

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, DISIPLIN KERJA, DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BEA CUKAI MADIUN

Huda Adi Pradana, Kismartini, Sofjan Aripin

Universitas Terbuka (UT)^{1,3}, Universitas Diponegoro (UNDIP) Semarang², Indonesia
Email: hudaap90@gmail.com, kismartini@live.undip.ac.id, sofjan@ecampus.ut.ac.id

Abstrak

Paradigma New Public Service (NPS) dan reformasi menekankan peran pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik. Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Madiun (KPPBC TMP C Madiun) mengalami penurunan, padahal KPPBC TMP C Madiun sedang berusaha melakukan penataan pelayanan publik melalui pencanangan Wilayah Birokrasi Yang Bersih dan Melayani (WBBM). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Hasil pengujian membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di KPPBC TMP C Madiun, terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di KPPBC TMP C Madiun, terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di KPPBC TMP C Madiun, terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi pegawai, disiplin kerja dan kinerja pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik di KPPBC TMP C Madiun. Secara simultan/bersama-sama variabel bebas kompetensi pegawai (X1), disiplin kerja (X2) dan kinerja pegawai (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y) memberikan sumbangan pengaruh terhadap variabel terikat dengan nilai sebesar 77,9% serta sisanya sebesar 22,1% disebabkan oleh aspek-aspek lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas pelayanan publik; kompetensi pegawai; disiplin kerja; kinerja pegawai

Abstract

The New Public Service (NPS) paradigm and reform emphasize the government's role in providing public services. The level of satisfaction of service users with services at the Customs and Excise Service Supervision as well as Customs Office of Madiun C (KPPBC TMP C Madiun) decreases even though KPPBC TMP C Madiun has tried to organize public services through the declaration of Clean Bureaucratic Serving Area (WBBM). This study aims at determining whether employee competence, work discipline, and employee performance affect the quality of public services. The research method used in this study was quantitative

method. The test results proved that there was significant influence between employee competences on the quality of public services at KPPBC TMP C Madiun and between work disciplines on the quality of public services at KPPBC TMP C Madiun. Another finding also showed that there was also significant influence between employee performances on the quality of public services in KPPBC TMP C Madiun. Likewise, this research also revealed significant influence of employee competence, work discipline and employee performance together on the quality of public services at KPPBC TMP C Madiun. Simultaneously, the independent variables of employee competence (X1), work discipline (X2) and employee performance (X3) on service quality (Y) contributed to the influence of the dependent variable with a value of 77.9% and the remaining 22.1 % caused by other aspects that were not discussed in this study.

Keywords: *the quality of public services; employee competence; work discipline; employee performance*

Received: 2022-01-20; Accepted: 2022-02-05; Published: 2022-02-20

Pendahuluan

Pandemi *Covid-19* masih belum berakhir sampai saat penelitian ini dilakukan. Penyebaran virus *Covid-19* masih berlangsung dikarenakan terus munculnya varian baru virus tersebut. Pemberian pelayanan kepada masyarakat/publik tidak boleh terhenti walaupun sedang terjadi pandemi karena masyarakat tetap memerlukan pelayanan dari organisasi sektor publik untuk menyelesaikan berbagai kepentingannya. Pemberian pelayanan publik harus tetap terjaga kualitasnya walaupun berada di masa pandemi *Covid-19*. Pemerintah telah berupaya agar pelayanan publik tetap dapat dilaksanakan dengan sepenuhnya memperhatikan protokol kesehatan salah satunya dengan menerbitkan peraturan yang mengatur pelaksanaan *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO).

Berdasarkan pemberitaan dalam ([kumparan.com](https://www.kumparan.com), 2020), penulis memperoleh informasi bahwa di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kementerian Keuangan masih terdapat keluhan dalam pemberian layanan di masa pandemi *Covid-19* dari seorang tokoh nasional yaitu Prof. Dr. Yusril Ihza Mahendra, S.H., M.Sc. yang mengeluhkan barang milik beliau yang tertahan lama oleh Bea dan Cukai karena dimasa WFH ini sebagian petugas masuk sebagian tidak masuk. Selanjutnya, berdasarkan pemberitaan dalam laman ([rri.com](https://www.rri.com), 2019) diketahui bahwa terdapat instansi pelayanan publik di wilayah Kota Madiun yang berusaha mewujudkan pelayanan yang tertata, bersih dari korupsi dan gratifikasi yaitu Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Madiun (KPPBC TMP C Madiun) melakukan penancangan pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK-WBBM).

Pemberian pelayanan publik di masa pandemi *Covid-19* di KPPBC TMP C Madiun dilaksanakan dengan menerapkan protokol kesehatan melalui pelaksanaan *Work From Home* (WFH) 50% dan *Work From Office* (WFO) 50%. Dengan adanya

pembagian pegawai yang melaksanakan WFH dan WFO maka petugas yang memberikan pelayanan kepada pengguna jasa menjadi berkurang dikarenakan bergantian dalam melaksanakan WFH dan WFO. Namun, pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa di masa pandemi *Covid-19* sama bahkan cenderung meningkat dibandingkan sebelum di masa pandemi *Covid-19*. Hal ini mengakibatkan penyelesaian layanan pada satu pengguna jasa menjadi lebih lama sehingga memperpanjang waktu antrian pengguna jasa.

Pada saat dilakukan survei kepuasan pengguna jasa selama tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 terjadi penurunan kepuasan pengguna jasa. Melalui pengamatan dan penelusuran pada ulasan di media sosial milik KPPBC TMP Madiun pada situs ([google.com](https://www.google.com), 2021) terdapat beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna jasa mengeluhkan layanan yang diperoleh belum sesuai dengan harapannya. Selanjutnya, berdasarkan penelitian dokumen diketahui bahwa terdapat *Standar Operation Procedure* (SOP) pelayanan yang sudah tidak relevan dengan keadaan saat ini.

