



PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT KOTA SORONG

^{1*}Evi Mufrihah Zain, ²Febry Jein Andjar, ³Tyas Dwi Restyani, ⁴Rais Dera Pua Rawi

Universitas Muhammadiyah Sorong, Sorong, Papua Barat, Indonesia

[*zevimufrihah@um-sorong.ac.id](mailto:zevimufrihah@um-sorong.ac.id)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor SAMSAT Kota Sorong. Teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan pengujian regresi linier berganda, determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 33%, uji hipotesis diperoleh t hitung $>$ t tabel atau $(3,849 > 1,986)$. Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 18%, uji hipotesis diperoleh t hitung $>$ t tabel atau $(4,813 > 1,986)$. Disiplin Kerja dan Kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan memiliki Kontribusi pengaruh sebesar 40,9%, uji hipotesis diperoleh F hitung $>$ F tabel atau $(11,426 > 2,700)$.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan

Abstract

This research aims to find out the influence of Work Discipline and employee competence on quality of public service on SAMSAT office in Sorong City. Analytical techniques use statistical analysis with multiple linear regression testing, determination and hypothesis testing. The results of this study of Work discipline significantly affect service quality by 33%, hypothesis tests obtained t calculate $>$ t table or $(3,849 > 1,986)$. Employee Competence significantly affects Service Quality by 18%, hypothesis tests obtained t calculate $>$ t table or $(4,813 > 1,986)$. Work Discipline and employee Competence simultaneously have a significant effect on Service Quality. The contribution of influence is 40.9%, the hypothesis test obtained F calculates $>$ F table or $(11,426 > 2,700)$.

Keywords: Discipline of Works, Competence of employees and Quality of Public Services

PENDAHULUAN

Di Indonesia, pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) menjadi domain sector pemerintah karena ini diposisikan sebagai sumber daya penting bagi hajat hidup orang banyak. Pelayanan ini diberikan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) (Barus, 2016). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Sorong merupakan salah satu instansi Pemerintah Daerah Kota Sorong, Papua Barat yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat.

Menurut Wibawa, (2005) terdapat beberapa alasan SAMSAT harus memberi pelayanan yang optimal yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta merupakan instansi berkepentingan untuk memberi kepuasan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Meskipun wujud pelayanan tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dapat dirasakan, misal apakah layanan yang dilakukan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah atau mahal (Dwiyanto, 2008). Akan tetapi Fenomena pelayanan publik di SAMSAT Kota Sorong masih kurang

berkualitas sebagaimana digambarkan di atas. Sebagai suatu kota kecil yang baru bertumbuh dan bertekad untuk memacu pembangunan, Kota Sorong saat ini membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas. Layanan dari SAMSAT yang berkualitas ini menjadi salah satu persyaratan penting bagi percepatan pembangunan sosial ekonomi. Dalam konteks tersebut, masyarakat membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari aparat Kantor SAMSAT Kota Sorong.

Sisi lain dari kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Sorong ditunjukkan oleh Harian Sorong Pos (Edisi Mei, 2016), yakni: berbelit-belit, mahal biaya, memerlukan waktu yang lama pada semua meja pelayanan, petugas tidak memberikan informasi yang jelas perihal persyaratan dan alur pelayanan, kurang kesiapan dan perhatian pegawai terhadap kebutuhan Wajib Pajak, ada pegawai yang berpenampilan kurang ramah, ada pegawai yang meninggalkan tugas pelayanan untuk mengurus kepentingan pribadi, dan ruang tunggu pelayanan yang kurang nyaman (Rondinelli, 2007).

Selain fakta-fakta tersebut di atas, fenomena pelayanan publik yang buruk di Kantor SAMSAT Kota Sorong terungkap dalam paparan salah seorang masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Sorong. Dalam pemaparannya pada Bulan Mei 2016, sebagaimana diberitakan Sorong News edisi Mei 2013, menyebut bahwa Kantor SAMSAT Kota Sorong masih sering bermasalah terkait standard pelayanannya, mulai dari pelayanan yang tidak tepat waktu hingga praktek percaloan. Dengan masalah-masalah tersebut, pelayanan Kantor SAMSAT Kota Sorong belum dapat berkontribusi optimal untuk Pendapatan Asli daerah (PAD) dan perbaikan kesejahteraan, justru masih menjadi bagian dari masalah yang memerlukan penyelesaian secara komprehensif.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian untuk mengetahui pengaruh

disiplin kerja dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan public pada kantor SAMSAT Kota Sorong, untuk itu peneliti mengambil judul "**PENGARUH DISIPLIN KERJA, DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT KOTA SORONG**".

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas pelayanan Publik

Menurut Saleh, (2010) kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya kegiatan yang dapat di identifikasikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat (*intainingble*), yang merupakan kebutuhan pemenuhandan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lainnya. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota). Dalam hal ini, Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

2. Disiplin Kerja

Menurut Prijidarmito, (2014) Disiplin Kerja adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan atau ketertiban. Dari sikap atau perbuatan yang dilakukan akan mewujudkan suatu nilai-nilai baik buruknya suatu organisasi demikian pula dengan disiplin. Disiplin mampu mempengaruhi tingkat nilai-nilai untuk mencapai suatu tujuan.

3. Kompetensi Pegawai

Menurut Wibowo, (2007) menyebutkan bahwa 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. Mudrajad Kuncoro,(2005) dalam Sudyanti, (2012) juga mengatakan kompetensi inti adalah nilai utama perusahaan/organisasi dalam penciptaan keahlian dan kapabilitas yang disebarkan melalui bermacam garis produksi ataupun bisnis.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, menurut Sugiyono (2018) penelitian kuantitatif adalah: "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data

menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah 40 responden dan sampel dalam penelitian berjumlah 36 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif

Pada pengujian ini digunakan untuk mengetahui skor minimum dan maksimum, *mean score* dan standar deviasi dari masing-masing variabel. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis *Descriptive Statistics*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Disiplin Kerja (X1)	36	18	30	23.36	3.457
Kompetensi Pegawai (X2)	36	18	30	23.50	3.282
Kualitas Pelayanan (Y)	36	15	25	19.83	2.913
Valid N (listwise)	36				

Disiplin Kerja diperoleh *varians* minimum sebesar 18 dan *varians maximum* 30 dengan *mean score* sebesar 23,36 dengan standar deviasi 3,457.

Kompetensi Pegawai diperoleh *varians* minimum sebesar 18 dan *varians maximum* 30 dengan *mean score* sebesar 23,50 dengan standar deviasi 3,282.

Kualitas Pelayanan diperoleh *varians* minimum sebesar 15 dan *varians maximum* 25 dengan *mean score* sebesar

19,83 dengan standar deviasi 2,913.

2. Analisis Kuantitatif

Pada analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil Pengujian regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	6.253	2.890		2.163	.038
Disiplin Kerja (X1)	.090	.191	.107	.470	.641
Kompetensi Pegawai (X2)	.489	.201	.551	2.430	.021

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh persamaan regresi $Y = 6,253 + 0,090X1 + 0,489X2$. Dari persamaan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 6,253 diartikan jika Disiplin Kerja dan kompetensi Pegawai tidak ada, maka telah

terdapat nilai kualitas pelayanan sebesar 6,253 point.

- 2) Koefisien regresi Disiplin Kerja sebesar 0,090, angka ini positif artinya setiap ada peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,090 maka kualitas Pelayanan juga akan mengalami peningkatan sebesar



0,090 point.

- 3) Koefisien regresi kompetensi pegawai sebesar 0,489, angka ini positif artinya setiap ada peningkatan kompetensi pegawai sebesar 0,489 maka kualitas

Pelayanan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,489 point.

b. Analisis Koefisien Determinasi

Hasil pengujian koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.640 ^a	.409	.373	2.306

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai (X2), Disiplin Kerja (X1)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai determinasi sebesar 0,409 artinya Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai secara simultan memiliki kontribusi pengaruh sebesar 40,9% terhadap kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 59,1% dipengaruhi faktor lain.

c. Uji Hipotesis

Uji hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis dengan uji t

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.546	6.897		3.455	.002
	Disiplin Kerja (X1)	.464	.121	.551	3.849	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (3,849 > 1,986), dengan demikian hipotesis pertama

digunakan untuk mengetahui hipotesis parsial mana yang diterima. Hipotesis pertama: Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Hipotesis kedua: Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap keputusan pembelian.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.546	6.897		3.455	.002
	Kompetensi pegawai (X2)	.565	.117	.637	4.813	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (4,813 > 1,986), dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan bahwa terdapat

yang diajukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Disiplin Kerja terhadap Kualitas pelayanan diterima. pengaruh yang signifikan antara Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan diterima.

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis dengan uji F digunakan untuk mengetahui hipotesis simultan yang mana yang diterima.

Hipotesis ketiga Terdapat pengaruh yang signifikan antara Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap kualitas Pelayanan.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Disiplin kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	121.517	2	60.758	11.426	.000 ^b
Residual	175.483	33	5.318		
Total	297.000	35			

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai F hitung > F tabel atau (11,426 > 2,700), dengan demikian hipotesis ketiga yang diajukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Disiplin Kerja dan kompetensi Pegawai terhadap kualitas Pelayanan diterima.

Pelayanan diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mimin Armiyati, (2016) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kompetensi pegawai dengan variabel kualitas pelayanan

3. Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh variabel Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan diperoleh persamaan regresi $Y = 6,253 + 0,090X_1 + 0,489X_2$, dengan kontribusi pengaruh sebesar 40,9% sedangkan sisanya sebesar 59,1% dipengaruhi faktor lain. Pengujian hipotesis diperoleh nilai F hitung > F tabel atau (11,426 > 2,700). Dengan demikian hipotesis ketiga yang diajukan bahwa terdapat berpengaruh signifikan antara Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan diterima.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriarti & Hengky Pramusinto, (2015) yang menyimpulkan bahwa Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh variabel Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (3,849 > 1,986). Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan bahwa terdapat berpengaruh signifikan antara Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andayani, (2021) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan Disiplin kerja memiliki hubungan yang kuat.

2. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh variabel Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (4,813 > 1,986). Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan bahwa terdapat berpengaruh signifikan antara kompetensi Pegawai terhadap kualitas

PENUTUP

Kesimpulan

a. Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (3,849 > 1,986). Dengan demikian



- terdapat pengaruh yang signifikan antara Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor SAMSAT Kota Sorong.
- b. Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung $> t$ tabel atau ($4,813 > 1,986$). Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor SAMSAT Kota Sorong
 - c. Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan kontribusi pengaruh sebesar 40,9% sedangkan sisanya sebesar 59,1% dipengaruhi faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai F hitung $> F$ tabel atau ($11,426 > 2,700$). Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai secara simultan terhadap kualitas Pelayanan pada Kantor SAMSAT Kota Sorong.

Saran

- a. Bagi perusahaan hendaknya dapat menambah Fasilitas Seperti memiliki tempat parkir, tempat ibadah serta kantin yang strategis. Disarankan pula kepada petugas untuk memberikan informasi (tarif, rincian denda, lamanya pelayanan, batas waktu pelayanan, dan sebagainya) dan berusaha untuk sabar dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan yang disampaikan.
- b. Bagi para peneliti yang berminat untuk mengkaji dan meneliti ulang penelitian ini, disarankan lebih memperdalam dan memperluas variabel penelitian, indikator penelitian memperluas wilayah kajian penelitian serta memperdalam kerangka teoritis. Hal ini dikarenakan perhitungan yang menunjukkan bahwa masih banyaknya variabel lain yang belum diteliti sehingga memberikan peluang yang besar bagi peneliti lain untuk mengembangkan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum daerah kabupaten lahat. *MOTIVASI*, vol 6(No 1).
- Barus, S. A. H. (2016). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *JOM Fekon*, Vol. 3(No. 1), 295–309.
- Dwiyanto. (2008). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar.
- Febriarti, N. P., & Hengky Pramusinto. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintah Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. *Economic Education Analysis Journal*, 4(1), 141–150.
- Mimin Armiyati. (2016). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan UPT*. Perpustakaan Kabupaten Kutai Timur.
- Saleh, A. M. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sudiyanti, D. (2012). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Disiplin Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Kota Semarang III. *Ilmu Administrasi Publik*, 2013–2015.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suwanto, S., Sunarsi, D., Erlangga, H., Nurjaya, N., & Haryadi, R. N. (2022). Pengaruh Pemberian Reward dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja yang Berdampak pada Kinerja Karyawan pada PT Surya Pratama Gemilang di Bekasi. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 5(2), 471-484.
- Wibawa. (2005). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis*. PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. PT Raja Grafindo Persada.