

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
KABUPATEN SOPPENG**

Ira wulan rahma¹, Mattalatta², Rasyidin Abdullah³

1)Manajemen, Program Pascasarjana,STIE AMKOP Makassar

irawarahma@gmail.com

2)Manajemen, PPs STIE AMKOP Makassar

Mattalatta@gmail.com

3)Keperawatan, PPs STIE AMKOP Makassar

rasyidina@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk menganalisis pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng. 2) Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng. 3) Untuk menganalisis pengaruh kemampuan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng. 2) Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng. 3) Kemampuan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng.

Kata Kunci : Kemampuan kerja, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan.

Abstract

The research purpose: 1) To analysis the influence ability to service quality property tax of Soppeng Regency. 2) To analysis the influence motivation work to service quality property tax of Soppeng Regency. 3) To analysis the influence ability and motivation work to service quality property tax of Soppeng Regency

The results showed that: 1) Significant effect on the work ability to service quality property tax at UPTD PBB office of Soppeng Regency. 2) Significant effect on work motivation to service quality property tax at UPTD PBB office of Soppeng Regency. 3) The ability and motivation work had significant effect to the service quality property tax at UPTD PBB office of Soppeng Regency.

Keywords: The Work Ability, The Motivation Work, Services Quality.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik atau pelayanan terhadap masyarakat menjadi permasalahan yang terjadi di Indonesia dan kondisi ini telah menjadi suatu fenomena terbesar, yang ditandai dengan semakin rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintahan. Kondisi ini menjadi sesuatu hal yang kurang baik serta telah melekat pada masyarakat Indonesia dimana bahwa organisasi pemerintahan seharusnya mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh masyarakat. Pada kenyataannya bahwa hampir seluruh elemen organisasi pemerintah yang menjalankan tugas-tugas Negara, dimana yang seharusnya bertugas melayani publik atau masyarakat tetapi sebaliknya malah tidak dilayani, kemudian hal-hal yang seharusnya dapat dipermudah tetapi justru masyarakat cenderung dipersulit, sehingga hal ini menjadikan masyarakat malas atau enggan untuk berurusan kepada birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh organisasi publik yaitu pemerintah lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif. Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) kepada si penerima layanan (masyarakat). Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam pelayan publik, bahwasanya dalam Undang-undang ini menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan

kebutuhan dasarnya dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang dasar negara Republik Indonesia tahun 1945.

Sebagai salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik yakni Kantor Kecamatan Donri Donri Kabupaten Soppeng menjadi objek penelitian peneliti dalam menilai kualitas pelayanan yang publik yang diberikan kepada masyarakat di Kecamatan Donri-Donri. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti dengan pengamatan pada aktivitas pemberian layanan yang dilakukan oleh pegawai UPTD Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum maksimal. Peneliti menyimpulkan demikian, dikarenakan dapat dilihat pada kemampuan petugas yang belum mampu memenuhi ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan yang telah dijanjikan. Informasi yang disampaikan petugas terkadang kurang jelas sehingga masyarakat kurang memahami tentang prosedur dalam pengurusan pelayanan PBB. Disamping itu, belum memadainya sarana dan prasarana dalam hal ini perangkat teknologi sebagai pendukung pelayanan administrasi PBB, serta belum optimalnya beberapa pegawai dalam penggunaan IT yang tersedia di Kantor Kecamatan khususnya pada UPTD PBB.

Terkait dengan fenomena yang terjadi pada UPTD Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng, beberapa isu yang sering berkembang di tengah masyarakat menunjukkan bahwa pegawai UPTD Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di kecamatan Donri-Donri sebagai penyelenggara pelayanan publik tidak lepas dari persepsi yang

menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan tidak efektif terhadap masyarakat sehingga menimbulkan ketidakpuasan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah dalam hal ini Kantor UPTD Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Donri-Donri. Masyarakat sudah tidak percaya lagi kepada pemerintah yang menjalankan tugas-tugas pelayanan publik, sehingga masyarakat sering berpandangan bahwa pemerintah ada untuk dilayani bukan untuk melayani masyarakat. Kondisi pelayanan publik ini menjadi cerminan bahwa pelayanan publik belum berkualitas, sebagaimana menurut Kasmir (2006) bahwasanya pelayanan publik yang baik adalah ketika memiliki unsur-unsur diantaranya mampu melayani secara cepat dan tepat.

Fenomena rendahnya pelayanan publik menurut peneliti tidak terlepas adanya fenomena dari kemampuan kerja pegawai yang masih rendah, misalnya tingkat penguasaan pegawai terhadap pekerjaan yang dikerjakan masih rendah, padahal pegawai telah menggunakan peralatan penunjang seperti komputer, sehingga dampaknya adalah cenderung masih lambat dalam memberikan pelayanan. Disamping itu, ada pula kecenderungan rendahnya pelayanan karena motivasi pegawai dalam bekerja masih rendah. Hal ini dikarenakan, apabila melihat fenomena yang terjadi dilapangan bahwa pegawai kurang termotivasi dikarenakan masih kurangnya perhatian pimpinan dan rekan kerja terhadap pegawai yang berprestasi dimana pegawai mengharapkan ketika mampu memberikan kualitas pekerjaan yang lebih baik, pegawai ingin mendapat pengakuan ataupun penghargaan baik dari pimpinan maupun rekan kerja, sehingga akibatnya adalah pegawai tidak lagi memiliki motivasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang maksimal

kepada masyarakat. Oleh karena itu, kondisi pelayanan publik yang tidak sesuai dengan yang diharapkan dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu kemampuan kerja dan motivasi kerja.

Kemampuan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena aparatur yang memiliki kemampuan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan (Aprillia, 2015). Kemampuan (*ability*) adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan (Robbins dan Judge, 2008). Pegawai yang memiliki kemampuan memadai akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan waktu atau target yang telah ditetapkan dalam program kerja. Hal ini terjadi karena pegawai dapat mencurahkan seluruh kemampuannya dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggungjawabnya (Kreitner & Kinicki, 2003). Ketika pegawai memiliki kemampuan kerja yang memadai, maka akan dapat berdampak kepada kualitas yang dicapai dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga ketika pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan optimal berdasarkan kemampuan kerja yang dimiliki, maka masyarakat akan menilai bahwa pegawai telah mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat.

Disamping kemampuan kerja yang baik, motivasi kerja pegawai juga mempengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyanti (1999) dalam Muttaqin, *et al* (2013) yang menyatakan bahwa faktor manusia dalam pemberian layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan total pelanggan. Untuk itu maka dalam memberikan pelayanan, motivasi dari pemberi layanan merupakan hal yang mendasari. Dalam hal ini, motivasi pegawai menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal

terhadap masyarakat. Nawawi (2003) menjelaskan bahwa motivasi secara umum didefinisikan sebagai dorongan atau kehendak yang menyebabkan seseorang bertindak atau berbuat sesuatu. Maka motivasi adalah dorongan dari dalam diri pegawai untuk memenuhi kebutuhan yang stimulasi berorientasi kepada tujuan individu dalam mencapai rasa puas, kemudian diimplementasikan kepada orang lain untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Faktor kemampuan maupun motivasi kerja sebagaimana yang telah peneliti uraian sebelumnya akan mampu mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor UPTD Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh kemampuan kerja maupun motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan (Afifah, 2014; Aprillia, 2015; Muttaqin, et al 2013; dan Tubun, 2014).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Atifah (2014) menyimpulkan bahwa kemampuan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kemudian pada tahun 2015 oleh Aprillia juga melakukan penelitian dengan menyimpulkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang. Selanjutnya, Muttaqin, *et al* (2013) dalam penelitian yang telah dilakukan menyimpulkan bahwa "Motivasi kerja berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Maka kontribusi motivasi kerja terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai

Ju Kartanegara yaitu apabila motivasi ng *Api* Iram Kabupaten Kutai Barat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dirumuskan suatu pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng?
3. Apakah kemampuan dan motivasi kerja positif dan signifikan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng?

C. Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang mendalam dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

1. Untuk menganalisis pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng.
2. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng.
3. Untuk menganalisis pengaruh kemampuan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

A. Kualitas

Adapun yang dimaksud dengan kualitas pelayanan menurut Stamatis (1996) yang dikutip Tjiptono dalam bukunya Istianto (2011), bahwa Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Pada prinsipnya kualitas memiliki makna yang abstrak, namun kualitas tetap dapat digunakan untuk mengukur dan menilai serta menentukan suatu tingkatan apabila terdapat suatu persyaratan atau spesifikasi yang mendasari penilaian tersebut. Kualitas merupakan bentuk kepuasan masyarakat yang artinya, suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila memberi kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat dalam mendapatkan suatu pelayanan (Aprillia, 2015). Sebagaimana yang dikemukakan oleh Tjiptono (2005) menerangkan bahwa apabila jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kegiatan yang sistematis yang dilakukan oleh pegawai pemerintahan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang optimal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik tidak bertujuan untuk meningkatkan margin keuntungan

masyarakat dilakukan dengan biaya rendah supaya semua golongan dapat menjangkaunya.