Pengamatan selanjutnya dilakukan terhadap kompetensi pegawai KPPBC TMP Madiun dimana kedapatan masih belum optimal pada tingkat pendidikan dan pengalaman kerja. Pengembangan kompetensi pegawai pada masa pandemi *Covid-19* juga mengalami kendala dalam pelaksanaannya. Kendala yang dialami adalah ditunda dan dibatalkannya beberapa pendidikan dan pelatihan (diklat) untuk menghindari penyebaran virus *Covid-19*. Pengamatan berikutnya dilakukan terhadap disiplin kerja pegawai KPPBC TMP Madiun dimana masih terdapat pegawai yang lupa melaksanakan absensi, belum optimal dalam bekerja, terdapat kendala koordinasi pekerjaan ketika pegawai menjalankan *Work From Home* (WFH). Pengamatan juga dilakukan terhadap kinerja pegawai KPPBC TMP C Madiun dimana kedapatan kinerja pegawai masih belum optimal.

Berdasarkan kajian literatur terdahulu diketahui bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a) Penelitian oleh ([Panjaitan et al., 2019](#)) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi secara terpisah maupun bersama-sama oleh implementasi sistem informasi sumber daya manusia, pengembangan karir, dan disiplin kerja,
- b) Penelitian oleh ([Lussi, 2018](#)) menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh pada kinerja pelayanan publik,
- c) Penelitian oleh ([Nureny M. R. & Aqsa, 2021](#)) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh etika birokrasi dan kinerja pegawai,
- d) Penelitian oleh ([Purnomo et al., 2018](#)) menunjukkan bahwa kompetensi, komitmen organisasi, persepsi dukungan organisasi berpengaruh pada kualitas layanan,
- e) Penelitian oleh ([Indarwati, 2020](#)) menunjukkan bahwa kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan,
- f) Penelitian oleh ([Safitri, 2017](#)) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi secara parsial dan simultan oleh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja,

- g) Penelitian oleh (Wakhidah & Pramusinto, 2020) menunjukkan bahwa kompetensi, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan,
- h) Penelitian oleh (Soetjipto et al., 2021) menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik dipengaruhi oleh disiplin pegawai, pembelajaran dan pengawasan,
- i) Penelitian oleh (Ikhsani, 2017) menunjukkan bahwa komunikasi non formal, disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan empati berpengaruh terhadap pelayanan,
- j) Penelitian oleh (M. Fikri Akbar, 2019) menunjukkan bahwa kinerja ASN dan disiplin ASN mempunyai hubungan yang cukup berarti terhadap kualitas pelayanan,
- k) Penelitian oleh (Seruni dan Kania, 2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi cukup signifikan oleh kinerja pegawai,
- l) Penelitian oleh (Kurniasari & Oktarina, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh fasilitas kantor, disiplin kerja, dan kompetensi pegawai,
- m) Penelitian oleh (Yusmadi, 2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh disiplin kerja dan kompetensi pegawai,
- n) Penelitian oleh (Isalmiadi, 2015) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan,
- o) Penelitian oleh (Vina Fitria Yon Surya, 2018) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dalam penelitian ini menggunakan variabel independen yang berbeda dengan penelitian yang sebelumnya. Pada penelitian ini variabel yang digunakan yaitu variabel independen berupa kompetensi pegawai (X_1), disiplin kerja (X_2), kinerja pegawai (X_3) dan variabel dependen berupa kualitas pelayanan publik (Y).

Perbedaan dengan penelitian terdahulu selanjutnya adalah pada objek penelitian, sampel/responden, lokasi penelitian, dan hasil penelitian. Pada penelitian ini yang dijadikan objek penelitian adalah KPPBC TMP C Madiun. Sampel/responden adalah para pengguna jasa yang dilayani oleh KPPBC TMP C Madiun yaitu sejumlah 35 perusahaan. Lokasi penelitian berada di Karesidenan Madiun (Kota Madiun, Kabupaten Madiun, Kabupaten Magetan, Kabupaten Ngawi, Kabupaten Ponorogo, dan Kabupaten Pacitan) yang merupakan kedudukan KPPBC TMP C Madiun dan para pengguna jasa yang dilayani oleh KPPBC TMP C Madiun.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah: 1). bagaimana dan seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada KPPBC TMP C Madiun?, 2). bagaimana dan seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada KPPBC TMP C Madiun?, 3). bagaimana dan seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada KPPBC TMP C Madiun?, 4). bagaimana dan seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada KPPBC TMP C Madiun?. Hipotesis dalam penelitian ini adalah: 1). H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, 2). H_2 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan

publik, 3) H₃: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, 4). Terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi pegawai, disiplin kerja dan kinerja pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik.

Tujuan dalam penelitian ini adalah: 1). menganalisis seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada KPPBC TMP C Madiun, 2). menganalisis seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada KPPBC TMP C Madiun, 3). menganalisis seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada KPPBC TMP C Madiun, 4). menganalisis seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada KPPBC TMP C Madiun.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yang digunakan berkaitan dengan tujuan untuk memperoleh penjelasan tentang hubungan atau pengaruh antara dua hal atau lebih. Sebagaimana diungkapkan Creswell dalam (Hamdi M., 2016) yang menyatakan bahwa “penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel”. Pada penelitian ini akan menggunakan desain eksplanasi. Hal ini sesuai dengan penjelasan dalam (Hamdi M., 2016) bahwa “tujuan mengeksplanasi secara kuantitatif adalah tujuan yang berkaitan dengan upaya memperoleh penjelasan tentang hubungan atau pengaruh antara dua hal atau lebih”. Fokus penelitian ini adalah untuk melakukan pengujian terhadap pengaruh tiga variabel independen yang telah ditetapkan yaitu: kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai terhadap satu variabel dependen yaitu kualitas pelayanan baik secara parsial atau terpisah maupun bersama-sama atau sekaligus.

Penelitian ini akan dilaksanakan di wilayah Karesidenan Madiun (Kota Madiun, Kabupaten Madiun, Kabupaten Magetan, Kabupaten Ngawi, Kabupaten Ponorogo, dan Kabupaten Pacitan) yang merupakan kedudukan para pengguna jasa yang terdaftar dan dilayani oleh KPPBC TMP C Madiun dan pada KPPBC TMP C Madiun di Kota Madiun. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa yang dilayani dan terdaftar pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Madiun dengan jumlah 35 perusahaan.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini akan digunakan skala *likert* dengan pernyataan positif. Pada penelitian ini akan digunakan prosedur pengumpulan data yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Pelaksanaan analisis data akan dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 22. Analisis data dilakukan dengan melalui langkah sebagai berikut:

1. Uji Instrumen Penelitian meliputi uji validitas dan uji reliabilitas,
2. Uji Asumsi Klasik meliputi uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas,

3. Analisis Jawaban Responden dengan menentukan daerah persetujuan dan kriteris interpretasi skor,
4. Uji Regresi Linier Berganda dengan menentukan model persamaan regresi linier berganda,
5. Uji Hipotesis meliputi uji koefisien determinasi (R^2), Uji t (parsial), dan Uji F (simultan).

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

Hasil yang dicapai pada penelitian ini meliputi:

1. Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner, telah terhimpun sebanyak 35 responden sebagai subyek penelitian yang dapat dipaparkan sebagai berikut:

- a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Pria	13	37.1	37.1	37.1
	Wanita	22	62.9	62.9	100.0
<i>Total</i>		35	100.0	100.0	

Data yang dipaparkan diatas merupakan deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dijelaskan bahwa terdapat 13 orang atau 37,1% responden memiliki jenis kelamin Pria dan 22 orang atau 62,9% memiliki jenis kelamin Wanita. Data tersebut dapat disimpulkan mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki jenis kelamin Wanita.

- b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	21 – 30 Tahun	16	45.7	45.7	45.7
	31 – 40 Tahun	17	48.6	48.6	94.3
	41 – 50 Tahun	2	5.7	5.7	100.0
<i>Total</i>		35	100.0	100.0	

Data yang dipaparkan diatas merupakan deskripsi responden berdasarkan usia yang dapat dijelaskan bahwa terdapat 16 orang atau 45,7%

responden memiliki usia 21-30 tahun, 16 orang atau 48,6% responden memiliki usia 31-40 tahun dan 2 orang atau 5,7% memiliki usia 41-50 tahun. Data tersebut dapat disimpulkan mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki usia pada rentang 31 hingga 40 tahun. Dengan mayoritas responden berada pada rentang usia 31 hingga 40 tahun maka jawaban responden diharapkan dapat lebih terpercaya.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

		<i>Pendidikan</i>			<i>Cumulative</i>
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Percent</i>
<i>Valid</i>	SMA/SMK	7	20.0	20.0	20.0
	D1 s.d D3	5	14.3	14.3	34.3
	S1/S2	23	65.7	65.7	100.0
	<i>Total</i>	35	100.0	100.0	

Data yang dipaparkan di atas merupakan deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan yang dapat dijelaskan bahwa terdapat 7 orang atau 20% responden memiliki pendidikan SMA/SMK, 5 orang atau 14,3% responden memiliki pendidikan D1 s.d D3 dan 23 orang atau 65,7% memiliki pendidikan S1/S2. Data tersebut dapat disimpulkan mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pendidikan pada jenjang S1/S2. Dengan mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S1/S2 maka jawaban responden diharapkan dapat lebih terpercaya.

2. Analisis Jawaban Responden

a. Interpretasi Jawaban Responden

1) Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Rata-rata total skor untuk tiap-tiap indikator kualitas pelayanan (Y) dengan daerah persetujuan dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 4
Rata-Rata Total Skor Indikator Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Rata-Rata Total Skor	Daerah Persetujuan
1.	<i>Tangible</i>	$1.124 / 7 = 160,57$	Sangat Setuju (SS)
2.	<i>Reliability</i>	$481 / 3 = 160,33$	Sangat Setuju (SS)
3.	<i>Responsiveness</i>	$480 / 3 = 160$	Sangat Setuju (SS)
4.	<i>Assurance</i>	$500 / 3 = 166,67$	Sangat Setuju (SS)
5.	<i>Empathy</i>	$495 / 3 = 165$	Sangat Setuju (SS)

Kriteria interpretasi skor untuk tiap-tiap indikator kualitas pelayanan (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Kriteria Interpretasi Skor Indikator Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Interpretasi Skor	Keterangan (Urutan)
1.	<i>Tangible</i>	$160,57 / 175 \times 100\% = 91,75\%$	Sangat Kuat (3)
2.	<i>Reliability</i>	$160,33 / 175 \times 100\% = 91,62\%$	Sangat Kuat (4)
3.	<i>Responsiveness</i>	$160 / 175 \times 100\% = 91,42\%$	Sangat Kuat (5)
4.	<i>Assurance</i>	$166,67 / 175 \times 100\% = 95,24\%$	Sangat Kuat (1)
5.	<i>Empathy</i>	$165 / 175 \times 100\% = 94,29\%$	Sangat Kuat (2)

Hasil indikator *Assurance* dengan kriteria interpretasi skor paling tinggi menunjukkan pendapat responden bahwa pelayanan yang diberikan oleh KPPBC TMP C Madiun telah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, sesuai dengan dengan janji layanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta tidak dipungut biaya atau bebas pungutan liar (pungli).

Hasil indikator *Responsiveness* dan *Reliability* dengan kriteria interpretasi skor paling rendah menunjukkan kesesuaian pendapat responden dengan adanya keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa dalam survei pengguna jasa tahun 2021 bahwa pelayanan KPPBC TMP C Madiun dirasa masih belum optimal.

2) Variabel Kompetensi Pegawai (X_1)

Rata-rata total skor untuk tiap-tiap indikator kompetensi pegawai (X_1) dengan daerah persetujuan dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 6
Rata-Rata Total Skor Indikator Kompetensi Pegawai

No	Indikator	Rata-Rata Total Skor	Daerah Persetujuan
1.	<i>Knowledge</i>	$475 / 3 = 158,33$	Sangat Setuju (SS)
2.	<i>Skill</i>	$479 / 3 = 159,67$	Sangat Setuju (SS)
3.	<i>Attitude</i>	$495 / 3 = 165$	Sangat Setuju (SS)

Kriteria interpretasi skor untuk tiap-tiap indikator kompetensi pegawai (X_1) adalah sebagai berikut :

Tabel 7
Kriteria Interpretasi Skor Indikator Kompetensi Pegawai

No	Indikator	Interpretasi Skor	Keterangan (Urutan)
1.	<i>Knowledge</i>	$158,33 / 175 \times 100\% = 90,47\%$	Sangat Kuat (3)
2.	<i>Skill</i>	$159,67 / 175 \times 100\% = 91,24\%$	Sangat Kuat (2)
3.	<i>Attitude</i>	$165 / 175 \times 100\% = 94,29\%$	Sangat Kuat (1)

Hasil indikator *Attitude* dengan kriteria interpretasi skor paling tinggi menunjukkan pendapat responden bahwa pelayanan yang diberikan oleh KPPBC TMP C Madiun tidak diskriminatif atau mebeda-

bedakan, pelayanan diberikan dengan sikap menghormati atau menghargai, serta dengan sikap sopan santun dan ramah tamah.

Hasil indikator Knowledge dengan kriteria interpretasi skor paling rendah menunjukkan pendapat responden terdapat kesesuaian dengan hasil pengamatan bahwa kompetensi pegawai KPPBC TMP C Madiun masih belum memadai pada tingkat pendidikan dan pengalaman kerja.

3) Variabel Disiplin Kerja (X_2)

Rata-rata total skor untuk tiap-tiap indikator disiplin kerja (X_2) dengan daerah persetujuan dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 8
Rata-Rata Total Skor Indikator Disiplin Kerja

No	Indikator	Rata-Rata Total Skor	Daerah Persetujuan
1.	Tanggung jawab	$322 / 2 = 161$	Sangat Setuju (SS)
2.	Prakarsa	$312 / 2 = 156$	Sangat Setuju (SS)
3.	Kerja sama	$316 / 2 = 158$	Sangat Setuju (SS)
4.	Ketaatan	$322 / 2 = 161$	Sangat Setuju (SS)

Kriteria interpretasi skor untuk tiap-tiap indikator disiplin kerja (X_2) adalah sebagai berikut:

Tabel 9
Kriteria Interpretasi Skor Indikator Disiplin Kerja

No	Indikator	Interpretasi Skor	Keterangan (Urutan)
1.	Tanggung jawab	$161 / 175 \times 100\% = 92\%$	Sangat Kuat (1)
2.	Prakarsa	$156 / 175 \times 100\% = 89,14\%$	Sangat Kuat (3)
3.	Kerja sama	$158 / 175 \times 100\% = 90,29\%$	Sangat Kuat (2)
4.	Ketaatan	$161 / 175 \times 100\% = 92\%$	Sangat Kuat (1)

Hasil indikator “Tanggung jawab dan Ketaatan” dengan kriteria interpretasi skor paling tinggi menunjukkan pendapat responden bahwa pegawai KPPBC TMP C Madiun masih memiliki rasa tanggung jawab dalam mengemban amanah tugas dan pekerjaan serta memiliki ketaatan kepada peraturan yang berlaku.

Hasil indikator “Prakarsa” dengan kriteria interpretasi skor paling rendah menunjukkan jawaban responden terdapat kesesuaian dengan hasil pengamatan dimana masih terdapat pegawai KPPBC TMP C Madiun yang belum optimal dalam bekerja. Hasil indikator “Kerja sama” yang merupakan kriteria interpretasi skor paling rendah selanjutnya menunjukkan jawaban responden terdapat kesesuaian dengan hasil pengamatan bahwa terdapat kendala koordinasi pekerjaan ketika pegawai menjalankan *Work From Home* (WFH).

4) Variabel Kinerja Pegawai (X_3)

Rata-rata total skor untuk tiap-tiap indikator kinerja pegawai (X_3) dengan daerah persetujuan dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 10
Rata-Rata Total Skor Indikator Kinerja Pegawai

No	Indikator	Rata-Rata Total Skor	Daerah Persetujuan
1.	<i>Quality</i>	$631 / 4 = 157,75$	Sangat Setuju (SS)
2.	<i>Quantity</i>	$433 / 3 = 144,33$	Sangat Setuju (SS)
3.	<i>Timeliness</i>	$460 / 3 = 153,33$	Sangat Setuju (SS)
4.	<i>Cost-effectiveness</i>	$308 / 2 = 154$	Sangat Setuju (SS)
5.	<i>Need for supervision</i>	$455 / 3 = 151,67$	Sangat Setuju (SS)
6.	<i>Interpersonal impact</i>	$465 / 3 = 155$	Sangat Setuju (SS)

Kriteria interpretasi skor untuk tiap-tiap indikator kinerja pegawai (X_3) adalah sebagai berikut:

Tabel 11
Kriteria Interpretasi Skor Indikator Kinerja Pegawai

No	Indikator	Interpretasi Skor	Keterangan (Urutan)
1.	<i>Quality</i>	$157,75 / 175 \times 100\% = 90,14\%$	Sangat Kuat (1)
2.	<i>Quantity</i>	$144,33 / 175 \times 100\% = 82,47\%$	Sangat Kuat (6)
3.	<i>Timeliness</i>	$153,33 / 175 \times 100\% = 87,62\%$	Sangat Kuat (4)
4.	<i>Cost-effectiveness</i>	$154 / 175 \times 100\% = 88\%$	Sangat Kuat (3)
5.	<i>Need for supervision</i>	$151,67 / 175 \times 100\% = 86,67\%$	Sangat Kuat (5)
6.	<i>Interpersonal impact</i>	$155 / 175 \times 100\% = 88,57\%$	Sangat Kuat (2)

Hasil indikator *Quality* dengan kriteria interpretasi skor paling tinggi menunjukkan pendapat responden bahwa hasil/ *output* kinerja pegawai KPPBC TMP C Madiun berkualitas dimana hasil kinerja pegawai tersebut sesuai dengan prosedur/SOP serta maksud, tujuan, dan rencana pekerjaan.

Hasil indikator *Quantity* dan *Need for supervision* dengan kriteria interpretasi skor paling rendah menunjukkan pendapat responden terdapat kesesuaian dengan hasil penilaian kinerja pegawai di tahun 2020 bahwa masih terdapat kinerja pegawai yang belum optimal.

b. Deskripsi Distribusi Variabel

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dijalankan untuk pengukuran variabel dalam penelitian ini dapat dideskripsikan distribusi variabel sebagai berikut:

Tabel 12
Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

<i>Descriptive Statistics</i>			
	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>	<i>N</i>
Y	4,63	7,702	35
X1	4,60	3,533	35
X2	4,54	3,702	35
X3	4,27	5,461	35

Jumlah responden yang digunakan pada penelitian ini yaitu 35 orang yang merupakan pengguna layanan pada KPPBC TMP C Madiun. Hasil pengumpulan data yang didapatkan sebagaimana tertulis pada Tabel 12 dijelaskan bahwa seluruh responden telah mengisi kuesioner yang sejumlah 35 responden (N). Variabel kualitas pelayanan (Y) memiliki rata-rata nilai yang tertinggi yaitu 4,63 sedangkan nilai rata-rata terendah pada variabel kinerja pegawai (X₃) yaitu sebesar 4,27. Variabel yang memiliki nilai standar deviasi tertinggi pada variabel kualitas pelayanan (Y) yaitu dengan nilai *std. Deviation* sebesar 7,702 yang diartikan bahwa pendapat responden pada variabel ini memiliki variasi atau keragaman yang tertinggi diantara variabel lainnya. Sedangkan nilai standar deviasi terendah pada variabel kompetensi pegawai (X₁) yaitu sebesar 3,533 yang dapat diartikan bahwa pendapat responden pada variabel ini memiliki variasi atau keragaman yang terendah diantara variabel lainnya.

3. Hasil Uji Pengaruh Kompetensi Pegawai (X₁) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan hasil uji t (parsial) variabel kompetensi pegawai (X₁) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada *software* SPSS 22 didapatkan nilai sebagai berikut:

Tabel 13
Hasil Uji t (Parsial) Variabel Kompetensi Pegawai (X₁)

<i>Model</i>	Coefficients^a					
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		<i>t</i>	
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>Sig.</i>		
1 (Constant)	-1.244	9.036			-0.138	0.891
X1	0.884	0.291	0.406		3.037	0.005

a. Dependent Variable: Y

Hasil uji t (parsial) variabel kompetensi pegawai (X₁) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) yang dipaparkan pada tabel 13 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai *t_{hitung}* pada uji pengaruh variabel kompetensi pegawai (X₁) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah sebesar 3,037 dan nilai signifikansi adalah sebesar 0,005. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa nilai *t_{hitung}* (3,037) > *t_{tabel}* (0.68249) dengan nilai sig. (0,005) < 0,05 sehingga dapat dijelaskan bahwa

terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kompetensi pegawai (X_1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) di KPPBC TMP C Madiun.

4. Hasil Uji Pengaruh Disiplin Kerja (X_2) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan hasil uji t (parsial) variabel disiplin kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada *software* SPSS 22 didapatkan nilai sebagai berikut:

Tabel 14
Hasil Uji t (Parsial) Variabel Disiplin Kerja (X_2)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.244	9.036		-0.138	0.891
	X2	0.762	0.266	0.366	2.867	0.007

a. Dependent Variable: Y

Hasil uji t (parsial) variabel disiplin kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) yang dipaparkan pada tabel 14 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai t_{hitung} pada uji pengaruh variabel disiplin kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah sebesar 2,867 dan nilai signifikansi adalah sebesar 0,007. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa nilai t_{hitung} (2,867) > t_{tabel} (0.68249) dengan nilai sig. (0,007) < 0,05 sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel disiplin kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y).

5. Hasil Uji Pengaruh Kinerja Pegawai (X_3) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan hasil uji t (parsial) variabel kinerja pegawai (X_3) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada *software* SPSS 22 didapatkan nilai sebagai berikut:

Tabel 15
Hasil Uji t (Parsial) Variabel Kinerja Pegawai (X_3)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.244	9.036		-0.138	0.891
	X3	0.324	0.152	0.229	2.127	0.042

a. Dependent Variable: Y

Hasil uji t (parsial) variabel kinerja pegawai (X_3) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) yang dipaparkan pada tabel 15 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai t_{hitung} pada uji pengaruh variabel kinerja pegawai (X_3) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah sebesar 2,127 dan nilai signifikansi adalah

sebesar 0,042. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa nilai $t_{hitung} (2,127) > t_{tabel} (0.68249)$ dengan nilai sig. $(0,042) < 0,05$ sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kinerja pegawai (X_3) terhadap kualitas pelayanan publik (Y).

6. Hasil Uji Pengaruh Kompetensi Pegawai (X_1), Disiplin Kerja (X_2), dan Kinerja Pegawai (X_3) Secara Bersama-Sama Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) Berdasarkan uji F didapatkan nilai sebagai berikut:

Tabel 16
Hasil Uji F

<i>ANOVA^a</i>						
	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	1610.711	3	536.904	40.969	.000 ^b
	<i>Residual</i>	406.261	31	13.105		
	<i>Total</i>	2016.971	34			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Hasil Uji F yang dipaparkan pada tabel 16 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai $F_{hitung} (40,969) > F_{tabel} (2,91)$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000^b < 0,05$, hasil ini dapat diartikan bahwa variabel independen kompetensi pegawai (X_1), disiplin kerja (X_2) dan kinerja pegawai (X_3) secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kualitas pelayanan publik (Y).

Untuk dapat menentukan tingkat kenaikan atau penurunan variabel dependen kualitas pelayanan publik (Y) yang dipengaruhi oleh variabel independen kompetensi pegawai (X_1), disiplin kerja (X_2) dan kinerja pegawai (X_3) maka perlu untuk menetapkan persamaan regresi linear berganda (*regresi linier multiple*) dengan 3 variabel independen sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

- Y = Kualitas Pelayanan Publik
- a = Konstanta
- $b_1 b_2 b_3$ = Koefisien Regresi Variabel Bebas
- X_1 = Kompetensi Pegawai
- X_2 = Disiplin Kerja
- X_3 = Kinerja Pegawai

Berdasarkan uji regresi linear berganda pada *software* SPSS 22 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 17
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.244	9.036		-.138	.891
X1	.884	.291	.406	3.037	.005
X2	.762	.266	.366	2.867	.007
X3	.324	.152	.229	2.127	.042

a. Dependent Variable: Y

Hasil uji regresi linear berganda sebagaimana dalam tabel 17 dengan nilai pada kolom B selanjutnya dimasukkan ke dalam persamaan regresi linear berganda (*regresi linier multiple*) dengan 3 variabel independen yang telah ditentukan sehingga menjadi persamaan sebagai berikut:

$$Y = -1,244 + 0,884X_1 + 0,762X_2 + 0,324X_3$$

Penjelasan persamaan di atas adalah sebagai berikut :

- Nilai konstanta (a) yaitu -1,244 memiliki arti yaitu apabila kompetensi pegawai (X_1), disiplin kerja (X_2), dan kinerja pegawai (X_3) adalah 0 maka kualitas pelayanan publik (Y) adalah sebesar -1,244;
- Nilai koefisien regresi variabel kompetensi pegawai (b_1) bernilai positif yaitu 0,884 memiliki arti bahwa setiap penambahan 1 nilai pada variabel kompetensi pegawai (X_1) maka variabel terikat kualitas pelayanan publik (Y) akan meningkat sebesar 0,884 dengan asumsi variabel bebas lain bernilai tetap;
- Nilai koefisien regresi variabel disiplin kerja (b_2) bernilai positif yaitu 0,762 memiliki arti bahwa setiap penambahan 1 nilai pada variabel disiplin kerja (X_2) maka variabel terikat kualitas pelayanan publik (Y) akan meningkat sebesar 0,762 dengan asumsi variabel bebas lain bernilai tetap;
- Nilai koefisien regresi variabel kinerja pegawai (b_3) bernilai positif yaitu 0,324 memiliki arti bahwa setiap penambahan 1 nilai pada variabel kinerja pegawai (X_3) maka variabel terikat kualitas pelayanan publik (Y) akan meningkat sebesar 0,324 dengan asumsi variabel bebas lain bernilai tetap.

Untuk mengukur hubungan pengaruh variabel independen variabel independen kompetensi pegawai (X_1), disiplin kerja (X_2) dan kinerja pegawai (X_3) terhadap variabel dependen kualitas pelayanan publik (Y) dilakukan uji koefisien determinasi (R^2). Nilai koefisien determinasi (R^2) akan diubah menjadi persentase untuk mengetahui sumbangan pengaruh variabel independen variabel independen kompetensi pegawai (X_1), disiplin kerja (X_2) dan kinerja pegawai (X_3) terhadap variabel dependen kualitas pelayanan publik (Y).

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada *software* SPSS 22 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 18
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

<i>Model Summary^b</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0.894 ^a	0.799	0.779	3.620
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Berdasarkan tabel 18 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R²* sebesar 0,779 yang diartikan bahwa variabel dependen kualitas pelayanan (Y) dipengaruhi oleh kompetensi pegawai (X_1), disiplin kerja (X_2) dan kinerja pegawai (X_3) sebesar 77,9%. Adapun sejumlah 22,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel/aspek lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kompetensi Pegawai (X_1) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Nilai t_{hitung} pada uji pengaruh variabel kompetensi pegawai (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 3,037 dan nilai signifikansi sebesar 0,005. Hasil tersebut diartikan bahwa nilai t_{hitung} (3,037) > t_{tabel} (0.68249) dan nilai sig. (0,005) < 0,05 dan dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kompetensi pegawai (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y). Hasil tersebut disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi (H_1) "terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik" dinyatakan diterima.

Hasil pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh : (Lussi, 2018), (Purnomo et al., 2018), (Safitri, 2017), (Indarwati, 2020), (Wakhidah & Pramusinto, 2020), (Ikhsani, 2017), (Kurniasari & Oktarina, 2020), (Yusmadi, 2016), (Isalmiadi, 2015). Hasil dari penelitian ini dan penelitian sebelumnya mendukung dari teori yang disampaikan oleh (Hardiyansyah, 2018) yang mengemukakan bahwa terdapat faktor dominan yang memengaruhi kualitas pelayanan publik salah satunya adalah kemampuan aparatur. Teori lain dari (Mulyawan, 2016) yang mengemukakan bahwa kompetensi berkorelasi dengan kualitas pelayanan karena kompetensi yang menurut Spencer & Spencer mencakup *motive, trait, self-concept, knowledge* dan *skill* merupakan sumber daya internal individu-individu yang melaksanakan kebijakan dan kegiatan pelayanan publik tersebut. Selanjutnya, teori dari (Moenir, 2008) yang mengemukakan bahwa faktor-faktor pendukung pelayanan umum tersebut salah satunya terdiri dari unsur faktor aturan yang terdiri dari unsur-unsur diantaranya yaitu : pengetahuan dan pengalaman.

2. Pengaruh Disiplin Kerja (X_2) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Nilai t_{hitung} pada uji pengaruh variabel disiplin kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 2,867 dan nilai signifikansi sebesar 0,007. Hasil tersebut diartikan bahwa nilai t_{hitung} (2,867) > t_{tabel} (0.68249) dan nilai sig. (0,007) <

0,05 dan dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel disiplin kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y). Hasil tersebut disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi (H_2) "terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik" dinyatakan diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari : (Panjaitan et al., 2019), (Soetjipto et al., 2021), (Indarwati, 2020), (Safitri, 2017), (Wakhidah & Pramusinto, 2020), (Ikhsani, 2017), (M. Fikri Akbar, 2019), (Kurniasari & Oktarina, 2020), (Yusmadi, 2016). Hasil-hasil penelitian ini dan penelitian sebelumnya sesuai dengan teori yang disampaikan oleh (Moenir, 2008) yang menjelaskan pendapatnya mengenai faktor pendukung dalam pelayanan umum diantaranya yaitu faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan dimana salah unsur pembentuknya adalah adanya disiplin dalam pelaksanaan.

3. Pengaruh Kinerja Pegawai (X_3) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Nilai t_{hitung} pada uji pengaruh variabel kinerja pegawai (X_3) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 2,127 dan nilai signifikansi sebesar 0,042. Hasil tersebut diartikan bahwa nilai t_{hitung} (2,127) > t_{tabel} (0.68249) dan nilai sig. (0,042) < 0,05 dan dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kinerja pegawai (X_3) terhadap kualitas pelayanan (Y). Hasil tersebut disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi (H_3) "terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik" dinyatakan diterima.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari : (Nureny M. R. & Aqsa, 2021), (M. Fikri Akbar, 2019), (Seruni dan Kania, 2018), (Vina Fitria Yon Surya, 2018). Hasil penelitian ini dan penelitian sebelumnya sesuai dengan teori yang disampaikan oleh (Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2016) yang mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat diidentifikasi dalam buku strategi peningkatan pelayanan publik salah satunya adalah pemberdayaan pegawai.

4. Pengaruh Kompetensi Pegawai (X_1), Disiplin Kerja (X_2), Dan Kinerja Pegawai (X_3) Secara Bersama-Sama Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Nilai F_{hitung} dari hasil uji simultan (F) diatas didapatkan bahwa F_{hitung} (40,969) > F_{tabel} (2,91) dan nilai signifikansi sebesar 0,000^b < 0,05, hasil ini diartikan bahwa variabel kompetensi pegawai (X_1), disiplin kerja (X_2) dan kinerja pegawai (X_3) secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Hasil ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian (H_4) yang berbunyi "Terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi pegawai, disiplin kerja dan kinerja pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik" dinyatakan diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Panjaitan et al., 2019), (Indarwati, 2020), (Safitri, 2017), (Wakhidah & Pramusinto, 2020), (Ikhsani, 2017), (Kurniasari & Oktarina, 2020), (Nureny M.

R. & Aqsa, 2021), (Seruni dan Kania, 2018) menunjukkan bahwa secara simultan variabel kompetensi pegawai, disiplin kerja dan kinerja pegawai berpengaruh positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh (Hardiyansyah, 2018), (Mulyawan, 2016), (Moenir, 2008), (Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2016).

Terdapat temuan dalam penelitian ini yaitu variabel dependen yang digunakan yaitu kualitas pelayanan publik (Y) dipengaruhi oleh kompetensi pegawai (X_1), disiplin kerja (X_2) dan kinerja pegawai (X_3) sebesar 77,9%. Adapun sejumlah 22,1% sisanya dipengaruhi oleh aspek lain yang tidak menjadi pembahasan dalam penelitian ini. Atas hasil tersebut, maka masih terdapat aspek-aspek lainnya yang memiliki pengaruh cukup kuat terhadap kualitas pelayanan publik di KPPBC TMP C Madiun yang dapat diteliti lebih lanjut oleh peneliti lainnya.

Aspek-aspek yang dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan umum diantaranya adalah faktor kepemimpinan, faktor organisasi, faktor pendapatan pegawai, faktor sarana dan prasarana kantor, faktor motivasi kerja, faktor pengawasan, faktor perilaku, faktor komunikasi. Hal ini sebagaimana dengan pendapatan yang dikemukakan oleh (Moenir, 2008) yang menjelaskan bahwa mengenai faktor pendukung dalam pelayanan umum yaitu (1) faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, (2) faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, (3) faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, (4) faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, (5) faktor keterampilan petugas dan (6) faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Aspek/faktor selain yang dibahas dalam penelitian ini sejalan dengan (Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2016) yang mengemukakan bahwa beberapa faktor yang dapat diidentifikasi dalam buku strategi peningkatan pelayanan publik antara lain adalah : (a) Faktor Kepemimpinan, (b) Fokus kepada pelanggan, (c) Pengelolaan pengaduan, (d) Pemberdayaan pegawai, (e) Pengelolaan perubahan, (f) ServQual, (g) Indeks Kepuasan Pelanggan.

Aspek/faktor selain yang dibahas dalam penelitian ini juga sesuai dengan pendapat (Hardiyansyah, 2018) yang mengemukakan faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik sebagai berikut apabila dikelompokkan berdasarkan faktor-faktor yang ada, maka akan didapatkan beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor dominan tersebut adalah: (1) Motivasi kerja birokrasi dan aparatur; (2) Kemampuan aparatur; (3) Pengawasan/kontrol sosial; (4) Perilaku birokrasi/aparatur; (5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan (6) Restrukturisasi organisasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, hasil pengujian dan pembahasan yang telah dilakukan dan dipaparkan pada bab sebelumnya, selanjutnya untuk menjawab rumusan permasalahan dalam penelitian ini maka kesimpulan yang dapat ditarik yaitu sebagai berikut: 1). Kriteria interpretasi skor paling tinggi pada variabel dependen kualitas pelayanan publik adalah indikator *Assurance*, sedangkan kriteria interpretasi skor paling rendah adalah indikator *Responsiveness* dan *Reliability*. Kriteria interpretasi skor paling tinggi pada variabel independen kompetensi pegawai adalah indikator *Attitude*, sedangkan kriteria interpretasi skor paling rendah adalah indikator *Knowledge*. Kriteria interpretasi skor paling tinggi pada variabel independen disiplin kerja adalah indikator “Tanggung jawab dan Ketaatan”, sedangkan kriteria interpretasi skor paling rendah adalah indikator “Prakarsa” dan “Kerja sama”. Kriteria interpretasi skor paling tinggi pada variabel independen kinerja pegawai adalah indikator *Quality*, sedangkan kriteria interpretasi skor paling rendah adalah indikator *Quantity* dan indikator *Need for supervision*. 2). Terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di KPPBC TMP C Madiun, dibuktikan dengan kenyataan bahwa nilai $t_{hitung} (3,037) > t_{tabel} (0.68249)$ dan nilai sig. $(0,005) < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini memiliki arti bahwa semakin tinggi tingkat kompetensi pegawai maka semakin tinggi juga tingkat kualitas pelayanan publik namun sebaliknya semakin rendah tingkat kompetensi pegawai maka semakin rendah juga tingkat kualitas pelayanan publik. 3). Terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di KPPBC TMP C Madiun, dibuktikan dengan kenyataan bahwa nilai $t_{hitung} (2,867) > t_{tabel} (0.68249)$ dan nilai sig. $(0,007) < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini memiliki arti bahwa semakin tinggi tingkat disiplin kerja maka semakin tinggi juga tingkat kualitas pelayanan publik namun sebaliknya semakin rendah tingkat disiplin kerja maka semakin rendah juga tingkat kualitas pelayanan publik. 4). Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di KPPBC TMP C Madiun, dibuktikan dengan kenyataan bahwa nilai $t_{hitung} (2,127) > t_{tabel} (0.68249)$ dan nilai sig. $(0,042) < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini memiliki arti bahwa semakin tinggi tingkat kinerja pegawai maka semakin tinggi juga tingkat kualitas pelayanan publik namun sebaliknya semakin rendah tingkat kinerja pegawai maka semakin rendah juga tingkat kualitas pelayanan publik. 5). Terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi pegawai, disiplin kerja dan kinerja pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik di KPPBC TMP C Madiun, dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} (40,969) > F_{tabel} (2,91)$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000^b < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini memiliki arti bahwa semakin tinggi tingkat kompetensi pegawai, disiplin kerja dan kinerja pegawai maka semakin tinggi juga tingkat kualitas pelayanan publik namun sebaliknya semakin rendah tingkat kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai maka semakin rendah juga tingkat kualitas pelayanan publik. Hasil analisis secara simultan/bersama-sama variabel bebas kompetensi pegawai (X_1), disiplin kerja

(X_2) dan kinerja pegawai (X_3) terhadap variabel terikat kualitas pelayanan (Y) juga menunjukkan sumbangan ketiga variabel bebas kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai terhadap variabel terikat kualitas pelayanan publik adalah sebesar 77,9% serta sisanya sebesar 22,1% disebabkan oleh aspek-aspek yang lain.

BIBLIOGRAFI

- Google.com. (2021). *Ulasan KPPBC TMP C Madiun*. https://www.google.com/search?q=bea+cukai+madiun&client=firefox-bd&sxsrf=AOaemvIzQTUukOxHOFx48ylnhyEP7TZ_xQ%3A1632575083262&ei=ax5PYZWyD9TyrAG8p5PYAQ&oq=bea+cukai+madiun&gs_lcp=Cgdn3Mtd2l6EAMyBAgjECcyCwguEIAEEMcBEK8BMgYIABAWEB4yBggAEBYQHjIGCAAQFhAeOg0IL
- Hamdi M., dan S. I. (2016). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Tangerang Selatan : Universitas Terbuka. [Google Scholar](#)
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Ikhsani, A. F. dan M. (2017). Pengaruh Komunikasi Non Formal, Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Empati Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Siswa Smk Palebon Semarang. *Economic Education Analysis Journal EEAJ 6 (1) (2017) P-ISSN 2252-6544 E-ISSN 2502-356X*, 6(1), 83–95. [Google Scholar](#)
- Indarwati, T. (2020). Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik Pengaruh Kompetensi , Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5 (2) (2020), 90-103, ISSN 2581-2378, E-ISSN 2580-5975, 5(2), 90–103. [Google Scholar](#)
- Isalmiadi. (2015). *Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci (Studi Kasus Pasar Siulak Kecamatan Siulak)*. Tangerang Selatan : Tugas Akhir Program Magister, Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
- kumparan.com. (2020). *Yusril Keluhkan Paket dari Jepang Tertahan di Gudang, Bea Cukai Beri Penjelasan*. <https://kumparan.com/kumparannews/yusril-keluhkan-paket-dari-jepang-tertahan-di-gudang-bea-cukai-beri-penjelasan-1upH9p1M9Bs>
- Kurniasari, R. R. A., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja, Dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 280–289. [Google Scholar](#)
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2016). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lussi, I. H. (2018). The Influence Of Human Resource Competence And Organizational Culture To The Public Service Performance (E-Lampid) In The Urban Village Employee, Mulyorejo, Surabaya. *RJOAS*, 12(84), [Google Scholar](#)
- M. Fikri Akbar, D. S. M. (2019). Pengaruh Kinerja Dan Disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bagian Pemerintahan Desa Sekretariat

Daerah Kabupaten Pesawaran. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik (e-JKPP)*, Vol 5, No 3 (2019), 3. [Google Scholar](#)

Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. [Google Scholar](#)

Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung : Unpad Press.

Nureny M. R., & Aqsa, M. (2021). The Influence of Bureaucratic Ethics and Employee Performance on the Quality of Public Services (Case Study at the DPRD Office in Palopo City). *Pinisi Discretion Review Volume 4, Issue 2, March 2021 Page. 369 – 358 ISSN (Print): 2580-1309 and ISSN (Online): 2580-1317, 4(2), 369–378. Google Scholar*

Panjaitan, F., Sule, E. T., & Kusman, M. (2019). The Influence of Human Resource Information System Implementation, Career Development, and Work Discipline on Service Quality: A Survey on Civil Servants in Medan, Indonesia. *SSRN Electronic Journal, IV(7)*, 142–153.

Purnomo, A. H., Sularso, R. A., & Roziq, A. (2018). The Effect of Competence, Organizational Commitment, and Perceived Organizational Support towards Service Quality and Working Group Performance of Procurement Service Unit in Ministry of Finance of Indonesia. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention, 5(5)*, 4733–4741. [Google Scholar](#)

rri.com. (2019). *Bea Cukai Madiun Lakukan Pencanaan Pembangunan Zona Integritas WBK-WBBM*. <https://rri.co.id/daerah/639282/bea-cukai-madiun-lakukan-pencanaan-pembangunan-zona-integritas-wbk-wbbm>

Safitri, dan A. R. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal EEAJ 6 (1) (2017) P-ISSN 2252-6544 E-ISSN 2502-356X, 6(1)*, 120–130. [Google Scholar](#)

Seruni dan Kania. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api Di Stasiun Bandung. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik Vol.9 ; No.1. ; Tahun 2018. Google Scholar*

Soetjipto, N., Kurniawan, G., Sulastri, S., & Riswanto, A. (2021). Influence of Employee Discipline, Learning and Supervision on the Service Performance of Public Works in Bina Marga Office of Ponorogo Regency. *Research Horizon, 1(4)*, 143–149. [Google Scholar](#)

Vina Fitria Yon Surya. (2018). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pajajaran Kabupaten Probolinggo*. Jember : Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bea Cukai Madiun

Wakhidah, L. N., & Pramusinto, H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 265–271. [Google Scholar](#)

Yusmadi. (2016). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara*. Tangerang Selatan : Tugas Akhir Program Magister, Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Copyright holder:

Huda Adi Pradana, Kismartini, Sofjan Aripin (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

