



Postgraduate Bosowa University Publishing (PBUP)

Indonesian Journal of Business and Management

e-ISSN: 2460-3767 p-ISSN: 2656-6885

<https://postgraduate.universitasbosowa.ac.id/index.php/jbm>



## ANALISIS KAPASITAS DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI TUNJANGAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN UJUNG PANDANG KOTA MAKASSAR

*The Analyze of Work Capacity and Competence on Performance Through Public Services in Ujung  
Pandang District, Makassar City*

St. Asraeni<sup>1\*</sup>, Oesman Lewangka<sup>2</sup>, Seri Suriani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Magister Program Studi Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

\*Email: asraeny@gmail.com

Diterima: 22 Februari 2023/Disetujui: 30 Juni 2023

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung kapasitas kerja, dan kompetensi kerja terhadap kinerja, menganalisis pengaruh langsung kapasitas kerja, dan kompetensi kerja terhadap pelayanan publik, dan menganalisis pengaruh tidak langsung kapasitas kerja, dan kompetensi kerja terhadap kinerja. Penelitian ini menggunakan data primer melalui survei sebanyak 62 pegawai sebagai sampel dari seluruh jumlah Pegawai sebanyak 74 orang, survei dilakukan selama 3 (Tiga) bulan yaitu April s.d Juli 2022. Data dianalisis dengan menggunakan program Smart melalui pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kapasitas Kerja, dan Kompetensi kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai. Kapasitas Kerja, dan Kompetensi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Kapasitas Kerja, Kompetensi Kerja, Pelayanan Publik, Kinerja

### ABSTRACT

*This research aims to: (1) analyze the direct effect of work capacity, and work competence on performance, (2) analyze the direct effect of work capacity, and work competence on public services, (3) analyze the indirect effect of work capacity, and work competence. on performance. This study uses primary data through a survey of 62 employees as a sample of the total number of employees as many as 74 people, the survey was conducted for 3 (there) months, from april to July 2022. The data were analyzed using the Smart program through public services. The results of the study show that work Capacity and Work Competency have a direct effect on employee performance. Work Capacity, and Work Competence have an indirect effect on employee performance through public services.*

**Keywords:** Work Capacity, Work Competence, Public Service, Performance



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## 1. PENDAHULUAN

Hasil kerja yang sesuai kuantitas kerja, kualitas kerja, efisiensi dan efektivitas kerja tentu tidak mudah dicapai tanpa mengupayakan kapasitas kerja dan kompetensi kerja pegawai terus ditingkatkan secara terencana, terarah dan berkesinambungan. Upaya meningkatkan kapasitas kerja dan kompetensi kerja pegawai banyak dipengaruhi oleh faktor-

faktor yang mendukung dan menghambat tercapainya kualitas kerja yang tinggi. Ada fenomena bahwa kapasitas kerja pegawai masih perlu ditingkatkan, khususnya yang berkaitan dengan disiplin kehadiran kerja, ketepatan waktu, kepatuhan dan sanksi kerja yang belum tegas di dalam menegur karyawan untuk tetap disiplin menjalankan tugas pokok dari fungsinya dengan baik, sehingga sulit dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai, sementara kunci

keberhasilan meningkatkan kualitas kerja apabila setiap karyawan disiplin dalam bekerja dan tuntutan kerja yang dihadapinya (Mangkunegara:2014), Suprihadi (2014).

Pada prinsipnya tuntutan kerja erat kaitannya dengan volume kerja yang dihasilkan oleh pegawai. Hal ini bahwa Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang obyektif dan subyektif, Moekijat (2010, p.28). Pengukuran kapasitas kerja dan kompetensi kerja dapat digunakan untuk mengukur beban kerja pegawai, Krisna (2012), Ilyas (2012) terkait jenis kegiatan, waktu, dan lamanya kegiatan dilakukan. Hubungan kapasitas kerja dan kompetensi kerja dalam pencapaian kinerja sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan adalah instansi pemerintah bahwa pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, (Sinambella,2011), (Barata, 2013).

Fenomena aktual mengenai masih banyak pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai belum sesuai manfaat kerja yang telah dilakukan, sehingga ditemukan banyak kegiatan kerja yang terbengkalai, tidak selesai sesuai manfaat yang diharapkan, dan adanya aktivitas kerja yang tumpang tindih dalam pelaksanaannya serta keluhan masyarakat terhadap Pegawai Negeri Sipil dan memaksimalkan pelayanan. Pelayanan yang maksimal dan optimal kepada masyarakat diperlukan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi pokok sebagai Aparatur Negeri Sipil. Fenomena aktual atau gejala yang mendasar tersebut, sehingga pelayanan kerja pegawai perlu diupayakan untuk ditingkatkan dengan memperhatikan adanya pengaruh kapasitas kerja dan kompetensi kerja pegawai terhadap kinerja pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan komitmen kerja yang berlaku pada Kantor Kecamatan khususnya dalam lingkup Kota Makassar. Kapasitas kerja dan kompetensi kerja pegawai terhadap kinerja pegawai menurut pandangan sebahagian pegawai dalam meningkatkan kualitas kerja yaitu masih perlu ditingkatkan adalah kompetensi kerja, keterampilan kerja, kepemimpinan organisasi dan pemberian kompensasi kerja kepada setiap pegawai untuk meningkatkan kualitas kerjanya, kapasitas kerja pegawai masih perlu ditingkatkan, khususnya yang berkaitan dengan disiplin kehadiran kerja, ketepatan waktu, kepatuhan dan sanksi kerja yang belum tegas di dalam menegur pegawai untuk tetap disiplin menjalankan tugas pokok dari fungsinya dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kapasitas kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar, pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar, pengaruh kapasitas kerja terhadap kinerja pegawai melalui tunjangan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar, pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja pegawai melalui tunjangan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar, pengaruh tunjangan pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar, pengaruh kapasitas kerja dan kompetensi ASN terhadap kinerja melalui

tunjangan pelayanan publik pegawai pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar.

## 2. METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan melihat pendekatan yang diambil adalah indikator dari kapasitas kerja, kompetensi kerja ASN, tunjangan pelayanan publik dan kinerja pegawai dengan menggunakan alat ukur statistik dan uji validitas dan reabilitas. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Ujung Pandang Makassar. dengan waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini direncanakan selama 2 (dua) bulan mulai Januari sampai dengan Maret 2022. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini 74 orang dengan sampel dalam penelitian sebanyak 62 orang yang sekaligus responden dalam penelitian. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis SEM dengan alat analisis SmartPLS. Pengujian *Goodness of Fit* menggunakan nilai *predictive-relevance* ( $Q^2$ ) ;  $Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2)(1 - R_3^2)$ , dengan model indikator reflektif dapat ditulis persamaannya adalah  $x = \Lambda_x \xi + \epsilon_x$ ,  $y = \Lambda_y \eta + \epsilon_y$ . Model indikator formatif persamaannya dapat ditulis sebagai berikut:  $\xi = \Pi_\xi x + \delta_\xi$ ,  $\eta = \Pi_\eta y + \delta_\eta$ .

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Hasil Penelitian

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini

Tabel 1  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	35	56,45
2.	Perempuan	27	43,55
Jumlah		62	100,00

Sumber Data Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 1. di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki yang mendominasi pegawai di Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar, yaitu 35 orang atau 56,45% dari 62 orang jumlah keseluruhan pegawai jenis kelamin perempuan sebanyak 27 orang atau 43,55% dari jumlah keseluruhan pegawai di Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar.

Tabel 2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	SLTA	10	16,12
2.	Diploma	9	14,52
3.	Sarjana	37	59,68
4.	Magister	6	9,68
Jumlah		62	100,00

Sumber: Data Diolah diolah, 2022

Dari Tabel tersebut di atas diketahui bahwa latar belakang pendidikan formal pegawai di Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar. diklasifikasikan dalam 4 (empat) tingkatan yaitu SLTA, Diploma, Sarjana, dan Magister dimana tingkatan yang terbanyak adalah tingkatan Sarjana yakni 37 orang atau 59,68% dari jumlah responden yang mengisi kuesioner sebesar 62 orang responden. Sedangkan tingkatan SMA terdapat 10 orang atau 16,12% dan tingkatan Diploma terdapat 9 orang atau 14,52% dan Magister terdapat 6 orang atau 9,68% dari jumlah responden sebanyak 62 orang.

Tabel 3  
Statistika Deskriptif

Variabel	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kapasitas Kerja	2.41	4.50	3.49	0.45
Kompetesi Kerja	2.00	5.00	3.45	0.74
Pelayanan Publik	2.25	4.88	3.51	0.67
Kinerja	2.38	4.75	3.54	0.53

Sumber: Data Diolah diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 3. diatas dapat dilihat bahwa 62 sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, variabel kapasitas kerja dan kompetensi kerja merupakan variabel independen mempunyai nilai minimum 2.41 dan maksimum 4.5 merupakan rata-rata dari nilai skala jawaban serta nilai rata – rata sebesar 3.49 artinya bahwa kapasitas kerja dan kompetensi kerj, apabila dibagikan dengan jumlah pertanyaan pada kuesioner mengenai vaiabel X sebanyak 16 item akan menghasilkan 3.49 yang mendekati 4 dimana berarti rata – rata respon responden terhadap kapasitas kerja dan kompetensi kerj dengan kategori tinggi (rata-rata anantara 3.41 – 4.20)

Pelayanan publik (Y1) merupakan variabel yang mempunyai nilai minimum 2 dan maksimum 5 merupakan rata-rata dari nilai skala jawaban serta nilai rata – rata sebesar 3.45 artinya bahwa Pelayanan publik apabila dibagikan dengan jumlah pertanyaan pada kuesioner mengenai vaiabel Y2 sebanyak 6 item akan menghasilkan 3.45 yang mendekati 4 dimana berarti rata – rata respon responden terhadap Pelayanan publik dengan kategori tinggi (rata-rata anantara 3.41 – 4.20)

Kinerja merupakan variabel yang mempunyai nilai minimum 2.25 dan maksimum 4.88 merupakan rata-rata dari nilai skala jawaban serta nilai rata – rata sebesar 3.51 artinya bahwa Kinerja, apabila dibagikan dengan jumlah pertanyaan pada kuesioner mengenai vaiabel Y2 sebanyak 8 item akan menghasilkan 3.51 mendekati 4 dimana berarti rata – rata respon responden terhadap kinerja dengan kategori tinggi (rata-rata anantara 3.41 – 4.20).

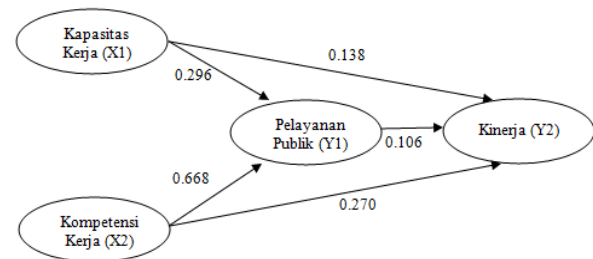
Kinerja merupakan variabel yang mempunyai nilai minimum 2.38 dan maksimum 4.75 merupakan rata-rata dari nilai skala jawaban serta nilai rata – rata sebesar 3.54 artinya bahwa kinerja apabila dibagikan dengan jumlah pertanyaan pada kuesioner mengenai vaiabel Y2 sebanyak 16 item akan menghasilkan 3.54 yang mendekati 4 dimana berarti rata – rata respon responden

terhadap Kinerja dengan kategori tinggi (rata-rata anantara 3.41 – 4.20).

Tabel 4.  
Hasil Pengujian Hipotesis Inner Model dalam SmartPLS

Hubungan	Koefisien Jalur	p-value	Keterangan
Kapasitas Kerja (X1) → Pelayanan Pblk (Y1)	0.296	<0.001	Signifikan
Kompetensi Kerja (X1) → Pelayanan Pblk (Y1)	0.668	<0.001	Signifikan
Kapasitas Kerja (X1) → Kinerja (Y2)	0.138	0.050	Signifikan
Kompetensi Kerja (X1) → Kinerja (Y2)	0.270	<0.001	Signifikan

Sumber: Data Diolah diolah, 2022



Gambar 1. Hasil Pengujian Hipotesis dalam Inner Model SmartPLS

Berdasarkan pengujian analisa SmartPLS pada tabel dan grafik, pada pengujian pengaruh langsung antara Kapasitas Kerja terhadap Pelayanan Publik, diperoleh nilai koefisien nilai koefisien path sebesar 0.296, dengan p-value sebesar <0.001. Karena p-value <0.05, maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Kapasitas Kerja terhadap Pelayanan Publik. Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi Kapasitas Kerja akan mengakibatkan semakin tinggi Pelayanan Publik. Pada pengujian pengaruh langsung antara Kompetensi Kerja terhadap Pelayanan Publik, diperoleh nilai koefisien nilai koefisien path sebesar 0.668, dengan p-value sebesar <0.001. Karena p-value <0.05, maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Kompetensi Kerja terhadap Pelayanan Publik. Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi Kompetensi Kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi Pelayanan Publik.

## b. Pembahasan

### 1) Kapasitas Kerja Terhadap Kinerja

Pada pengujian pengaruh langsung antara Kapasitas Kerja terhadap Kinerja, diperoleh nilai koefisien nilai koefisien path sebesar 0.138, dengan p-value sebesar 0.050. Karena p-value sama dengan 0.05, maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Kapasitas Kerja terhadap kinerja. Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya

positif. Grand theory yang mendasari penelitian ini adalah bagian dari agency theory yaitu stewardship theory (Donaldson dan Davis, 1991), yang menggambarkan situasi dimana para manajemen tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi. Teori tersebut mengasumsikan bahwa adanya hubungan yang kuat antara kepuasan dan kesuksesan organisasi. Kesuksesan organisasi menggambarkan maksimalisasi utilitas kelompok principals dan manajemen. Maksimalisasi utilitas kelompok ini pada akhirnya akan memaksimalkan kepentingan individu yang ada dalam kelompok organisasi tersebut. Organisasi sektor publik seperti organisasi pemerintahan (Morgan, 1996; David, 2006 dan Thorton, 2009) dan non profit lainnya (Vargas, 2004; Caers Ralf, 2006 dan Wilson, 2010) yang sejak awal perkembangannya, akuntansi sektor publik telah dipersiapkan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi hubungan antara stewards dengan principals. Akuntansi sebagai penggerak (driver) berjalannya transaksi bergerak ke arah yang semakin kompleks dan diikuti dengan tumbuhnya spesialisasi dalam akuntansi dan perkembangan organisasi sektor publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi Kapasitas Kerja akan mengakibatkan semakin tinggi kinerja. Hal ini sesuai dengan teori Lewin dan Wilkison & Redman, 2013 mendefinisikan bahwa sumber daya manusia yang ada sebagai daya tarik, mempertahankan, mendayagunakan, memotivasi, menghargai dan mendisiplinkan pegawai. Hal ini sejalan dengan Sunarso, 2010 bahwa kapasitas kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Sejalan dengan hal itu putra (2002) mengatakan ada 4 indikator dalam beban kerja yaitu: 1) Target yang Harus Dicapai : Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. 2) Kondisi Pekerjaan : Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan. 3) Penggunaan Waktu : Kerja Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar). 4) Standar Pekerjaan : Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

## 2) Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja

Merujuk pada data hasil penelitian, variabel Kompetensi Kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja. Diperoleh nilai koefisien nilai koefisien path sebesar 0.296, dengan p-value sebesar <0.001. Karena p-value <0.05, maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Kompetensi Kerja terhadap

Kinerja. Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi Kompetensi Kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi Kompetensi Kerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi Kompetensi Kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi kinerja. Artinya secara empirik bahwa Kompetensi Kerja berimplikasi terhadap kinerja pada Kantor Kecamatan Kota Makassar. Temuan ini sejalan dengan Sedarmayati (2017) bahwa kompetensi lebih dekat pada kemampuan atau kapabilitas yang diterapkan dan menghasilkan pegawai atau pemimpin atau pejabat yang menunjukkan kinerja yang tinggi disebut mempunyai kompetensi. Kompetensi sebagai kemampuan dari seorang individual yang ditunjukkan dengan kinerja baik dalam jabatan atau pekerjaannya. Kompetensi itu kumpulan dari pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang digunakan untuk meningkatkan kinerja atau keadaan atau kualitas yang memadai atau sangat berkualitas, mempunyai kemampuan untuk menampilkan peran tertentu. Hal ini mengartikan bahwa Pertama, kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku untuk meningkatkan kinerja. Kedua, indikator kuat tentang kompetensi disini adalah peningkatan kinerja sampai pada tingkat baik atau sangat baik. Ketiga, kombinasi dan perilaku adalah modal untuk menghasilkan kinerja. Fakta lain dikemukakan oleh Sthutsemakul (2005) yang menyatakan bahwa kompetensi kerja mempengaruhi pegawai untuk berkinerja, kompetensi kerja merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan individu untuk berkinerja dan Hubungan antara kompetensi kerja dan komitmen pengetahuan yang mempengaruhi praktik pengelolaan pengetahuan berkelanjutan. Fakta empirik juga atas temuan Barrick (2005) mengatakan bahwa kompetensi kerja memiliki hubungan yang kuat dengan pengetahuan serta oleh Komariyah (2017) mengatakan bahwa Memiliki pengetahuan yang didapatkan dari belajar secara formal dan atau dari pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang terkait dengan bidang pekerjaan yang ditanganinya Memiliki keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya dan mampu menanganinya secara detail. Meski demikian, selain ahli, ia harus memiliki kemampuan (ability) memecahkan masalah dan menyelesaikan dengan cepat dan efisien. Menjunjung tinggi etika organisasi dan memiliki sikap positif (ramah dan sopan) dalam bertindak. Sikap ini tidak bisa dipisahkan dari tugas seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar, ini merupakan elemen penting bagi usaha jasa atau pelayanan, bahkan memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan atau organisasi.

## 3) Kapasitas Kerja Terhadap Pelayanan Publik

Merujuk pada data hasil penelitian, variabel Kapasitas Kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik. Pada pengujian pengaruh langsung antara Kapasitas Kerja terhadap pelayanan publik, diperoleh nilai koefisien nilai koefisien path sebesar 0.668, dengan p-value sebesar <0.001. Karena p-value <0.05, maka terdapat pengaruh langsung yang

signifikan antara Kapasitas Kerja terhadap pelayanan publik. Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi Kapasitas Kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mingchan Wu et.al.2014 bahwa kecerdasan emosional karyawan dalam bekerja terhadap suatu organisasi dapat menurunkan tingkat konflik tim sebagai akibat dari kohesi tim dan juga atas temuan Ashlea (2009) mengatakan bahwa dalam semua pendekatan terhadap manajemen konflik, kecerdasan emosional staf layanan, tingkat perhatian mereka terhadap orang lain dan perhatian pelanggan terhadap orang lain adalah faktor penting untuk penyelesaian dan pencegahan konflik yang berhasil. Kepuasan pelanggan adalah tujuan dari semua layanan pelanggan, terlepas dari bagaimana hal itu tercapai. Berdasarkan temuan tersebut bahwa kecerdasan emosional dapat menciptakan pengelolaan dan manajemen diri terhadap konflik dalam kerja. Hal ini juga didukung oleh temuan Fred Mc.Grath (2013) hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk semakin sering munculnya konflik dalam tim disebabkan oleh adanya kecerdasan emosional yang rendah sehingga konflik dalam kerja ferkuensni munculnya senantiasa berulang.

#### 4) Kompetensi Kerja terhadap Pelayanan Publik

Merujuk pada data hasil penelitian ini, variabel kompetensi kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik. Pada pengujian pengaruh langsung antara kompetensi kerja terhadap pelayanan publik, diperoleh nilai koefisien nilai koefisien path sebesar 0.298, dengan p-value sebesar <0.001. Karena p-value <0.05, maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara kompetensi kerja terhadap pelayanan publik. Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kompetensi kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Asniwati (2019) mengatakan bahwa kompetensi kerja menciptakan efek positif pada pelayanan publik dalam organisasi. Di sisi lain, kompetensi kerja tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja namun memainkan peran moderat. Hal ini juga ditunjukkan oleh Virginia (2012) mengatakan bahwa kompetensi kerja adalah penentu kerja kinerja tim, dan bahwa kualitas pengetahuan berfungsi sebagai satu mekanisme dimana pengaruh ini ada dalam suatu insitusi. Dolle M (2016) Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kompetensi profesional kelompok dapat digabungkan dengan konstruksi kelompok lain untuk memprediksi kinerja.

#### 5) Pelayanan Publik terhadap Kinerja

Merujuk pada data hasil penelitian ini, variabel pelayanan publik secara empirik berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Pada pengujian pengaruh langsung antara pelayanan publik (Y1) terhadap kinerja (Y2), diperoleh nilai koefisien path sebesar 0.270, dengan p-

value sebesar <0.001. Karena p-value < 0.05, maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara pelayanan publik (Y1) terhadap kinerja (Y2). Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pelayanan publik, akan mengakibatkan kinerja semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muslimah dan Rahmaningtyas (2019) mengatakan bahwa pelayanan publik maupun keseimbangan hidup bekerja bersama menciptakan kesuksesan organisasi dan mengembangkan keunggulan kompetitif bagi organisasi. Pelayanan publik dikaitkan pada setiap titik kinerja di tempat kerja dan ini sangat penting saat ini. Oleh karena itu, untuk menjadi sukses dalam kehidupan pelayanan publik memainkan peran penting. Fakta lain juga atas temuan Muenir (2007) mengatakan bahwa Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian, dan norma kelompok yang kompeten secara emosional terkait dengan kinerja pegawai. Berdasarkan hal tersebut kemampuan berbagi pelayanan dalam peningkatan kinerja tim sangat diperlukan dalam suatu organisasi, begitupula dalam instansi pemerintah kemampuan dalam melakukan pelayanan baik sesama rekan kerja maupun ke masyarakat dalam hal ini pasien sangat diperlukan.

#### 6) Pengaruh Tidak Langsung Kapasitas Kerja, Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja melalui Pelayanan Publik

Merujuk pada data hasil penelitian ini, variabel Kapasitas Kerja, Kompetensi Kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui pelayanan publik. Data menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung Kapasitas Kerja (X1), dan Kompetensi Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y2) melalui pelayanan publik (Y1) memiliki nilai koefisien sebesar 0.106 dengan p-value sebesar 0.038. Karena p-value (0.038) < 0.05 maka pengaruh mediasi pelayanan publik bersifat signifikan. Mengingat nilai koefisien bertanda positif berarti semakin tinggi nilai pelayanan publik maka semakin besar pengaruh Kapasitas Kerja, dan Kompetensi Kerja terhadap kinerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik merupakan variabel mediasi antara Kapasitas Kerja, dan Kompetensi Kerja dan kinerja. hal ini sejalan dengan penelitian Fitri, E. (2021) bahwa kinerja dipengaruhi secara tidak langsung oleh Kapasitas Kerja, dan Kompetensi Kerja. Kapasitas Kerja, dan Kompetensi Kerja dapat meningkatkan kinerja dengan jika pegawai dalam bekerja mempunyai kemampuan dalam berbagi informasi pengetahuan dan pemahaman yang dimilikinya.

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung antara kapasitas kerja terhadap kinerja, semakin tinggi kapasitas kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi kinerja. Terdapat pengaruh langsung antara kompetensi kerja terhadap kinerja,

semakin tinggi kompetensi kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi kinerja. Terdapat pengaruh langsung antara kapasitas kerja terhadap pelayanan publik, semakin tinggi kapasitas kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi pelayanan publik. Terdapat pengaruh langsung antara pelayanan publik terhadap kinerja, semakin tinggi pelayanan publik, akan mengakibatkan kinerja semakin tinggi. Terdapat pengaruh tidak langsung antara kapasitas kerja, kapasitas kerja terhadap kinerja melalui variable mediasi pelayanan publik, semakin tinggi nilai pelayanan publik maka semakin besar pengaruh kapasitas kerja terhadap kinerja. Terdapat pengaruh tidak langsung antara kapasitas kerja, dan kompetensi kerja terhadap kinerja melalui variable mediasi pelayanan publik. mengingat nilai koefisien bertanda positif berarti semakin tinggi nilai pelayanan publik maka semakin besar pengaruh kapasitas kerja, dan kompetensi kerja terhadap kinerja

## DAFTAR PUSTAKA

- Asniwati, A., & Kitta, S. (2019). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Karossa Kabupaten Mamuju Tengah. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan Massaro*, 1(2), 133–146.
- Brainer & Conway, 2005. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*, Penerjemah Nurul Imam, LPPM dan Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Dessler G. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bagian Penerbitan SITE YPKPN, Jakarta.
- Conway, dkk. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bagian Penerbitan SITE YPKPN, Jakarta.
- Dessler G., 2009. *Pelatihan Kerja dalam Produktivitas*. Penerbit Cipta Karya, Surabaya.
- Dolle, M. (2016). Pengaruh Kompetensi Profesional Terhadap Kinerja Pustakawan Universitas Hasanuddin. *Jupiter*, 16(1), 26.
- Fian Fandanu, N. O. (2020). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (pp. 54–64).
- Fitri, E. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Perpustakaan Kearsipan Daerah Kota Metro Provinsi Lampung Erna Fitri Universitas Muhammadiyah Metro, Metro, Indonesia. 2(2), 11–19.
- Handoko H.T, 2003. *Principle of Personnel Management*, New York. McGraw Hill. Book Company, Inc.
- Hasan Iqbal, (2010). *Statistik Inferensik*. Edisi kedua. Jakarta. Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Ivancevich, 2008. *Manajemen Pelatihan Kerja*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Mangkunegara, A. A., Anwar Prabu, 2003. *Evaluasi Kinerja SDM*, Edisi I Cetakan Pertama, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Mangkunegara, A. A., Anwar Prabu, 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*, Edisi II Cetakan Kedua, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Mathutina, 2008. *Teori Pelatihan dan Aplikasinya*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Mathis & Jackson, 2002. *Motivasi dengan Pemenuhan Kebutuhan Fisiologis*. Penerbit Cipta Ilmu, Surabaya.
- Muslimah, J., & Rahmaningtyas, W. (2019). Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 912–924. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.35007>.
- Nawawi, H., 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*, Penerbit UGM Press, Yogyakarta.
- Nelson, 2004. *Manajemen Sumberdaya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*, Edisi 1, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Nengsih, N., Azis, M., & Jumali, M. A. (2021). The Influence of Infrastructure and Supervision Facilities on Employee Performance and Public Service Quality ( Case Study of Bantaeng District ). *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Sao Paulo, Brazil, April 5 - 8, 2021, September*, 3055–3062.
- Raharja, S. (2016). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/6545>.
- Rahmadhani, N. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *JESS (Journal of Education on Social Science)*. <https://doi.org/10.24036/jess/vol1-iss2/39>.
- Ratna, R., Kurniasari, A., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan. 1(1). <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46524>.
- Rivai, 2005. *Materi Pengembangan dan Aplikasinya*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ruky, 2003. *Manajemen dan Pelatihan Kerja*. Penerbit UGM Press, Yogyakarta.
- Siagian, P. Sondang. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Penerbit Bina Aksara. Jakarta.
- Simanjuntak, S . Payaman. 2007. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Penerbit Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.
- Simanjuntak, S. P, 2005. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Edisi 3, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sinabubar, 2001. *Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Sulastyo, 2000. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Swasto, 2002. *Kumpulan Teori-Teori Pelatihan*, Penerbit Cipta Karya, Surabaya.

- Wankell, 2000. Manajemen Kinerja, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wardono, 2000. Manajemen dan Pelatihan Kerja. Penerbit Andi Press, Yogyakarta.
- Wilson.et.all, (2010), Teori Stewardship dapat diterapkan pada penelitian akuntansi organisasi sektor publik seperti organisasi pemerintahan,<http://e-journal.uajy.ac.id/10300/3/2EA18698.pdf>.
- Winardi, (2007), Motivasi dan Promotivasion dalam Manajemen, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.