baik secara emosional dan perasaan menjadi keterkaitan pegawai untuk bekerjasama dalam lingkup organisasi. Hasil pengukuran berdasarkan dimensi *Countinuanse commitment* (Komitmen berkesinambungan) pada variabel komitmen organisasi didapat skor rata-rata sebesar 2,31 dinyatakan tidak baik. Temuan ini menunjukkan *Countinuanse commitment* (Komitmen berkesinambungan) tidak mendukung komitmen organisasi dalam mempengaruhi Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor. Hasil temuan ini tentang Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor, sejalan dan didukung dari penelitian sebelumnya dari Puspitawati (2014), Aji (2017), Haris (2017), Saputra (2013), dan Hidayati (2013), yang menyatakan Komitmen organisasi berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor.

### **Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor**

Hasil pengukuran dan pengujian Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan antara Pengaruh Kompetensi pegawai dengan Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor sebesar 0,800 dengan pernyataan Sangat Kuat. Sedangkan kontribusi Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor sebesar 64% sisanya sebesar 36% merupakan kontribusi faktor-faktor lain terhadap variabel, namun tidak diteliti. Hasil uji hipotesis terbukti secara empiris Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Kompetensi pegawai terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor.

Ditinjau dari persamaan regresi, secara kausalitas Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor yang ditunjukkan oleh persamaan regresi sederhana  $\hat{Y} = 19,510 + 0,627X_2$ . Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka jika variabel Kompetensi pegawai ditingkatkan satu satuan pada nilai  $0,627X_2$ , maka peningkatan tersebut akan diimbangi dengan peningkatan pada Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor sebesar satu satuan pula.

Hasil pengukuran dan pengujian dapat diinterpretasikan bahwa Kompetensi Pegawai adalah sikap dan perilaku pegawai untuk bekerja sesuai koridor aturan yang berlaku pada organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi, meliputi Disiplin Preventif dan Disiplin Korektif. Hasil pengukuran berdasarkan dimensi Keterampilan pada variabel komitmen organisasi didapat skor rata-rata sebesar 2,33 dinyatakan tidak baik. Temuan ini menunjukkan Keterampilan tidak mendukung kompetensi pegawai dalam mempengaruhi Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor.

Hasil temuan ini tentang Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor, sejalan dan didukung dari penelitian sebelumnya dari Ridlo (2016) dan Raharja (2016) yang menyatakan Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor.

### **Pengaruh Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor**

Hasil pengukuran dan pengujian Pengaruh Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan antara Pengaruh Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama dengan Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor sebesar 0,807 yang dinyatakan sangat kuat, sedangkan kontribusi Pengaruh Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor sebesar 65,2% sisanya sebesar 34,8% merupakan kontribusi faktor-faktor lain terhadap variabel, namun tidak diteliti.

Maka dapat dibuktikan bahwa Terdapat Pengaruh Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor. Ditinjau dari persamaan regresi berganda,  $\hat{Y} = 18,067 + 0,168X_1 + 0,499X_2$ . Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka jika variabel Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama ditingkatkan satu satuan pada nilai  $0,168X_1 + 0,499X_2$ , maka peningkatan tersebut akan diimbangi dengan peningkatan pada Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor sebesar satu satuan pula. Hasil pengukuran dan pengujian dapat diinterpretasikan bahwa Pengaruh Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor karena adanya *Tangible* (berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Hasil pengukuran berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan) didapat skor rata-rata sebesar 2,3 dinyatakan tidak baik. Temuan ini menunjukkan *Assurance* (Jaminan) tidak mendukung Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor. Hasil temuan ini tentang Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor, sejalan dan didukung dari penelitian sebelumnya dari Puspitawati (2014), Aji (2017), Haris (2017), Saputra (2013), Hidayati (2013), Ridlo (2016), dan Raharja (2016).

## KESIMPULAN

Hasil penelitian Pengaruh Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor, disimpulkan sebagai berikut:

1. Besarnya pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor sebesar 52,9% serta terdapat pengaruh positif dan signifikan.
2. Besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor sebesar 64% serta terdapat pengaruh positif dan signifikan.
3. Besarnya pengaruh Komitmen organisasi dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor sebesar 65,2% serta terdapat pengaruh positif dan signifikan.

**DAFTAR PUSTAKA****BUKU**

- Abdullah, M. Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Achmad, Mansyur. 2011. *Teori-Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ardana, Komang, Ni Wayan Mujiati, Anak Agung Ayu Sriathi. 2009. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dharma, Surya, 2002. *Pengembangan SDM Berbasis Kompetensi*, Yogyakarta: Amara Books.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutasoit, C.S. 2010. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MagnaScript Publishing.
- Latunreng, Wahyudin. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: IPPSDM-WIN.
- Luthans, Fred. 2009. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, Terjemahan Yuwono, Yogyakarta: Andi.
- Moenir, H.A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moheriono. 2010. *Pengkuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Palan. R. 2008. *Competency Management: Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. Cetakan.2. Jakarta: PPM.
- Ratminto dan Atik. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, Veithzal, Deddy Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P, 2006. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Safroni, M. Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik: dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Aditya Media.
- Sedarmayanti. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Refomasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama..
- ....., 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Filsafat Administrasi*, Edisi Revisi, Jakarta: Bumi Aksara.

- Silaen, Sofar. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: In Media.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- ....., 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugandi, Yogi, Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suparno, 2005, *Kompetensi Pegawai dalam Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, J. 2016, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*, Edisi. 3. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

#### Dokumen/Jurnal

- Aji, Bayu. Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus Karyawan PT Kereta Api Indonesia DAOP VI Yogyakarta). repository.upy.ac.id. Program Manajemen, Program Studi Ekonomi, Universitas PGRI Yogyakarta. (2017).
- Haris, Henry. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 19, No. 2, Desember 2017. <http://journals.ums.ac.id>.
- Hidayati, Achadiyah Nurul. 2013. Pengaruh profesionalisme, komitmen organisasi dan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kepesertaan pemeliharaan kesehatan masyarakat Surakarta (Studi Kasus: Pelayanan Penerbitan Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta Silver di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Surakarta). Perpustakaan UNS-FISIP *Jur. Ilmu Administrasi-* D.0109002- 2013. <https://digilib.uns.ac.id>
- Puspitawati, Ni Made Dwi dan Riana, I Gede. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol.8 No.1, Februari 2014.
- Raharja, Septian. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Subang*. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/6545>. (2016).

Ridlo, Jauhar. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Di Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Perkantoran (JPAP)*. [Vol 4, No 2 \(2016\)](#).

Saputra, Trio, Meyzi Herianto, Komitmen Organisasi, Keadilan Organisasi, dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Pembangunan*. ISSN 2302-4674. Vol 2, No 2 (2013).

### **Peraturan Perundangan**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, serta penyesuaian mengenai kedudukan Camat sebagai penerima pendelegasian kewenangan penandatanganan dokumen administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati.

Peraturan Bupati Kabupaten Bogor Nomor 07 tahun 2017 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Dokumen Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Camat.

Peraturan Bupati Bogor Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan