



PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA, KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN MANOKWARI

Siti Muaya¹, Syamsul Alam², Badaruddin³, Nikolina Balia⁴

ITB Nobel Indonesia^{1, 2, 3}

Universitas Caritas Indonesia⁴

nikolinabalialia2429@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of: 1) HR Competence on Employee Performance, 2) Service Quality on Employee Performance, 3) Work Environment on Employee Performance, 4) HR Competence, Service Quality and Work Environment have a simultaneous effect on employee performance, 5) The most dominant variable influences employee performance at the Samsat office of Manokwari Regency. The population of this study was 45 people, using a saturated sample technique, with multiple linear regression analysis techniques.

The results showed that: 1) HR competence has a positive and significant effect on employee performance, 2) Service quality has a positive and significant effect on employee performance, 3) Work Environment has a positive and significant effect on employee performance 4) HR Competence, Service Quality and Work Environment have a positive and significant simultaneous effect on employee performance, 5) Work environment variables are the most dominant influencing employee performance.

Keywords: *HR Competence, Service Quality, Work Environment and Employee Performance.*

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi sebuah aset organisasi yang sangat berharga dengan penanganan yang cukup rumit. Sebab apabila mengambil keputusan yang salah terkait masalah-masalah sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut, maka akan memberi dampak pada penurunan kinerja pegawai dan tujuan instansi akan semakin sulit tercapai. Oleh karena itu, terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang perlu diperhatikan oleh pimpinan yang ingin sukses memimpin organisasinya.

Bahwa sumber daya manusia dan organisasi adalah dua hal yang sulit dipisahkan. Disebut demikian karena keberhasilan suatu organisasi atau instansi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Hal ini membuat organisasi harus memperhatikan kinerja pegawainya, karena kinerja pegawai memiliki peran penting

dalam menjalankan suatu instansi. Untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal, maka organisasi perlu meningkatkan kinerja pegawai dan secara bersamaan diharapkan dapat memberikan dampak untuk meningkatkan kinerja instansi.

Pada dasarnya, organisasi tidak hanya membutuhkan pegawai yang mampu dan terampil, tetapi juga membutuhkan pegawai yang bisa bekerja lebih giat dan mempunyai keinginan untuk mencapai hasil yang optimal sesuai dengan tujuan organisasi. Dukungan organisasi terhadap kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia pegawainya menjadi hal penting, mengingat lingkungan organisasi baik lingkungan internal maupun eksternal akan selalu mengalami perubahan dari masa ke masa secara berkelanjutan setiap saat.

Setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta selalu berupaya mencari cara dalam meningkatkan kinerja pegawainya. Pegawai akan didorong untuk bekerja secara maksimal demi tercapainya tujuan instansi. Upaya-upaya yang dilakukan oleh instansi untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan meningkatkan kompetensi pegawainya, memberikan penghargaan dan bonus kepada pegawai yang memiliki prestasi yang baik. Hal ini dilakukan agar pegawai memiliki motivasi yang lebih dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu organisasi juga senantiasa berupaya meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja yang mendukung, lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan sehingga pegawai bisa memberikan kontribusi penuh dalam aktivitas organisasinya.

Kompetensi sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting untuk menentukan kesuksesan suatu organisasi. Fokus perhatian harus diberikan kepada hal-hal yang dapat meningkatkan kompetensi dari SDM yang ada sehingga kinerja dari organisasional dapat terus meningkat. Di samping aktivitas-aktivitas yang harus dibangun untuk meningkatkan kompetensi, perhatian khusus harus pula diberikan kepada bagaimana cara mengukur kompetensi yang ada (Thompson dalam Nevina, 2015).

Kompetensi merupakan jenis keahlian, pengetahuan, pendidikan dan kemampuan untuk menjalankan suatu kegiatan yang efektif. Kompetensi pegawai adalah suatu untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Keterampilan atau kemampuan yang diperlukan pegawai yang ditunjukkan oleh kemampuan dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang memadai tinggi dalam fungsi pekerjaan. Menurut Sudarmanto (2014) kompetensi sebagai pengetahuan, keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi, individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja pekerjaan. Kompetensi merupakan penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan.

Faktor berikut yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Farida Jasfar (2015), adalah “perbandingan antara layanan yang dirasakan pelanggan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan.” Menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2017), pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut : “Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.”

Menurut Boediono (2013), “Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangan antara

pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.” Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan dan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Penelitian tentang kompetensi dan kualitas pelayanan telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu antara lain oleh: Lintang Puji Pawenang (2020); Zouha Farah Dina Siti Kurnia Rahayu (2020); Ezra Eigita Vigryana, Mochammad Djudi Mukhzam, Ika Ruhana (2016); Fanny Putri Dyah dan Nunung Nurhayati (2022); dan I Gusti Ayu Puspita Dewi dan I Made Santosa (2018), yang menyimpulkan bahwa kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Menurut Sedarmayani (2018), Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari”. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja.

Penelitian tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai telah dilakukan oleh Audrey Josephine dan Dhyah Harjanti (2017), yang hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian Lyta Lestary dan Harmon (2017). Tentang Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Fenomena yang ada pada Kantor SAMSAT Kabupaten Manokwari menunjukkan bahwa selama ini kinerja pegawainya masih rendah, hal ini terlihat dari kompetensi sumber daya manusia pegawai yang masih rendah, sehingga mengakibatkan tingkat pelayanan kepada masyarakat juga masih rendah, khususnya pelayanan kepada wajib pajak yang mengurus surat-surat kendaraan bermotornya. Untuk itu aspek kompetensi pegawai ini perlu mendapat perhatian serius dari pimpinan SAMSAT Kabupaten Manokwari agar dengan meningkatnya kompetensi mereka akan bermnuara pada peningkatan kinerja pegawai secara keseluruhan.

Disamping pengaruh kompetensi pegawai yang masih rendah dan tingkat pelayanan yang belum optimal, terdapat faktor lain yang juga membuat rendahnya kinerja pegawai pada kantor SAMSAT Kabuptanem Manokwari yaitu lingkungan kerja yang kurang kondusif, kurang mendukung dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasinya. Misalnya ruangan kerja yang panas, perlengkapan kantor yang kurang memadai, kebisingan dan sarana kantor, dan lain-lain.

Dalam kaitan inilah maka untuk meningkatkan kinerja pegawai guna mewujudkan tujuan organisasi maka diperlukan pegawai yang berkinerja tinggi, memahami fungsi dan peranannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, untuk itu kompetensi, lingkungan kerja dan kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian dari pimpinan organisasi. Disadari bahwa kompetensi sumber daya manusia, lingkungan kerja dan kualitas pelayanan merupakan faktor pemicu bagi peningkatan kerja pegawai yang dapat diaktualisasi untuk meningkatkan kerjanya.

TINJAUAN LITERATUR

Kompetensi SDM

Kompetensi merupakan hal yang sangat penting untuk menentukan kesuksesan suatu organisasi. Fokus perhatian harus diberikan kepada hal-hal yang dapat meningkatkan kompetensi dari SDM yang ada sehingga kinerja dari organisasional dapat terus meningkat. Di samping aktivitas-aktivitas yang harus dibangun untuk meningkatkan kompetensi, perhatian khusus harus pula diberikan kepada bagaimana cara mengukur kompetensi yang ada (Thompson dalam Nevina, 2015). Menurut Sandy (2013) kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai, berupa pengetahuan, sikap perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatan.

Sedangkan menurut Wibowo (2016) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta dukungan oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang mempunyai kemampuan untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang dikutip oleh Farida Jasfar (2015), yaitu sebagai berikut : “Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan pelanggan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan.” Menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2017), pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut : “Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.”

Menurut Kasmir (2017) kualitas Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018) kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Kualitas Pelayanan dmerupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Lingkungan kerja

Menurut Barry Render & Jay Heizer dalam Sedarmayanti (2013) lingkungan kerja merupakan lingkungan fisik tempat karyawan bekerja yang mempengaruhi kinerja, keamanan dan mutu kehidupan kerja mereka. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai, jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana ia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat bekerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimal prestasi kerja pegawai juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja.

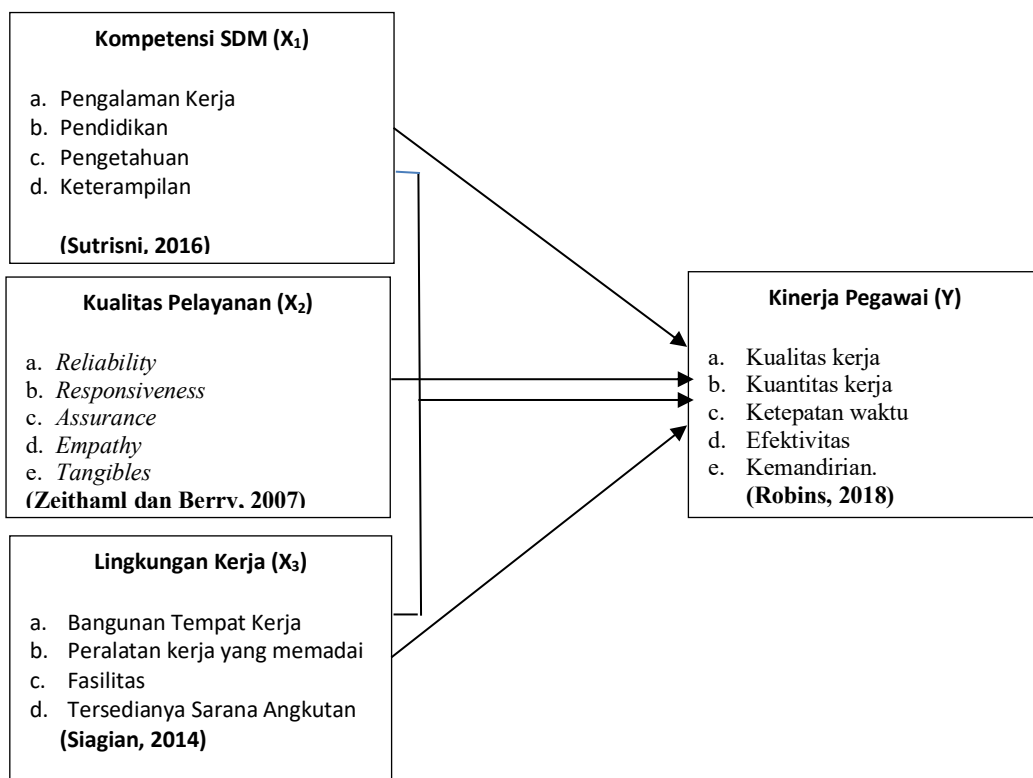
Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Nitisemito, 2010). Selanjutnya menurut Sedarmayati (2013), lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Kinerja Pegawai

Menurut Moehariono dalam Yulius (2014) kinerja merupakan “gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi”. Menurut Kurniati dalam Yulius (2014) kinerja karyawan merupakan “suatu perbandingan hasil kerja yang berkualitas dengan standar yang telah ditetapkan untuk pencapaian pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab seorang pegawai secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Mangkunegara (2018) mengatakan bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Menurut Simamora (2011) kinerja adalah “kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk pekerjaan karyawan dan merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan”. Sedangkan Mathis dan Jackson (2010) menyatakan bahwa kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan.

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, maka dibawah ini ditunjukkan kerangka konsep penelitian ini, yaitu:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

- H1 : Kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Manokwari.
- H2 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Manokwari.
- H3 : Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor pada kantor Samsat Kabupaten Manokwari.
- H4 : Kompetensi SDM, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Manokwari.
- H5 : Variabel kompetensi SDM yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Manokwari.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah semua pegawai Kantor Samsat Kabupaten Manokwari berjumlah 45 orang. Penentuan sampel menggunakan sampel jenuh sehingga seluruh populasi dijadikan sampel yakni sebanyak 45 orang, sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini merupakan penelitian populasi.

Analisis Data

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen (X) yang ditunjukkan oleh kompetensi SDM, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap variabel dependen (Y) yang ditunjukkan oleh kinerja pegawai. Sebelum melakukan pengujian regresi berganda syarat uji regresi yang harus dipenuhi. Bentuk umum dari model yang akan digunakan adalah:

$$Y = a + b^1 X^1 + b^2 X^2 + b^3 X^3 + e^1$$

Keterangan:

- Y = kinerja pegawai
 a = konstanta
 $b^1 b^2 b^3$ = nilai koefisien masing-masing variabel bebas
 X^1 = kompetensi SDM
 X^2 = kualitas pelayanan
 X^3 = lingkungan kerja
 e^1 = nilai kesalahan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisa Deskriptif

Berikut ini data deskriptif dapat dilihat dibawah:

Tabel 1. Uji Validitas

VARIABEL	Indikator	R-hitung	R-tabel	Sig.	Ket
Kompetensi SDM (X1)	X1.1	0.833	0.294	0	Valid
	X1.2	0.633	0.294	0	Valid
	X1.3	0.843	0.294	0	Valid
	X1.4	0.860	0.294	0	Valid
	X1.5	0.863	0.294	0	Valid
	X2.1	0.911	0.294	0	Valid

Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Kabupaten Manokwari

Kualitas Pelayanan (X2)	X2.2	0.915	0.294	0	Valid
	X2.3	0.937	0.294	0	Valid
	X2.4	0.940	0.294	0	Valid
	X2.5	0.926	0.294	0	Valid
Lingkungan Kerja (X3)	X3.1	0.825	0.294	0	Valid
	X3.2	0.825	0.294	0	Valid
	X3.3	0.834	0.294	0	Valid
	X3.4	0.847	0.294	0	Valid
	X3.5	0.786	0.294	0	Valid
Kinerja Pegawai (Y)	Y1	0.870	0.294	0	Valid
	Y2	0.747	0.294	0	Valid
	Y3	0.870	0.294	0	Valid
	Y4	0.929	0.294	0	Valid
	Y5	0.818	0.294	0	Valid

Sumber data di olah (2023)

Berasarkan hasil uji validitas yang terlihat pada tabel 1 maka diperoleh angka korelasi (r-hitung) yang hasilnya lebih besar dari r-tabel yang disyaratkan yaitu sebesar 0. 294. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai r-hitung > 0. 294 (r-tabel), sehingga menunjukkan bahwa semua item pernyataan pada kuesioner Kompetensi SDM, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Pajak adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Crombach's Alpha	Nilai Standar	Ket
Kompetensi SDM (X1)	0.916	0.6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0.958	0.6	Reliabel
Lingkungan Kerja (X3)	0.951	0.6	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	0.895	0.6	Reliabel

Sumber data di olah (2023)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel Kompetensi SDM, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Pajak pada tabel 5.10 menghasilkan koefisien alpha (Cronbach's Alpha) > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan reliable.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Hasil pengujian regresi linier berganda yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 25 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5.213 + 0.040x_1 + 0.363x_2 + 0,384x_3$$

Persamaan regresi di atas memperlihatkan hubungan antara variabel independent dan variabel dependent secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Nilai constanta adalah (5.213) artinya jika tidak terjadi perubahan variabel Kompetensi, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja (nilai X_1, X_2 dan X_3 adalah 0) maka Kinerja Pegawai ada sebesar (5.213).
2. Nilai koefisien regresi Kompetensi adalah 0.040 artinya jika variabel Kompetensi (X_1) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan (X_2), Lingkungan Kerja (X_3) dan constanta adalah 0, maka Kinerja Pegawai meningkat sebesar 0.040%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Kompetensi berkontribusi positif terhadap Kinerja Pegawai.
3. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X_2) adalah 0.363 artinya jika variabel Kualitas Pelayanan (X_2) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel Kompetensi SDM (X_1), Lingkungan Kerja (X_3) dan constanta adalah 0, maka Kinerja Pegawai meningkat sebesar 0.363%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berkontribusi positif terhadap Kinerja Pegawai.
4. Nilai koefisien regresi Lingkungan Kerja adalah 0.384 artinya jika variabel Lingkungan Kerja (X_3) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel Kompetensi SDM (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan constanta adalah 0, maka Kinerja Pegawai meningkat sebesar 0.384%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja berkontribusi positif terhadap Kinerja Pegawai.

Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut ini data deskriptif dapat dilihat dibawah:

Tabel 3. Hasil Analisa Regresi Linier Berganda Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 ^a	.577	.546	2.845
a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kualitas Layanan, Kompetensi				
b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai				

Sumber data di olah (2023)

Berdasarkan tampilan output model summary pada tabel 5.13, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien determinasi yang telah disesuaikan adalah 0.577 Nilai ini menunjukkan bahwa 57.7%. Semakin besar angka *R Square* maka akan semakin kuat hubungan dari ketiga variabel dalam model regresi. Dapat disimpulkan bahwa 57.7% variabel kinerja dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu Kompetensi SDM (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Lingkungan Kerja (X_3) sedangkan sisanya 42.3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Hasil Uji Hipotesis

Berikut ini data deskriptif dapat dilihat dibawah:

Tabel 4. Pengujian Secara Parsial (Uji T)

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	5.213	1.885		2.765	.008		
	Kompetensi	.040	.121	.049	.334	.740	.476	2.099
	Kualitas Layanan	.363	.088	.484	4.133	.000	.752	1.330
	Lingkungan Kerja	.384	.169	.370	2.271	.028	.390	2.567

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data diolah (2023)

Melihat output SPSS hasil coefficients pada uji-t diatas, berikut pembahasan uji parsial antara kompetensi, kualitas layanan dan lingkungan kerja terhadap kinerja.

1) Uji Hipotesis 1 (Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Pegawai).

Dari tabel koefisien diperoleh nilai t-hitung sebesar 0.334 dan nilai t-tabel diketahui sebesar 2.016 Dengan membandingkan antara t-hitung dan t-tabel maka ditemukan bahwa $t\text{-hitung} > t\text{-tabel} = 0.334 > 2.016$, karena nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi variabel Kompetensi tidak signifikan. Dan hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai sig dengan taraf signifikansi: $\text{sig. } \alpha = 0.740 > 0,05$. Karena $\text{sig.} < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak dan H0 diterima, artinya koefisien regresi pada variabel Komepetensi secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai, Maka Hipotesis I di tolak.

2) Uji Hipotesis 2 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai)

Dari tabel koefisien diperoleh nilai thitung sebesar 4.133 dan nilai t-tabel diketahui sebesar 2.016. Dengan membandingkan antara t-hitung dan t-tabel maka ditemukan bahwa $t\text{-hitung} < t\text{-tabel} = 4.133 > 2.016$, karena nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan signifikan. Dan hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai sig dengan taraf signifikansi: $\text{sig. } \alpha = 0,000 < 0,05$. Karena $\text{sig.} < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima dan H0 ditolak, artinya koefisien regresi pada variabel Kualitas Pelayanan secara parsial (individu) berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Maka Hipotesis II diterima.

3) Uji Hipotesis 3 (Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai)

Dari tabel koefisien diperoleh nilai t-hitung sebesar 2.271 dan nilai t-tabel diketahui sebesar 2.016. Dengan membandingkan antara t-hitung dan t-tabel maka ditemukan bahwa $t\text{-hitung} < t\text{-tabel} = 2.271 < 2.016$, karena nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi variabel Lingkungan Kerja tidak signifikan. Dan hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai sig.dengan taraf signifikansi: $\text{sig. } \alpha = 0,028 > 0,05$. Karena $\text{sig.} > \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak dan H0 diterima, artinya koefisien regresi pada variabel Lingkungan Kerja secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Maka Hipotesis III diterima.

4) Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui secara bersama-sama variabel bebas yaitu Kompetensi SDM (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Lingkungan Kerja (X3) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu Kinerja Pegawai (Y).

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Bila nilai F lebih besar dari pada 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali,2011:98). Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 25, ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 5. Pengujian Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	451.867	3	150.622	18.606	.000 ^b
	Residual	331.911	41	8.095		
	Total	783.778	44			
a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai						
b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kualitas Layanan, Kompetensi						

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel. 5 dapat disimpulkan bahwa Kompetensi SDM, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai F-hitung di atas sebesar 18.606 lebih besar dari pada 2.81 dan probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan diperoleh nilai F-hitung > F-tabel Dengan demikian diperoleh F-hitung > F-tabel (18.606 > 2.81) **maka hipotesis IV diterima.**

Pembahasan

1. Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil pengujian variabel kompetensi memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Dengan demikian dapat dikatakan kompetensi bukan merupakan salah satu faktor penentu meningkat dan tidaknya Kinerja Pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Manokwari. Selanjutnya dapat diketahui dari kuesioner yang dibagikan oleh peneliti bahwa rata-rata dari indikator berada pada kategori tinggi dengan kata lain sebagian besar dari pegawai menyatakan setuju dari pernyataan yang di ajukan. Namun dampak yang tidak signifikan dalam penelitian ini dapat di sebabkan dengan adanya jenjang pendidikan yang bervariasi salah satunya ditujukan dengan adanya pegawai yang mendominasi berpendidikan sampai dengan Sekolah Menengah Atas (SMA) yang menyebabkan kurangnya kompetensi atau aktualisasi pada diri pegawai tersebut.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil pengujian ditemukan hasil variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kabupaten Manokwari. Dengan demikian dapat dikatakan Kualitas Pelayanan

merupakan salah satu faktor penentu meningkat dan turunnya Kinerja Pegawai. Selanjutnya dapat diketahui dari kuesioner yang dibagikan oleh peneliti bahwa rata-rata dari indikator berada pada kategori tinggi dengan kata lain sebagian besar dari pegawai menyatakan setuju dari pernyataan yang di ajukan.

3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil pengujian ditemukan hasil variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Manokwari. Dengan demikian dapat dikatakan lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penentu meningkat dan turunnya kinerja pegawai. Selanjutnya dapat diketahui dari kuesioner yang dibagikan oleh peneliti bahwa rata-rata dari indikator berada pada kategori sangat tinggi dengan kata lain sebagian besar dari pegawai menyatakan setuju dari pernyataan yang di ajukan.

4. Pengaruh Kompetensi SDM, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.

Berdasarkan Tabel. 5.15 dapat disimpulkan bahwa Kompetensi SDM, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai F-hitung di atas sebesar 18.606 lebih besar dari pada 2.81 dan probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan diperoleh nilai F-hitung > F-tabel Dengan demikian diperoleh F-hitung > F-tabel (18.606 > 2.81) karena $\text{sig.} < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa H4 diterima dan H0 ditolak, artinya koefisien regresi pada variabel Kompetensi SDM, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

5. Variabel yang paling dominan

Dari hasil penelitian ini, variabel yang paling dominan adalah Lingkungan Kerja (X3), karena $\beta = 0.384$ dan P value = 0,000, sehingga variabel Lingkungan Kerja (X3) yang paling memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja pegawai. Nilai p value X3 (0,000 < 0,05) dan mempunyai nilai yang paling signifikan dan nilai $\beta = 0.384$ yang paling besar diantara variabel lainnya terhadap variabel Y (Kinerja), sehingga di tetapkan menjadi variabel yang paling dominan dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: 1) Kompetensi SDM berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Manokwari. Hal ini berarti Kompetensi SDM memiliki hubungan searah dan tidak menjadi salah satu faktor penentu naik turunnya Kinerja Pegawai. 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Manokwari. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan memiliki hubungan searah dan menjadi salah satu faktor penentu naik turunnya Kinerja Pegawai. 3) Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Manokwari. Hal ini berarti Lingkungan Kerja memiliki hubungan searah dan menjadi salah satu faktor penentu naik turunnya Kinerja Pegawai. 4) Variabel Kompetensi SDM, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja. Hal ini di buktikan dengan hasil analisa yang diperoleh nilai F-hitung > t-tabel (18.606 > 2.81) dan hasil yang

diperoleh dari perbandingan nilai sig dengan taraf signifikansi: sig. $\alpha = 0.000 < 0,05$. 5) Dari hasil penelitian ini, variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah Lingkungan Kerja, Lingkungan Kerja yang paling memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja pegawai. Nilai p value X3 ($0,000 < 0,05$) dan mempunyai nilai yang paling signifikan dan nilai $\beta = 0.384$ yang paling besar diantara variabel lainnya terhadap variabel Y (Kinerja), sehingga di tetapkan menjadi variabel yang paling dominan berpengaruh dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut : 1) Meningkatkan kompetensi SDM: Kantor Samsat Kabupaten Manokwari perlu menginvestasikan waktu dan sumber daya untuk melatih dan mengembangkan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Pelatihan yang terkait dengan pengetahuan tentang peraturan dan prosedur pajak, keterampilan komunikasi, dan keahlian teknis lainnya akan membantu meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap pegawai dan instansi tersebut. 2) Meningkatkan kualitas pelayanan: Peningkatan kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kantor Samsat Kabupaten Manokwari perlu menjaga dan meningkatkan standar pelayanan yang ada. Ini dapat dilakukan dengan mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi informasi yang diberikan, mengurangi birokrasi yang berlebihan, dan meningkatkan responsivitas terhadap masalah atau keluhan yang mungkin timbul. 3) Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif: Lingkungan kerja yang positif dan mendukung akan membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik. Kantor Samsat Kabupaten Manokwari perlu menciptakan budaya kerja yang inklusif, kolaboratif, dan saling mendukung antar pegawai. Penghargaan dan pengakuan terhadap kinerja yang baik juga dapat menjadi motivasi tambahan bagi pegawai. 4) Bagi peneliti selanjutnya, Bagi peneliti selanjutnya diharap dapat lebih luas dalam mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel atau indikator yang berbeda sehingga dapat diperoleh informasi atau hasil yang lebih dan akurat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. 2013. "Pelayanan Prima Perpajakan", Rineka Cipta: Jakarta
- Erviana, Okky. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS.
- I Gusti Ayu Puspita Dewi dan I Made Santosa. 2018. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar (KPP Gianyar)", Jurnal MBE Vol. 4 No. 2 September 2018: 174 – 185.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto 2005. Manajemen Pemasaran (Alih Bahasa : Benyamin Molan). Jilid 1. Cetakan Kesebelas. Jakarta: PT. Indeks.
- Lintang Puji Pawenang. 2020. "Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei Pada Pegawai Pajak KPP Pratama Majalaya Bandung)", Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 3, Maret 2020

- Mardiasmo. Perpajakan Edisi Revisi 2011 .Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Melkiades Felisberto, “Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Pelaksanaan E-Filling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei Pada Peegawai Pajak KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal)”, Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online), Vol.3, No. 10, 1006-1021.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 246/PMK.01/2011 tentang Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat Pelaksana di Lingkungan Kementerian Keuangan
- Rahmianto, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Lembaga Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”, Jurnal Manajemen Publik dan Bisnis, Vol 3, Maret 2003
- Siregar, dkk. 2014. Akuntansi Biaya, Edisi 2.Yogyakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. Jurnal Akuntansi & Bisnis, Vol. 4, No. 2, Hal:1-14
- Supriyanto. 2016. “Meningkatkan Eksistensi IPI dalam Mengembangkan Profesionalisme Pustakawan”. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta
- Uma Sekaran, 2016, Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat
- Waluyo, 2000.“Perubahan UU Perpajakan Era Reformasi”, Salemba Empat: Jakarta
- Wibowo. 2016. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada Erlangga
- Wulan Sepvita Sari dan Ni Ketut Rasmini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak”, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol. 18 No. 3.
- Zouha Farah Dina Siti Kurnia Rahayu.2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kompetensi Pegawai Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying)”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Komputer Indonesia.

