

Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang

(The Influence of Competence and Work Motivation on the Service Quality of Karawaci District Office Employees, Tangerang City)

Anwar Atmojo^{1*}

¹ Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, 10530, Indonesia

¹ ellaanwar7678@gmail.com

* corresponding author : Anwar Atmojo

ARTICLE INFO

Article history :

Received : October 18, 2024

Revised : November 28, 2024

Accepted : Desember 20, 2024

Keywords :

Competence;

Work motivation;

Service Quality;

Kata kunci :

Kompetensi;

Motivasi kerja;

Kualitas Layanan;



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

Copyright (c) 2024 Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

ABSTRACT

This research aims to: 1. Analyze the influence of Competency on the Service Quality of the Karawaci District Office, Tangerang City, 2. Analyze the influence of work motivation on the Service Quality of the Karawaci District Office, Tangerang City, 3. Analyze the influence of Competency and Motivation together on Service Quality Karawaci District Office, Tangerang City. The research method used is explanatory with a quantitative analysis approach. The theories used in this research are: 1. Competency Theory (Spencer 1993: 9-10), 2. Motivation Theory (Atkinson in Kerlinger 1987: 133), 3. Service Quality Theory (Parasuraman in Tjiptono 2000: 69-70). The population in this study was the entire community and employees of the Karawaci District office, Tangerang City. The data in this research consists of Primary Data, namely data directly obtained from the research location through questionnaires and interviews and Secondary Data, namely data in the form of documents obtained from the Karawaci District Office, Tangerang City. The research hypothesis was tested using the t-test and -f test. Quantitatively, the research results show that there is a positive and significant influence of Competency on Service Quality, there is a positive and significant influence of Motivation on Service Quality, there is a positive and significant influence of Competency and Motivation together on Service Quality. The research conclusion is: the higher the value of the Competency and Work Motivation variables, the Employee Service Quality variable tends to increase. Likewise, vice versa, the lower the value of the Competency and Work Motivation variables, the Employee Service Quality variable will decrease.

Abstrak

Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Tanjung Priok merupakan kantor pelayanan dan pengawasan kepabeanan terbesar dalam struktur organisasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Volume kegiatan impor dan ekspor yang melalui Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok mencapai sekitar 70% dari seluruh kegiatan impor dan ekspor Indonesia. Tingginya intensitas kegiatan impor dan ekspor tersebut harus dibarengi dengan kepatuhan yang tinggi dari para pengguna jasa, mengingat saat ini pemberitahuan pabean dilakukan dengan sistem self assessment. Seringkali pengguna jasa kepabeanan melakukan kesalahan dalam melakukan pemberitahuan pabean dan pemenuhan ketentuan terkait kepabeanan yang berakibat pada pelanggaran di bidang kepabeanan. Pelanggaran-pelanggaran tersebut memerlukan penanganan kasus di bidang kepabeanan yang saat ini diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. 53/BC/2010. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan penanganan perkara di bidang kepabeanan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn. Data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi data sekunder di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Tanjung Priok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir semua aspek kebijakan telah terpenuhi. Aspek kebijakan yang belum sepenuhnya terpenuhi adalah aspek karakteristik

organisasi pelaksana. Oleh karena itu, kedepannya Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Tanjung Priok harus dapat memaksimalkan penanganan kasus dengan meminimalisir hambatan-hambatan yang terjadi dengan menggunakan solusi yang tepat. Penulis menyarankan agar Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Tanjung Priok mengoptimalkan sumber daya dan memperkuat regulasi untuk mendukung kegiatan penanganan perkara di bidang kepabeanan.

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tujuan utama dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Di tingkat Kecamatan, peran pegawai sangat strategis dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat, mulai dari administrasi kependudukan, pengurusan izin, hingga berbagai program pembangunan yang menyentuh langsung kehidupan sehari-hari warganya. Oleh karena itu, kompetensi dan motivasi pegawai Kecamatan menjadi dua faktor penting yang dapat memengaruhi kualitas dan efisiensi pelayanan tersebut.

Kompetensi pegawai Kecamatan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki untuk menjalankan tugas-tugas administrasi serta pelayanan publik dengan baik. Pegawai yang kompeten mampu memberikan layanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat. 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. Wibowo (2016, p.271).

Sementara itu, motivasi pegawai adalah dorongan internal maupun eksternal yang mendorong pegawai untuk bekerja dengan sungguh-sungguh dan berprestasi. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi akan lebih proaktif, inovatif, dan berdedikasi dalam menjalankan tugasnya, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kinerja organisasi. Kondalkar (2007) mengatakan bahwa motivasi merupakan semangat atau gairah dari dalam yang disebabkan oleh kebutuhan atau keinginan sehingga mendorong seseorang menggerakkan seluruh energi untuk mencapai tujuan yang diinginkan, hal senada juga dikemukakan oleh Scot (dalam Kondalkar, 2007) bahwa motivasi sebagai suatu proses yang mendorong seseorang untuk bertindak dalam mencapai tujuan.

Namun, di lapangan, seringkali terdapat tantangan yang menghambat tercapainya kompetensi dan motivasi yang optimal di kalangan pegawai kecamatan. Faktor-faktor seperti minimnya pelatihan, kurangnya penghargaan, serta ketidakjelasan sistem insentif dan karier sering kali menjadi kendala yang mengurangi semangat kerja pegawai. Selain itu, budaya kerja dan kondisi lingkungan di kecamatan juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan motivasi pegawai.

Melalui penelitian ini, akan dianalisis bagaimana pengaruh kompetensi dan motivasi pegawai di kantor Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang terhadap kinerja pelayanan publik. Pemahaman yang lebih baik tentang kedua faktor ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak-pihak terkait untuk merumuskan kebijakan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga tercipta pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan atau pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Parasuramana (dalam Tjiptono, 2000 : 69-70) mengatakan, dimensi pokok kualitas pelayanan adalah: 1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi 2. Keandalan (*Reability*), yakni kemampaan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan 3. Daya tanggap (*Responsiveness*), keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap 4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dipercaya, bebas dari bahaya resiko atau keraguan 5. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan

Berikut adalah data yang didapat dari hasil survey di Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang,

diukur dengan menggunakan teori Parasuraman dengan menggunakan indikator : *Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati* menunjukkan data sebagai berikut : dalam tabel ini peneliti membuat bobot penilaian dengan membagi total jumlah indikator dengan total nilai yang diharapkan yaitu 100%. Untuk Dimensi Bukti langsung (*Tanggibles*) Jumlah indikator ada 10, maka tiap indikator memperoleh nilai 10% ($100 : 10 = 10$). Untuk Dimensi Keandalan (*Reability*) jumlah indikator ada 3, maka tiap indikator memperoleh nilai 33.3% ($100 : 3 = 33.3$). Untuk Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) jumlah indikator ada 3, maka tiap indikator memperoleh nilai 33.3% ($100 : 3 = 33.3$). Untuk Dimensi Jaminan (*Assurance*) jumlah indikator ada 3, maka tiap indikator memperoleh nilai 33.3% ($100 : 3 = 33.3$). Untuk Dimensi Empati (*Emphaty*) jumlah indikator ada 3, maka tiap indikator memperoleh nilai 33.3% ($100 : 3 = 33.3$). Nilai Dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini dibagi kedalam tiga kategori, yaitu sebagai berikut:

- a. 10% sampai dengan 65% adalah kategori “buruk”
- b. 66% sampai dengan 80% adalah kategori “baik”
- c. 81% sampai dengan 100% adalah kategori “sangat baik”

Tabel 1. Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang

Dimensi	Indikator	Pelaksanaan/ Kelayakan		Bobot Nilai	Total Nilai
		Ya	Tidak		
Bukti Langsung (Tangibles) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi	Komputer	✓		10 %	40 %
	Website (WAN & LAN)		✓	10 %	
	Mesin Foto Copy		✓	10 %	
	Mesin Scanner		✓	10 %	
	Air Conditioner		✓	10 %	
	Area Parkir	✓		10 %	
	Telepon		✓	10 %	
	Motor Inventaris	✓		10 %	
	Mobil Inventaris		✓	10 %	
	Ruang Tunggu	✓		10 %	
Keandalan (Reability) Memberikan pelayanan yang dijanjkan dengan segera, akurat dan memuaskan	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	✓		33,3 %	66,7 %
	Kesiapan petugas saat diperlukan		✓	33,3 %	
	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	✓		33,3 %	
Daya Tanggap (Responsiveness) Ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan	Ketanggapan terhadap permohonan	✓		33,3 %	100 %
	Ketanggapan terhadap keluhan masyarakat	✓		33,3 %	
	Ketanggapan terhadap masalah masyarakat	✓		33,4 %	
Jaminan (assurance) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan	Jaminan terhadap pelayanan yang menyeluruh dan tuntas		✓	33,3 %	66,7 %
	Bertanggungjawab terhadap setiap keluhan masyarakat	✓		33,3 %	
	Mampu memberikan solusi terhadap masalah masyarakat	✓		33,3 %	
Empaty (emphaty) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat	Berkomunikasi baik dengan masyarakat	✓		33,3 %	100 %
	Kepedulian terhadap masalah masyarakat	✓		33,3 %	
	Sikap karyawan/pegawai yang mudah dihubungi	✓		33,4 %	

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan untuk dimensi bukti langsung adalah 40% atau berada pada kategori buruk, dimensi keandalan 66.7% atau berada pada kategori baik, dimensi daya tanggap 100% atau berada pada kategori sangat baik, dimensi jaminan 66.7% atau berada pada kategori baik dan dimensi empati 100% atau berada pada kategori sangat baik.

Untuk mencapai hasil maksimal dalam kualitas pelayanan, maka dibutuhkan kompetensi yang handal dan motivasi yang tinggi dari aparatur pemerintah sehingga memberikan kepuasan layanan publik bagi masyarakat melalui pelayanan yang prima sesuai tujuan keberadaan institusi pemerintahan sebagai organisasi publik. Oleh karena itu, aspek kemampuan aparatur pemerintah sebagai penentu dan penyelenggara manajemen pemerintah harus dapat mencapai nilai keadilan dalam proses pembangunan wilayah kecamatan. Nilai keadilan tersebut berkaitan dengan pemenuhan hak-hak masyarakat yang terlayani secara baik oleh pemerintah.

Selain masalah kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap aparatur pemerintahan, motivasi juga merupakan hal yang tidak kalah penting yang juga harus dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah. Pegawai yang memiliki kompetensi yang memadai tanpa didukung oleh motivasi yang tinggi untuk bekerja dan melayani masyarakat tidak akan dapat bekerja secara maksimal. Pandangan yang umum berlaku di masyarakat adalah para Pegawai Pemerintah tidak memiliki motivasi dan etos kerja yang tinggi dan memiliki kinerja yang rendah. Pandangan tersebut tidak bisa disalahkan sepenuhnya mengingat ulah beberapa oknum yang merusak citra pegawai negeri sipil dengan sikap dan perbuatan mereka masing-masing.

Secara teoritis, kompetensi merupakan kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan, keahlian dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sedangkan motivasi merupakan dorongan dan daya yang timbul dari diri tanpa ada paksaan dari siapapun untuk melakukan suatu pekerjaan. Kompetensi dan motivasi sering menjadi kendala utama bagi aparat pemerintah desa dalam memberikan layanan publik yang prima kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Dalam penyusunan penelitian ini penulis menerapkan pendekatan kuantitatif karena telah terdapat teori yang mendasari penelitian ini, yakni teori yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Sri Asmidar Asmidin 2012), disamping itu terdapat pula teori yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Made Karepesina 2007).

Memperhatikan hakikat penelitian ini adalah kajian terhadap efesiensi dalam suatu organisasi publik, maka hasilnya diharapkan dapat menjadi pedoman atau bahan perbandingan dalam praktik administrasi Pemerintahan di Indonesia. Berdasarkan bidang keilmuan, penelitian ini tergolong penelitian terapan dalam ilmu Administrasi Publik. Jenis penelitian ini adalah *ex post facto*, yakni penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian merunut kebelakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut (Sugiyono 2012: 7)

Berdasarkan dimensi tujuan penjelasan, penelitian ini termasuk penelitian *explanatory* atau menjelaskan. Kajian terhadap data penelitian lapangan akan disajikan secara redaksional serta akan menjelaskan pengaruh indikator-indikator struktur dan strategi organisasi terhadap indikator-indikator yang terkandung dalam konsep efisiensi organisasi. Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini tergolong kedalam dimensi *cross sectional* "satu periode tertentu dalam satu waktu" yakni penelitian ini meliputi beberapa bulan dalam satu tahun.

Dilihat berdasarkan tempat penelitian, penelitian ini tergolong kedalam penelitian kanech (*field research*). Penelitian kanech paling sering dilaksanakan pada berbagai cabang ilmu pengetahuan, khususnya ilmu sosial. Semakin kompleks kanech penelitian, semakin banyak pula fenomenadan masalah yang dapat dipelajari. Penelitian kanech berhubungan dengan pranata dan budaya serta pengalaman hidup masyarakat, kelompok dan individu. Dilihat berdasarkan tujuannya, penelitian ini tergolong pada penelitian terapan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan menerapkan, menguji dan mengevaluasi kemampuan suatu teori yang diterapkan dalam memecahkan masalah-masalah praktis (Sugiyono, 2010:8). Berdasarkan dimensi pengumpulan data, data penelitian ini termasuk

kedalam dimensi survei karena terdapat populasi dari objek penelitian. Dari populasi kemudian ditarik sampel dengan rumus-rumus statistik yang sesuai dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pengaruh Kompetensi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 2. Regresi Sederhana Variabel Kompetensi (X1) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33.750	5.967		5.656	.000
	Kompetensi	.433	.102	.557	4.238	.000

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas, didapatkan persamaan regresi yang dihasilkan sebagai berikut, rumus regresi yang digunakan adalah :

$$Y = 33,750 + 0,433X1 + e.$$

Berdasarkan hasil analisis regresi X1 terhadap Y diperoleh persamaan $Y = 33,750 + 0,433X1 + e$. Berdasarkan analisis nilai koefisien regresi tersebut diperoleh kesimpulan bahwa : Nilai variabel dependen Kualitas pelayanan (Y) dapat dilihat dari nilai konstantanya sebesar 33,750 % dengan catatan jika variabel bebas Kompetensi (X1) tidak mempengaruhi variabel dependen Kualitas Pelayanan (Y).

Pengaruh variabel independen Kompetensi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) apabila dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,433, maka dapat diartikan bahwa setiap perubahan variabel Kompetensi X1 sebesar satu satuan maka variabel Kualitas Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,433.

Berdasarkan nilai koefisien korelasi (R) dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi adalah 0.577. Hal ini memberikan arti bahwa hubungan antara variabel Kompetensi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) cukup kuat dan bernilai positif.

Artinya semakin tinggi nilai jawaban responden pada variabel Kompetensi (X1) maka semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan (Y). Demikian pula sebaliknya semakin rendah nilai jawaban responden pada variabel Kompetensi (X1) maka semakin rendah pula Kualitas Pelayanan (Y).