B. Kerangka Pikir

Dari uraian pemikiran tersebut dapat diperjelas melalui variabel pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

C. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan dan kajian pustaka tersebut, maka dapat diangkat hipotesis sebagai berikut :

1. Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng.
2. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng.
3. Kemampuan dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen

1. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti. Hakekat sebuah masalah, mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kualitas Pelayanan (Y).

2. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. Sebagai Variabel bebas dalam penelitian ini adalah : Kemampuan Kerja (X1) dan Motivasi (X2)

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006) Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak pada lingkup Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng. Berdasarkan data pada UPTD kantor PBB kecamatan Donri-Donri, wajib Pajak pada Bulan Desember 2016 yang berkunjung ke kantor berjumlah 40 orang. Jumlah populasi penelitian yang sedikit dan terjangkau oleh peneliti ini mengakibatkan peneliti untuk tidak lagi mengambil sampel dari populasi. Sehingga seluruh wajib pajak yang mengunjungi UPTD PBB di Kecamatan Donri-Donri yang merupakan populasi penelitian tersebut adalah sumber data utama yang disebut responden penelitian. Metode tersebut disebut dengan metode sensus. Hal ini berdasarkan pendapat dari Arikunto (2006) bahwa apabila subjek peneliti kurang dari 100 lebih baik diambil semua atau keseluruhan sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.

C. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- d. Kuesioner, untuk memperoleh data primer yang diperlukan, teknik yang digunakan adalah pengisian kuesioner. Kuesioner, adalah pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis dan berisi alternatif jawaban yang harus diisi responden.

- a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian.
- b. Wawancara, yaitu mengumpulkan data dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang sekiranya dapat memberikan keterangan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Tinjauan Pustaka, adalah kegiatan yang dimaksudkan untuk mendapatkan teori-teori sebagai bahan informasi yang berhubungan dengan penelitian. Dilakukan dengan mempelajari buku referensi, hasil laporan penelitian dan bahan lainnya yang relevan.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan segala macam alat bantu yang digunakan penulis untuk memudahkan dalam pengukuran variabel (Mustafa, 2009). Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang dipakai adalah berupa angket. Instrumen ini sangat diperlukan mengingat kebutuhan utama dalam teknik pengumpulan data berupa teknik kuesioner (angket) sebagaimana penjelasan sebelumnya. Instrumen penelitian, dalam hal ini angket, disusun dengan menyesuaikan referensi-referensi yang sudah ada sebagaimana penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti-peneliti lain menurut variabel masing-masing.

Dalam penelitian ini, masing-masing angket disusun dalam bentuk pernyataan dengan lima alternatif jawaban yang berjenjang (memiliki skala atau interval tertentu). Skala yang digunakan dalam penelitian adalah skala *Likert*. Agar tidak terjadi pembahasan yang terlalu luas, maka pernyataan yang diberikan bersifat tertutup. Menurut Sugiyono (2010), pertanyaan/ pernyataan tertutup akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul. Dengan kata lain, masing-masing pernyataan akan membutuhkan dan

akan membutuhkan dan menunjukkan sikap atas objek yang menjadi responden. Berikut kesimpulan terhadap skala atau jenjang yang digunakan terhadap masing-masing pernyataan:

Tabel 3.1. Skor Jawaban Pernyataan

No	Respon	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Azwar (2007)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Responden Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2016. Penelitian dilakukan pada sampel yang memenuhi kriteria penelitian dengan total responden 40 orang. Gambaran profil responden yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-Laki	24	60,0
Perempuan	16	40,0
Total	40	100,0

Sumber: Data primer, 2017

Berdasarkan tabel 1 diperoleh data bahwa dari 40 orang responden, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yakni sebanyak 24 orang (60,0%), sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 16 orang (40,0%). Sebagian besar responden adalah laki-laki karena sebagai kepala rumah tangga berperan penting dalam pembayaran PBB di

Di Kecamatan Donri-donri

2. Berdasarkan kriteria Pekerjaan Responden

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Pekerjaan	Frekuensi	%
Honoror	2	5,0
IRT	8	20,0
Pensiunan	3	7,5
Petani	3	7,5
PNS	9	22,5
Wiraswasta	15	37,5
Total	40	100,0

Berdasarkan tabel 2 diperoleh data bahwa dari 40 responden, sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta yakni sebanyak 15 orang (37,5%), kemudian pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 9 orang (22,5%), sebagai Ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 8 orang (20,0%), sebagai pensiunan dan petani masing-masing sebanyak 3 orang (7,5%), dan terkecil adalah honoror sebanyak 2 orang (5,0%). Sebagian besar responden adalah wiraswasta

3. Berdasarkan kriteria Usia Responden

Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Usia

Usia (tahun)	Frekuensi	%
21 – 30	5	12,5
31 – 40	9	22,5
41 – 50	18	45,0
51 tahun ke atas	8	20,0
Total	40	100,0

Sumber: Data primer, 2017

Berdasarkan tabel 3 diperoleh data bahwa dari 40 orang, sebagian besar responden berusia antara 41 – 50 tahun sebanyak 18 orang (45,0%), kemudian yang berusia antara 31 – 40 tahun sebanyak 9 orang (22,5%), selanjutnya yang berusia 51 tahun ke atas sebanyak 8 orang (20,0%), dan yang berusia antara 21 – 30 tahun sebanyak 5 orang (12,5%). Sebagian besar responden berusia dalam rentang 4. Berdasarkan kriteria Pendidikan Responden

41 – 50 tahun karena para wajib pajak yang di Kecamatan Donri-Donri memiliki usia yang produktif serta telah mampu memberikan persepsi terhadap pelayanan yang dirasakan dalam pembayaran PBB.

Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	%
SMA	4	10,0
Diploma	18	45,0
S1	18	45,0
Total	40	100,0

Sumber: Data primer, 2017

Berdasarkan tabel 4 diperoleh data bahwa dari 40 orang, yang paling banyak adalah yang berpendidikan Sarjana Strata 1 dan Diploma, yakni masing-masing sebanyak 18 orang (45,0%), sedangkan yang paling sedikit adalah yang berpendidikan SMA sebanyak 4 orang (10,0%).

Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan strata 1 sehingga mereka diharapkan mampu memberikan penilaian yang lebih baik terhadap kualitas pelayanan yang

yang dirasakan dalam pelayanan PBB di Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan pengujian secara parsial diketahui bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas

pelayanan. Dasar pengambilan keputusan dari kesimpulan tersebut adalah nilai t -hitung sebesar 2,719 yang lebih besar dari t tabel 2,026 dan nilai signifikansi 0,010 serta nilai *Standardized Coefficients Beta* bertanda positif (0,502), yang berarti bahwa apabila kemampuan kerja pegawai bertambah baik, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng, demikian pula sebaliknya apabila kemampuan kerja pegawai mengalami penurunan, maka akan menurunkan pula kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng. Kontribusi peningkatan variabel kemampuan kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan nilai *Standardized Coefficients Beta* adalah sebesar 0,502 atau 50,2%.

Dari hasil tanggapan responden terhadap butir-butir pertanyaan tentang kemampuan kerja pegawai, untuk indikator pertama rata-rata jawaban responden adalah 4,18 maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden menilai setuju bahwa Pegawai kecamatan mampu menyelesaikan tugas tepat pada waktunya sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat terkait dengan pelayanan pajak, untuk indikator kedua rata-rata jawaban responden adalah 4,15 maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden menilai setuju bahwa Pegawai kecamatan memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dengan baik sehingga dapat menunjang dalam pemberian pelayanan pajak yang optimal, untuk indikator ketiga rata-rata jawaban responden adalah 4,18 maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden menilai setuju bahwa Pegawai kecamatan memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang kerjanya sehingga masyarakat dapat terpuaskan dengan informasi yang diberikan oleh pegawai dalam pemberian

pelayanan pajak, untuk indikator keempat rata-rata jawaban responden adalah 3,98 maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden menilai setuju bahwa Pegawai kecamatan perlu untuk mengikuti pelatihan di bidang kerjanya untuk meningkatkan kemampuan kerja dalam bidang pelayanan pajak kepada masyarakat, dan untuk indikator kelima rata-rata jawaban responden adalah 3,95 maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden menilai setuju bahwa Pegawai memiliki kemampuan kerja yang baik dikarenakan menguasai pekerjaan dengan baik ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari tanggapan responden mengenai kemampuan kerja menunjukkan bahwa pegawai UPTD PBB Kecamatan Donri-Donri telah mampu menunjukkan kemampuan kerja yang baik dimata masyarakat sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Kemampuan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena aparatur yang memiliki kemampuan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan (Aprillia, 2015). Kemampuan (*ability*) adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan (Robbins dan Judge, 2008). Pegawai yang memiliki kemampuan memadai akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan waktu atau target yang telah ditetapkan dalam program kerja. Hal ini terjadi karena pegawai dapat mencurahkan seluruh kemampuannya dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggungjawabnya (Kreitner & Kinicki, 2003). Ketika pegawai memiliki kemampuan kerja yang memadai, maka akan dapat berdampak kepada kualitas yang dicapai dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga ketika pekerjaan tersebut dapat

diselesaikan dengan optimal berdasarkan kemampuan kerja yang dimiliki, maka masyarakat akan menilai bahwa pegawai telah mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng. Artinya, apabila kemampuan kerja pegawai bertambah baik, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng, demikian pula sebaliknya apabila kemampuan kerja pegawai mengalami penurunan, maka akan menurunkan pula kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng.
2. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng. Artinya, apabila motivasi kerja pegawai bertambah baik, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng, demikian pula sebaliknya apabila motivasi kerja pegawai mengalami penurunan, maka akan menurunkan pula kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng.
3. Kemampuan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada kantor UPTD PBB Kabupaten Soppeng. apabila kemampuan kerja dan motivasi kerja pegawai secara

simultan bertambah baik, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng, demikian pula sebaliknya apabila kemampuan kerja dan motivasi kerja pegawai secara simultan mengalami penurunan, maka akan menurunkan pula kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Nur. 2014. *Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai, Etos Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang*. Economic Education Analysis Journal. 3 (3).
- Aprilia, Oggi. 2015. *Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang*. Governance, Jurnal S-1 Ilmu Pemerintahan Volume 4 Nomor 3 Edisi September.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- As'ad, 2000. *Psikologi Industri*. Ed 4, Yogyakarta : Liberty.
- Azwar, S. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bharata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Chatab, Nevizond. 2007. *Profil Budaya organisasi: Mendiagnosis Budaya dan Merangsang Perubahannya*. Bandung: Alfabeta

- Hasibuan, Malayu S.P. 2007, *Manajemen. Sumber Daya Manusia*, (Ed Revisi 9), Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo. 2003. *Perilaku Organisasi*. Alih bahasa Erly Suandy. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Lukman, Sampara. 2006. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Sumber Daya Manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mustafa, Zainal 2009, *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Muttaqin, Noor Ikhsan., Djumadi., dan Muhammad Noor. 2013. *Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*. eJournal Administrative Reform, 1 (1): 246-256.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Cetakan Pertama. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Panggabean, Mutiara S, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Priyatno, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta, Mediakom.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetakan Keenam. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Rahman, Albert Wibi. 2015. *Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Bagian Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Petala Bumi Pekanbaru*. Jom FEKON Vol.2 No.1 Februari 2015.
- Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi Ke 12. Jakarta : Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P, 2003. *Perilaku Organisasi, Jilid 2*, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Siagian, S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke 9. Bumi Aksara. Jakarta.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinamo, Jansen H, 2002. Etos Kerja 21 Etos Kerja Profesional di Era Digital Global, Ed 1, Jakarta, Institut Darma Mahardika
- Sinungan, Muchdarsyah. 2003. *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*. Bandung: Mandar Maju.
- Stoner, A.F, James, et. al., 2005. *Manajemen*. Edisi Bahasa Indonesia. Alih Bahasa: Alexander Sindoro : PT Buana Ilmu Populer. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Thoha, Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Yogyakarta : Fisipol UGM.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Tubun, Natalia. 2014. *Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat*. Jurnal PREDIKSI, Vol 3, No.1.
- Umar, Husein. 2010. *Riset pemasaran dan bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- UU Mendiknas No. 45 Tahun 2002
- Winardi, J. 2002. *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Wungu, J. 2003. *Tingkatkan Kinerja Perusahaan anda dengan Merit System*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta