

ABSTRAK

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, KOMUNIKASI ORGANISASI, DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta)

Monica Dewi Ananda Susanti

NIM: 192114047

Universitas Sanata Dharma

2023

Masyarakat semakin menyadari pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang ditimbulkan dari ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan instansi pemerintah menjadi sorotan karena masyarakat semakin membicarakan dan mempertanyakan manfaat yang akan diterima atas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Dalam sebuah organisasi, kualitas pelayanan merupakan elemen vital yang harus dicermati dan diawasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai, komunikasi organisasi, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan publik.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta dengan jumlah 148.703, sedangkan sampel yang digunakan berjumlah 130 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan menggunakan *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda yang terdiri dari empat tahap yaitu uji validitas dan reliabilitas, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji regresi linear berganda. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software SPSS (Statistic Package for the Social Sciens)*.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta, komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta, dan fasilitas kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta. Keterbatasan dalam penelitian adalah kuesioner kompetensi pegawai yang digunakan adalah kompetensi pegawai organisasi sektor publik secara umum dan tidak bersifat spesifik atau khusus pada Kantor Pelayanan Pajak. Sehingga penelitian selanjutnya diharapkan melakukan evaluasi dan meninjau kembali kebaruan dari pernyataan-pernyataan pada kuesioner

Kata kunci: Kompetensi Pegawai, Komunikasi Organisasi, Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan Publik, Kantor Pelayanan Publik.

ABSTRACT

***THE INFLUENCE OF EMPLOYEE COMPETENCE,
ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, AND OFFICE
FACILITIES ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE***

(Case Study in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta)

Monica Dewi Ananda Susanti

NIM: 192114047

Sanata Dharma University

2023

The public is increasingly realizing the importance of public service delivery, arising from public dissatisfaction as service recipients. The quality of service provided by government agencies is in the spotlight because people are increasingly talking about and questioning the benefits that will be received for the services provided by government agencies. In an organization, service quality is a vital element that must be observed and monitored. This study aims to determine the effect of employee competence, organizational communication, and office facilities on the quality of public services.

The population in this study were individual taxpayers in the Yogyakarta Primary Tax Service Office, with a total of 148,703, while the sample used amounted to 130 people. This study uses a quantitative approach, with data collection using a questionnaire. The sample collection technique used was accidental sampling. The analysis technique used is multiple linear regression, which consists of four stages: validity and reliability tests, descriptive statistics, classical assumption tests, and multiple linear regression tests. Data processing in this study used the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) software program.

The results of the research conducted show that employee competence affects the quality of public services at the Yogyakarta Primary Tax Service Office, organizational communication affects the quality of public services at the Yogyakarta Primary Tax Service Office, and office facilities affect the quality of public services at the Yogyakarta Primary Tax Service Office. The limitation in the study is that the employee competency questionnaire used is for the competence of employees of public sector organizations in general and is not specific to the Tax Service Office. So further research is expected to evaluate and review the novelty of the statements on the questionnaire.

Keywords: Employee Competency, Organizational Communication, Office Facilities, Public Service Quality, Public Service Office.