Sedangkan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R square*) 0,310 atau 31,0%. Hal ini memberikan arti bahwa variabel Kompetensi (X1) mempengaruhi Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 31,0% dan sisanya 69,0% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Hasil ini lebih kecil pengaruhnya dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri Asmidar Asmidin (2012) pada sebelas kelurahan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau pada bulan Juni tahun 2011 dengan judul penelitian “Pengaruh Kompetensi Pegawai Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau” yang menyimpulkan bahwa sebanyak 34.50% kompetensi pegawai kelurahan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dilihat dari lima dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik (keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud).

b. Pengaruh Motivasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 3. Regresi Sederhana Variabel Motivasi (X2) Dengan Kualitas Pelayanan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.155	9.409		3.205	.003
	Motivasi	.520	.169	.436	3.067	.004

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut, rumus regresi yang digunakan adalah : $Y = 30,155 + 0,520X2 + e$.

Berdasarkan hasil analisis regresi X2 terhadap Y diperoleh persamaan $Y = 30,155 + 0,520X2 + e$. Berdasarkan analisis nilai koefisien regresi tersebut diperoleh kesimpulan bahwa : Nilai variabel dependen Kualitas pelayanan (Y) dapat dilihat dari nilai konstantanya sebesar 30,155 % dengan catatan jika variabel bebas Motivasi (X2) tidak mempengaruhi variabel dependen Kualitas Pelayanan (Y).

Pengaruh variabel independen Motivasi (X2) terhadap KualitasPelayanan (Y) apabila dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,520, makadapat diartikan bahwa setiap perubahan variabel Kompetensi X2 sebesar satu satuan maka variabel Kualitas Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,520.

Berdasarkan nilai koefisien korelasi (R) dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi adalah 0.436. Hal ini memberikan arti bahwa hubungan antara variabel Motivasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) cukup kuat dan bernilai positif.

Artinya semakin tinggi nilai jawaban responden pada variabel Motivasi (X2) maka semakin tinggi pula Kualitas Pelayan (Y). Demikian pula sebaliknya semakin rendah nilai jawaban responden pada variabel Motivasi (X2) maka semakin rendah pula Kualitas Pelayanan (Y).

Sedangkan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R square*) 0,190 atau 19,0%. Hal ini memberikan arti bahwa variabel Motivasi (X2) mempengaruhi Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 19,0% dan sisanya 81,0% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Hasil ini juga lebih kecil pengaruhnya dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Made Karepesina (2007) di Kecamatan Jailolo dan Kecamatan Sahu Kabupaten Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara dengan judul penelitian “Pengaruh Motivasi Kerja Aparat Terhadap Kualitas Civil” (Studi mengenai pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dua Kecamatan Kabupaten Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara yang menyimpulkan bahwa sebanyak 61.5 % motivasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang di ukur dari empat dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik (kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan).

c. Pengaruh Kompetensi (X1) dan Motivasi (X2) terhadap KualitasPelayanan (Y) secara Simultan

Tabel 4. Hasil Perhitungan Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.506	9.000		1.612	.115
	Kompetensi	.380	.097	.489	3.924	.000
	Motivasi	.403	.148	.338	2.714	.010

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut, rumus regresi yang digunakan adalah : $Y = 14,506 + 0,380X_1 + 0,403X_2 + e$

Berdasarkan analisis regresi berganda diperoleh persamaan sebagai berikut : $Y = 14,506 + 0,380X_1 + 0,403X_2 + e$. Berdasarkan analisis nilai koefisien regresi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa: Nilai variabel dependen Kualitas Pelayanan (Y) dapat dilihat dari nilai konstantanya sebesar 14,506 dengan catatan jika variabel independen Kompetensi (X1) dan Motivasi (X2) tidak mempengaruhi variabel dependen Kualitas Pelayanan (Y).

Pengaruh variabel independen Kompetensi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) apabila dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,380, maka dapat diartikan bahwa setiap perubahan variabel Kompetensi (X1) sebesar satu satuan maka variabel Kualitas Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,380 dengan catatan variabel Motivasi (X2) tetap. Pengaruh variabel independen Motivasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) apabila dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,403 maka dapat diartikan bahwa setiap perubahan variabel Motivasi (X2) sebesar satu satuan maka variabel Kualitas Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,403 dengan catatan variabel Kompetensi (X1) tetap.

Berdasarkan hasil output SPSS di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi adalah 0,648. Hal ini memberikan arti bahwa hubungan antara variable Kompetensi (X1) dan Motivasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) kuat dan bernilai positif. Artinya semakin tinggi nilai jawaban responden pada variabel Kompetensi (X1) dan Motivasi (X2) maka semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan (Y). Demikian pula sebaliknya semakin rendah nilai jawaban responden pada variabel Kompetensi (X1) dan Motivasi (X2) maka semakin rendah pula Kualitas Pelayanan (Y).

Sedangkan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) 0,420 atau 42,0%. Hal ini memberikan arti bahwa Kompetensi (X1) dan Motivasi (X2) mempengaruhi Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 42,0% dan sisanya 68,0% dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian.

Dari hasil uji Hipotesis dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Kompetensi (X1) dan Motivasi (X2) lebih besarnya pengaruhnya apabila di uji secara simultan (Uji-f), yaitu sebesar 42% dari pada hasil uji parsial (uji-t) yaitu Kompetensi sebesar 31% dan Motivasi sebesar 19%.

Jadi hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini teruji secara empirik, yaitu terdapat pengaruh yang signifikan dan positif kompetensi dan motivasi terhadap kualitas pelayanan, apabila kompetensi dan motivasi pegawai meningkat, maka kualitas pelayanan pegawai juga akan meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dibuat kesimpulan sebagai berikut : 1). Terdapat Pengaruh yang positif dan signifikan Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini dibuktikan berdasarkan uji-t diperoleh persamaan $Y = 33,750 + 0,433X_1 + e$. Nilai Koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,557 dan nilai Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,310 atau 31%. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kompetensi (X1) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 31% dan sisanya 69% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. 2). Terdapat Pengaruh yang positif dan signifikan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini dibuktikan berdasarkan uji-t diperoleh persamaan $Y = 30,155 + 0,520X_2 + e$. Nilai Koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,436 dan nilai Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,190 atau 19%. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Motivasi (X2) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 19% dan sisanya 81% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Tan, Timotius. 2011. *Dare to be Champion*. Jakarta: Metalexia Publishing
- Alma, Buchari. 2011. *Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta
- Cohen, Steven.et.al. 2011. *Menjadi Manajer Publik Efektif*. PPM Manajemen Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Handoko, Martin. 1997. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Bina Aksara

- Kaho, Josef Riwu. 1998. *Analisa Hubungan Pemerintah Pusat dan Daerah diIndonesia*. Jakarta: Bina Aksara
- Kerlinger, Fred N dan Elazar J. Pedhazur. 1987. *Korelasi dan Analisis Regresi Ganda*. Yogyakarta: Nur Cahaya
- Moekijat. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pengantar*. Jakarta: Balai Pustaka
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia Ndraha, Talizuduhu. 1990. *Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Noor Salim dan Masngudi. 2012. *Metode Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Trianandra University Press
- Notoadmojo, Soekidjo. 1998. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sanjaya, Wina. 2005. *Pembelajaran dalam Implementasi Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Prenada Media
- Sarwoto. 1991. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sianipar J.P.G. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN- RI
- Siagian, S.P. 1995. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- Spencer, Lyle M. Jr & Signe M. Spencer. *Competence at Work Model for Superior Performance*. United States of America: Jhon Wiley and Son Inc
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada Winardi, J. 2000. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta

Tesis

- Asmidin, Sri Asmidar. 2012. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau*. Universitas Terbuka
- Karapesina, Made. 2007. *Pengaruh Motivasi Kerja Aparat Terhadap Kualitas Civil (Studi Kasus Mengenai Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dua Kecamatan Kabupaten Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara*. Universitas Terbuka

Undang-Undang

- Undang-Undang Republik Indonesia No 6 Tahun 2014 Tentang DesaPP No 101 Tahun 2000 Tentang Diklat Jabatan Pegawai Negeri Sipil
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan