

## Pengaruh Kompetensi SDM dan Pengembangan Karier Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Yang Di Mediasi Oleh Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana)

Selly Furima<sup>1</sup>, Subijanto<sup>2,3</sup>, Mei Indrawati<sup>3</sup>

<sup>1),2),3)</sup> Universitas Wijaya Putra Surabaya

[ssellyfurimamuray@gmail.com](mailto:ssellyfurimamuray@gmail.com), [subiyanto\\_m@yahoo.com](mailto:subiyanto_m@yahoo.com), [meindrawati.ekonomi@gmail.com](mailto:meindrawati.ekonomi@gmail.com)

**Abstract:** Selly Furima, 2024. *The Effect of HR Competencies and Career Development on the Quality of Public Services Mediated by Employee Performance (Study at the Office of the Regional Revenue Agency Kab. Kaimana), Postgraduate Program, Wijaya Putra University.* This type of research is explanatory, namely research that tests hypotheses between hypothesized variables that will be tested for truth. using a quantitative approach, the research sample was 40 respondents. In this study the data will be processed using SEM-PLS data analysis. The objectives of this study are: 1) To describe HR competencies, career development, employee performance and public service quality. 2) To test and analyze the direct effect of HR competencies on the quality of public services. 3) To test and analyze the direct effect of HR competencies on employee performance. 4) To test and analyze the direct effect of career development on the quality of public services. 5) To test and analyze the direct effect of career development on employee performance. 6) To test and analyze the direct effect of employee performance on the quality of public services. 7) To test and analyze the indirect effect of HR competencies on the quality of public services. 8) To test and analyze the indirect effect of career development on the quality of public services. The results showed that: 1) HR competence has a positive and significant effect on the quality of public services. This is evidenced by the original sample value of 0.223 and p-values of 0.000. 2) HR competence has a positive and insignificant effect on employee performance. This is evidenced by the original sample value of 0.597, and the p-values of 0.179. 3) Career development has a positive and insignificant effect on the quality of public services. This is evidenced by the original sample value of 0.198 and the p-values of 0.263. 4) Career development has a positive and significant effect on employee performance. This is evidenced by the original sample value of 0.279 and the p-values of 0.025. 5) Employee performance has a positive and significant effect on the quality of public services. This is evidenced by the original sample value of 0.512 and the p-values of 0.000. 6) HR competence has a significant positive effect on the quality of public services mediated by employee performance. This is evidenced by the original sample value of 0.305 and the p-values of 0.009. 7) Career development has a significant positive effect on the quality of public services mediated by employee performance. This is evidenced by the original sample value of 0.143 and the p-values of 0.038.

**Keywords:** HR Competence, Career Development, Employee Performance, Public Service Quality

### PENDAHULUAN

Kompetensi SDM merupakan suatu karakteristik yang mendasar dari seseorang individu, yaitu penyebab yang terkait dengan acuan kriteria tentang kinerja yang efektif, (Spencer & Spencer, 2018:23). Karakteristik yang mendasari berarti kompetensi merupakan bagian dari kepribadian seseorang yang telah tertanam dan berlangsung lama dan dapat memprediksi perilaku dalam berbagai tugas dan situasi kerja. Acuan kriteria berarti bahwa kompetensi secara aktual memprediksi siapa yang mengerjakan sesuatu dengan baik atau buruk, sebagaimana diukur oleh kriteria spesifik atau standar. Kompetensi (*Competencies*) dengan demikian merupakan sejumlah karakteristik yang mendasari seseorang dan menunjukkan (*indicate*) cara-cara bertindak, berpikir, atau menggeneralisasikan situasi secara

layak dalam jangka panjang. Sumber daya manusia berperan dalam mengolah dan memanfaatkan sumber daya dan material sehingga menjadi produk. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan agar sumber daya manusia dapat bekerja secara efisien dan menampilkan kinerja yang bisa memberi sumbangan terhadap produktivitas merupakan masalah mendasar dari berbagai konsep manajemen dan kepemimpinan.

Dalam upaya pengembangan SDM, organisasi tahu betul bahwa hal pertama yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan kompetensi SDM. Karena pegawai adalah aset tak ternilai yang bisa menaikkan maupun menurunkan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi. Oleh karena itu kompetensi SDM dirasa sebagai hal utama agar kemampuan pegawai bisa digunakan semaksimal mungkin untuk pencapaian tujuan organisasi. Namun peningkatan kompetensi SDM tersebut tergantung pada proses organisasi untuk mencetak SDM yang kompeten dan kemampuan organisasi untuk memilih individu-individu terbaik. Jika proses peningkatan kompetensi SDM/pegawai sudah baik dan sesuai dengan keinginan organisasi, tinggal bagaimana “mengelola” pegawai yang ada dengan sebaik-baiknya.

Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah pengembangan karier pegawai yang dapat memberi kejelasan untuk menjalankan tugas sesuai dengan beban dan tanggung jawabnya, serta kompetensi SDM. Program pengembangan karier merupakan suatu kekuatan yang diharapkan dapat menciptakan nuansa baru dalam upaya mempercepat pembinaan sumberdaya manusia dengan pengembangan karier, dan tingkat kinerja yang sesuai dengan kebutuhan dan pembangunan.

Pengembangan karier merupakan hal yang sangat diharapkan oleh pegawai. Pengembangan karier dapat dilakukan pimpinan organisasi. (Husnia, 2018), mengemukakan pengembangan karier bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai supaya prestasi kerjanya baik dan mencapai hasil yang optimal. Pengembangan karier dari seorang pegawai perlu dilakukan karena seorang pegawai bekerja dalam suatu perusahaan/organisasi tidak hanya ingin memperoleh apa yang dipunyainya hari ini, tetapi juga mengharapkan ada perubahan, ada kemajuan, ada kesempatan diberikan kepadanya untuk maju ke tingkat lebih tinggi dan lebih baik. Pengembangan karier yang jelas dalam organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga menciptakan rasa puas dalam melaksanakan pekerjaannya (Nugroho dan Kunartinah, 2017)

Pengembangan karier merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Dengan adanya pengembangan karier, mengurangi kejenuhan kerja serta adanya suasana

baru, dengan pengembangan karier berdampak sehingga pegawai berupaya dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih baik (Febriansyah, 2019). Pengembangan karier merupakan proses peningkatan kemampuan kerja seorang pegawai yang mendorong meningkatnya kinerja dalam rangka mencapai karier yang diinginkan (Balbed & Sintaasih, 2019). Pengembangan karier yang didukung oleh perusahaan, mengharapkan adanya umpan balik dari pegawai berupa kinerja yang baik. Menurut Marwansyah (2014:208) pengembangan karier adalah kegiatan-kegiatan pengembangan diri yang ditempuh oleh seseorang untuk mewujudkan rencana karier pribadinya.

Kinerja pegawai di setiap organisasi perlu menjadi pelopor dalam mencapai tujuan dan menempatkan pegawai sebagai anggota organisasi dan bukan sekedar sebagai sumberdaya manusia. Dalam hal ini, maka para pimpinan bidang SDM kedepannya perlu mengembangkan kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan akan tenaga kerja, baik dari internal maupun dari eksternal organisasi, serta merumuskan tindakan-tindakan strategik yang sesuai untuk menjamin ketersediaan pegawai yang produktif dan berkompeten. Kinerja pegawai menjadi sangat penting karena penurunan kinerja baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi dapat memberi dampak terhadap kualitas pelayanan yang berarti dalam suatu organisasi. Sehingga dalam hal ini seorang pimpinan memiliki tugas yang cukup berat dimana dia harus selalu berusaha meningkatkan kinerja pegawainya dan memberi arahan serta bimbingan bagi bawahannya agar dapat meningkatkan kinerjanya untuk mencapai kualitas pelayanan serta tujuan organisasi.

Kinerja pada sektor publik, pada dasarnya adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai pemerintah, baik secara individu, kelompok maupun institusi sesuai dengan visi misi dan tujuan yang telah dijalankan. Dalam situasi ini kinerja pada sektor publik semakin menarik untuk diperhatikan, menyusul terjadinya berbagai gambaran yang mencerminkan disparitas antara kinerja yang ditampilkan oleh aparat dan lembaga pemerintah dengan ekspektasi yang diidamkan oleh masyarakat. Timbulnya berbagai ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja yang ditampilkan oleh aparat pemerintah, boleh jadi merupakan tanda-tanda yang menguatkan pentingnya perhatian terhadap masalah kinerja tersebut. Itulah dampaknya kemudian proses terhadap masalah kinerja ini membutuhkan adanya keterikatan atau ketulusan yang tinggi dari berbagai pemangku kepentingan, khususnya pemerintah. Hal ini dapat dimengerti, mengingat kinerja pada sektor publik senantiasa berkaitan dengan masalah, kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara luas.

Berkaitan dengan kinerja pegawai, hal ini tidak terlepas dari dua sisi yaitu 1). Meningkatnya kinerja atau 2). Menurunnya kinerja. Menurunnya kinerja pegawai sepertinya

mempunyai dampak negatif bagi organisasi serta kualitas pelayanannya. Hal ini dapat dilihat dengan seringnya pegawai datang terlambat, di samping itu, pegawai juga sering mempunyai ide-ide baru akan tetapi tanggapan dari pimpinan tidak sesuai dengan yang diharapkan pegawai, karena pihak manajemen dirasa kurang memperhatikan aspirasi bawahan. Untuk mengatasi hal tersebut maka diperlukan adanya acuan baku yang mendukung kinerja pegawai.

Kualitas pelayanan ini menjadi sangat penting untuk organisasi, oleh sebab itu organisasi harus meningkatkan kinerja terhadap pegawainya agar kualitas pelayanannya meningkat. Dengan adanya hasil kerja yang diinginkan seimbang dengan visi dan misi yaitu memberikan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan suatu kualitas pelayanan. Agar dapat menjalankan kebutuhan masyarakat dalam bentuk administrasi setiap pegawai diharuskan menjalankan kerjanya sehingga hasil kerja dalam melayani masyarakat baik dan tercapai visi misi dan tujuan yang ingin dicapai. Untuk menjalankan kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif seorang administrator harus meningkatkan kualitas kerja, kuantitas, kemampuan, dan komunikasi dan harus mementingkan kualitas pelayanannya sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dari kinerja pegawai tersebut. Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari peran pegawai negara untuk membantu masyarakat disamping sebagai abdi negara, akan tetapi salah satu masalah yang sering muncul dalam hubungannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang publik service itu sendiri, terutama dalam hal mutu pelayanan pegawai pemerintah terhadap masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia jasa dan informasi bagi masyarakat yang dituntut untuk memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin. Dalam bentuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dari pegawai pemerintah. Pemerintah melakukan keputusan Menteri Pendayagunaan Pegawai Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003 tentang dasar umum penyelenggaraan pelayanan public. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dibuat oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan namun rancangan ini tidak akan bisa dicapai secara baik apabila pegawai pemerintah tidak bekerja secara maksimal. Oleh sebab itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Pegawai Negara dalam mencari tentang meningkatkannya kualitas pelayanan yang harus diimbangi dengan adanya kinerja yang maksimal pegawai pemerintah untuk mencapai kelancaran pelayanan sesuai dengan fungsinya.

Widodo (2018) mengemukakan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Pegawai Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Pada hakikatnya pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2018) kualitas dan kuantitas pelayanan menjadi lebih baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya: 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan, 2) Mendapat pelayanan yang wajar, 3) Mendapat pelayananyang sama tanpa pilih kasih, dan 4) Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Asep Setiado, (2018), melakukan penelitian tentang pengaruh kepemimpinan dan kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan, hasil penelitiannya menjelaskan terdapat pengaruh signifikan kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik. Disisi lain hasil penelitian Erlin Susanty, (2020), ini menemukan adanya hubungan yang tidak signifikan kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik. Perbedaan temuan hasil penelitian terdahulu ini memberikan celah kepada peneliti untuk mengetahui apakah benar bahwa kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayana publik? Serta merupakan celah/*Gap Reseach* untuk dilakukan penelitian lanjutan guna pengembangan keilmuan serta menghasilkan konseptual baru tentang kompetensi dengan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti saya menemukan bahwa dalam pengaruh tingkat kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan masih belum maksimal hasil pekerjaan pegawai dalam menyelesaikan tugastu-gasnya dikarenakan kurangnya kemampuan pegawai dalam mencapai target pekerjaan yang telah ditentukan dan menghambat pekerjaan yang targetnya harus di selesaikan. Kepentingan utama yang harus diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan adalah sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan kepuasan bukan keluhan dari masyarakat itu sendiri dalam arti kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana berdasarkan hasil observasi yang menemukan bahwa Kinerja terhadap kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan, dikarenakan masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, adanya fenomena yang terjadi pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana yang telah diuraikan serta adanya *gap reseach* penelitian terdahulu yang telah dikemukakan, maka perlu dilakukan penelitian lanjutan, dengan mengambil judul **“Pengaruh Kompetensi SDM Dan Pengembangan Karier Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Yang Di Mediasi Oleh Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana)”**.

### **Kerangka Konseptual**

1. Hubungan antara Kompetensi SDM dengan Kualitas Pelayanan Publik.

Kompetensi Sumber Daya Manusia adalah kemampuan seseorang atau individu suatu organisasi (kelembagaan) atau suatu sistem untuk melaksanakan fungsi-fungsi atau kewenangannya untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien (Yendrawati, 2018). Kualitas pelayanan adalah kebutuhan pelanggan/masyarakat dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta dapat mempengaruhi dari loyalitas pelanggan/masyarakat (Lupiyadi, 2018). Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Yusran Lapanada (2018), dalam hasil penelitiannya mengungkapkan kompetensi SDM berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik yang artinya signifikan.

2. Hubungan antara Kompetensi SDM dengan Kinerja Pegawai.

Kompetensi Sumber Daya Manusia adalah kemampuan seseorang atau individu suatu organisasi (kelembagaan) atau suatu sistem untuk melaksanakan fungsi-fungsi atau kewenangannya untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien (Yendrawati, 2018). Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Prawirosentono, 2018). Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Donatus Adi K (2018), dalam hasil penelitiannya mengungkapkan kompetensi SDM berpengaruh langsung terhadap kinerja yang artinya signifikan.

3. Hubungan antara Pengembangan Karier dengan Kualitas Pelayanan Publik.

Pengembangan karier adalah sebuah pendekatan formal yang dilakukan organisasi untuk memastikan bahwa orang dengan kualifikasi dan pengalaman yang tepat akan tersedia pada saat dibutuhkan (Pandi Afandi, 2018). Kualitas pelayanan adalah kebutuhan pelanggan/masyarakat dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta dapat mempengaruhi dari loyalitas pelanggan/masyarakat (Lupiyadi, 2018). Tentang hubungan pengembangan karier berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dalam penelitian

ini menjadi keterbaruan penelitian yang dilakukan karena belum diketemukan penelitian terdahulu yang mengkaji tentang hubungan pengembangan karier terhadap kualitas pelayanan public.

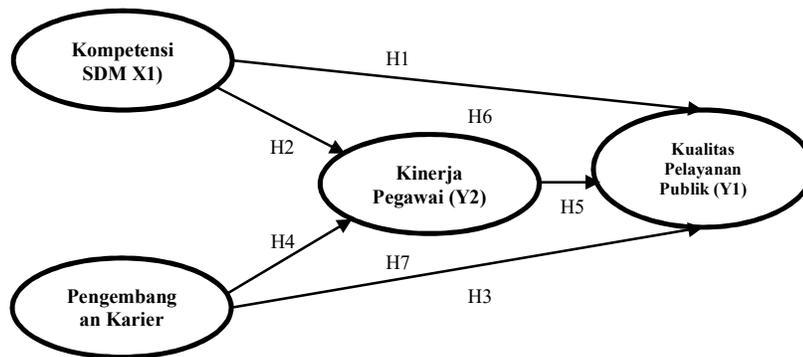
4. Hubungan antara Pengembangan Karier dengan Kinerja Pegawai.

Pengembangan karier adalah sebuah pendekatan formal yang dilakukan organisasi untuk memastikan bahwa orang dengan kualifikasi dan pengalaman yang tepat akan tersedia pada saat dibutuhkan (Pandi Afandi, 2018). Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Prawirosentono, 2018). Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Nita Tri Febrianti (2020), dalam hasil penelitiannya mengungkapkan pengembangan karier berpengaruh langsung terhadap kinerja yang artinya signifikan.

5. Hubungan antara Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Prawirosentono, 2018). Kualitas pelayanan adalah kebutuhan pelanggan/masyarakat dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta dapat mempengaruhi dari loyalitas pelanggan/masyarakat (Lupiyadi, 2018). Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Andi Nur Islmayyah, dkk (2021), dalam hasil penelitiannya mengungkapkan kinerja berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik yang artinya signifikan.

Berdasarkan studi empiris dan hasil penelitian terdahulu yang telah dikemukakan pada bahasan sebelumnya selanjutnya dituangkan dalam perumusan kerangka pemikiran. Tentang kerangka pemikiran penelitian mudah dipahami orang lain, maka selanjutnya dituangkan dalam bentuk gambar kerangka konseptual untuk memperjelas gambaran penelitian ini. dalam gambar 1 berikut:



**Gambar 1 Kerangka Konseptual**

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, kajian hasil penelitian empiris dan kajian teoritis yang telah diuraikan maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Kompetensi SDM berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana.
- H2: Kompetensi SDM berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana.
- H3: Pengembangan karier berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana.
- H4: Pengembangan karier berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana.
- H5: Kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana.
- H6: Kompetensi SDM berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana yang dimediasi oleh kinerja pegawai.
- H7: Pengembangan karier berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana yang dimediasi oleh kinerja pegawai.

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daeng GS, et al. 2020:1419).The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5).Standard of the company demands regarding the results or output produced are

intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560). Time management skills can facilitate the implementation of the work and plans outlined. (Rina Dewi, et al. 2020:14).

## **METODE PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan yaitu untuk mendapatkan jawaban dari masalah-masalah yang telah diangkat, maka jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Menurut Faisal dalam Sani, dkk, (2016:287), penelitian eksplanatori adalah untuk menguji hipotesis antar variabel yang dihipotesiskan yang akan diuji kebenarannya. Penelitian eksplanatori dalam penelitian ini bermaksud untuk memberikan penjelasan hubungan kausalitas antar variabel bebas dengan variabel terikat melalui pengujian hipotesis. Hipotesis itu sendiri menggambarkan hubungan antara variabel-variabel, untuk mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi atau tidak dengan variabel lainnya, atau apakah variabel disebabkan dan dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Selain menggunakan pendekatan utama kuantitatif, penelitian ini juga dilengkapi dengan pendekatan kualitatif (*qualitative*). Dimaksudkan penggunaan kedua metode ini diharapkan mampu menjelaskan dan membahas hasil penelitian secara menyeluruh serta memberikan pemahaman yang lebih baik bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode survey, yakni mengumpulkan informasi dari seluruh populasi atau sampel dengan menggunakan alat bantu kuesioner, (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini data akan diolah dengan menggunakan analisis data SEM-PLS.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:67). Jadi dalam suatu penelitian, populasi adalah jumlah dan keseluruhan obyek yang karakteristiknya hendak diduga. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana, yang berjumlah 40 orang.

Menurut Sugiyono (2016), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan seluruh populasi yaitu 40 pegawai sebagai responden. Metode pengambilan sampel ini disebut sebagai metode *total sampling*. Metode *total sampling* adalah metode pengambilan sampel yang diambil berdasarkan keseluruhan dari jumlah populasi.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1 Nilai *composite reliability* (CR) dan *cronbach's alpha* (CA)**

Variabel Laten	Nilai CR	Nilai CA
Kompetensi SDM (KS)	0.926	0.904
Pengembangan Karier (PK)	0.934	0.919
Kinerja Pegawai (KP)	0.942	0.931
Kualitas Pelayanan Publik (KPP)	0.954	0.946

Sumber: Data diolah dengan *smartPLS*, 2024

Pada tabel 1 hasil nilai konsistensi internal dapat diketahui nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* pada setiap variabel penelitian lebih besar dari 0,7. Hal tersebut dapat diartikan bahwa jawaban kuesioner akan tetap sama jika diukur pada objek yang sama meskipun menggunakan alat pengukur yang berbeda, diuji oleh peneliti yang berbeda dan di waktu yang berbeda. Hasil penelitian nilai CR dan nilai CA menghasilkan nilai diantara 0,9. Nilai *cronbach' alpha* Artinya dihasilkan nilai *composite reliability* dan *cronbach' alpha* yaitu sangat baik.

**Tabel 2 Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan Akar Kuadrat AVE**

Variabel Laten	Nilai AVE	Keterangan
Kompetensi SDM (KS)	0.676	Valid
Pengembangan Karier (PK)	0.639	Valid
Kinerja Pegawai (KP)	0.619	Valid
Kualitas Pelayanan Publik (KPP)	0.676	Valid

Sumber: Data diolah dengan *smartPLS*, 2024

Pada tabel 2 menunjukkan nilai AVE pada semua variabel penelitian telah memenuhi syarat validitas konvergen karena bernilai lebih dari 0,5. Hal ini dinyatakan bahwa variabel dalam penelitian ini yaitu kompetensi SDM (KS), pengembangan karier (PK), kinerja pegawai (KP) dan kualitas pelayanan publik (KPP) mampu menjelaskan lebih dari separuh varians yang berasal dari indikator-indikatornya

**Tabel 3 Hasil Uji Signifikansi Koefisien Jalur**

Relasi	Original Sample	P-Values	Keterangan
Kompetensi SDM -> Kualitas Pelayanan Publik	0,223	0,000	Positif Signifikan
Kompetensi SDM -> Kinerja Pegawai	0,597	0,179	Positif Tidak Signifikan
Pengembangan Karir -> Kualitas Pelayanan Publik	0,198	0,263	Positif Tidak Signifikan
Pengembangan Karir -> Kinerja Pegawai	0,279	0,025	Positif Signifikan
Kinerja Pegawai -> Kualitas Pelayanan Publik	0,512	0,000	Positif Signifikan

Kompetensi SDM -> Kinerja Pegawai -> Kualitas Pelayanan Publik	0,305	0,009	Positif Signifikan
Pengembangan Karir -> Kinerja Pegawai -> Kualitas Pelayanan Publik	0,143	0,038	Positif Signifikan

**Sumber: Data diolah dengan *smartPLS*, 2024**

Berdasarkan nilai *p-values* pada tabel 3 dapat diinterpretasikan pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel pada penelitian ini, yaitu :

**1. Uji pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik.**

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Hal ini diartikan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

**2. Uji pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja pegawai.**

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi SDM terhadap kinerja pegawai 0,179 dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Hal ini diartikan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai karena nilai signifikansi  $0,179 > 0,05$ .

**3. Uji pengaruh pengembangan karier terhadap kualitas pelayanan publik.**

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel pengembangan karier terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,263 dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Hal ini diartikan bahwa pengembangan karier berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena nilai signifikan  $0,263 > 0,05$ .

**4. Uji pengaruh pengembangan karier terhadap kinerja pegawai.**

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel pengembangan karier terhadap kinerja pegawai sebesar 0,025 dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Hal ini diartikan bahwa pengembangan karier berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai karena nilai signifikansi  $0,025 < 0,05$ .

**5. Uji pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.**

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Hal ini diartikan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

**6. Uji pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja pegawai.**

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja pegawai sebesar 0,009 dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Hal ini diartikan bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang di mediasi oleh kinerja pegawai karena nilai signifikansi  $0,009 > 0,05$ .

**7. Uji pengaruh pengembangan karier terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja pegawai.**

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel pengembangan karier terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja pegawai sebesar 0,038 dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Hal ini diartikan bahwa pengembangan karier berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang di mediasi oleh kinerja pegawai karena nilai signifikansi  $0,038 > 0,05$ .

**Tabel 4 Hasil Uji Path Coefficients**

Relasi	P-Values	Keterangan
Kompetensi SDM -> Kualitas Pelayanan Publik	0,000	H <sub>1</sub> diterima
Kompetensi SDM -> Kinerja Pegawai	0,179	H <sub>2</sub> ditolak
Pengembangan Karir -> Kualitas Pelayanan Publik	0,263	H <sub>3</sub> ditolak
Pengembangan Karir -> Kinerja Pegawai	0,025	H <sub>4</sub> diterima
Kinerja Pegawai -> Kualitas Pelayanan Publik	0,000	H <sub>5</sub> diterima
Kompetensi SDM -> Kinerja Pegawai -> Kualitas Pelayanan Publik	0,009	H <sub>6</sub> diterima
Pengembangan Karir -> Kinerja Pegawai -> Kualitas Pelayanan Publik	0,038	H <sub>7</sub> diterima

Sumber: Data diolah dengan *smartPLS*, 2024

Berdasarkan tabel 4 hasil penelitian pengujian hipotesis dapat dilihat pada tingkat signifikansi, jika nilai *p-value*  $\leq 0,05$  yang berarti H<sub>0</sub> ditolak atau hipotesis pada penelitian diterima.

**H<sub>1</sub> : Kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana**

Berdasarkan hasil analisis, hasil uji path coefficients yang dimiliki oleh kompetensi SDM (X1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y2) adalah sebesar 0,000 yaitu signifikan pada  $\alpha = 0,05$ . hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi SDM (X1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y2) diterima, artinya kompetensi SDM mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan pernyataan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kompetensi SDM

berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana, terbukti kebenarannya dan hipotesis pertama diterima.

**H<sub>2</sub> : Kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana**

Berdasarkan hasil analisis, hasil uji *path coefficients* yang dimiliki oleh kompetensi SDM (X1) terhadap kinerja pegawai (Y1) adalah sebesar 0,179 yaitu signifikan pada  $\alpha = 0,05$ . hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi SDM (X1) terhadap kinerja pegawai (Y1) ditolak, artinya kompetensi SDM tidak mampu meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan pernyataan hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kompetensi SDM berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana, tidak terbukti kebenarannya dan hipotesis kedua ditolak.

**H<sub>3</sub> : Pengembangan karier berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana**

Berdasarkan hasil analisis, hasil uji *path coefficients* yang dimiliki oleh pengembangan karier (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y2) adalah sebesar 0,263 yaitu signifikan pada  $\alpha = 0,05$ . hal ini mengindikasikan pengembangan karier (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y2) ditolak, artinya pengembangan karier tidak mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan pernyataan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa pengembangan karier berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana, tidak terbukti kebenarannya dan hipotesis kedua ditolak.

**H<sub>4</sub> : Pengembangan karier berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana**

Berdasarkan hasil analisis, hasil uji *path coefficients* yang dimiliki oleh pengembangan karier (X2) terhadap kinerja pegawai (Y1) adalah sebesar 0,025 yaitu signifikan pada  $\alpha = 0,05$ . hal ini mengindikasikan bahwa pengembangan karier (X2) terhadap kinerja pegawai (Y1) diterima, artinya pengembangan karier mampu meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan pernyataan hipotesis keempat yang menyatakan bahwa pengembangan karier berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana, terbukti kebenarannya dan hipotesis keempat diterima.

**H<sub>5</sub> : Kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana**

Berdasarkan hasil analisis, hasil uji *path coefficients* yang dimiliki oleh kinerja pegawai (Y1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y2) adalah sebesar 0,000 yaitu signifikan

pada  $\alpha = 0,05$ . hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai (Y1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y2) diterima, artinya kinerja pegawai mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan pernyataan hipotesis kelima yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana, terbukti kebenarannya dan hipotesis kelima diterima.

**H<sub>6</sub> : Kompetensi SDM berpengaruh signifikan kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana yang dimediasi oleh kinerja pegawai**

Berdasarkan hasil analisis, hasil uji *path coefficients* yang dimiliki oleh kompetensi SDM (X1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y2) yang dimediasi oleh kinerja pegawai (Y1) adalah sebesar 0,009 yaitu signifikan pada  $\alpha = 0,05$ . hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik (Y2) yang dimediasi oleh kinerja pegawai (Y1) diterima, artinya kinerja pegawai mampu memediasi kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan pernyataan hipotesis keenam yang menyatakan bahwa kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana yang dimediasi oleh kinerja pegawai, terbukti kebenarannya dan hipotesis keenam diterima.

**H<sub>7</sub> : Pengembangan karier berpengaruh signifikan kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana yang dimediasi oleh kinerja pegawai.**

Berdasarkan hasil analisis, hasil uji *path coefficients* yang dimiliki oleh pengembangan karier (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y2) yang dimediasi oleh kinerja pegawai (Y1) adalah sebesar 0,038 yaitu signifikan pada  $\alpha = 0,05$ . hal ini mengindikasikan bahwa pengembangan karier (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y2) yang dimediasi oleh kinerja pegawai (Y1) diterima, artinya kinerja pegawai mampu memediasi pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan pernyataan hipotesis ketujuh yang menyatakan bahwa pengembangan karier berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana yang dimediasi oleh kinerja pegawai, terbukti kebenarannya dan hipotesis ketujuh diterima.

**Tabel 5 Pengujian Pengaruh Langsung**

<b>Korelasi</b>	<b>Original Sample</b>	<b>Keterangan</b>
Kompetensi SDM -> Kualitas Pelayanan Publik	0,223	Berpengaruh Positif
Kompetensi SDM -> Kinerja Pegawai	0,597	Berpengaruh Positif
Pengembangan Karir -> Kualitas Pelayanan Publik	0,198	Berpengaruh Positif
Pengembangan Karir -> Kinerja Pegawai	0,209	Berpengaruh Positif
Kinerja Pegawai -> Kualitas Pelayanan Publik	0,512	Berpengaruh Positif

**Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.0, diolah, 2024**

Berdasarkan Tabel 5 tentang pengujian pengaruh langsung dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dari kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,223.
2. Terdapat pengaruh positif dari kompetensi SDM terhadap kinerja pegawai dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,597.
3. Terdapat pengaruh positif dari pengembangan karier terhadap kualitas pelayanan publik dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.198.
4. Terdapat pengaruh positif dari pengembangan karier terhadap kinerja pegawai dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.209.
5. Terdapat pengaruh positif dari kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,512.

**Tabel 6 Pengujian Pengaruh Tidak Langsung**

<b>Korelasi</b>	<b>Original Sample</b>	<b>Keterangan</b>
Kompetensi SDM -> Kinerja Pegawai -> Kualitas Pelayanan Publik	0,305	Pengaruh Positif
Pengembangan Karir -> Kinerja Pegawai -> Kualitas Pelayanan Publik	0,143	Pengaruh Positif

**Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.0, diolah, 2024**

Berdasarkan Tabel 6 tentang pengujian pengaruh tidak langsung dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dari pengaruh tidak langsung kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja pegawai berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.305.
2. Terdapat pengaruh positif dari pengaruh tidak langsung pengembangan karier terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja pegawai berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.143

## **PEMBAHASAN**

### **1. Pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana.**

Berdasarkan hasil analisis *Smart PLS* dapat diketahui bahwa variabel kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini berarti tingginya nilai kompetensi SDM dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin optimal, dengan kata lain apabila Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana meningkatkan segala aspek yang mampu menumbuhkan kompetensi SDM maka kualitas pelayanan publik dapat meningkat pula. Berdasarkan Hasil analisis *Smart PLS*, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi Koefisien Jalur dan Uji *path coefficients* dari kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik yaitu positif signifikan dengan nilai *p Values* sebesar 0.000 (kurang dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi SDM mampu menciptakan kualitas pelayanan publik semakin meningkat khususnya di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana. Pegawai yang memiliki kompetensi SDM yang tinggi akan lebih mudah dalam memecahkan masalah kesulitan didalam pekerjaannya. Pegawai yang memiliki kompetensi SDM yang tinggi akan mencari cara untuk melalukan pekerjaan Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya serta memperluas hasil penelitian yang dilakukan Yusran Lapanada (2018). Dimana dalam penelitiannya kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan menjelaskan adanya pengaruh langsung dari kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik. Disisi lain hasil penelitian Erlin Susanty, (2020), ini menemukan adanya hubungan yang tidak signifikan kompetensi terhadap kualitas pelayanan public.

### **2. Pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana.**

Berdasarkan hasil analisis *Smart PLS*, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi Koefisien Jalur dan Uji *path coefficients* dari kompetensi SDM terhadap kinerja pegawai yaitu positif tidak signifikan dengan nilai *p Values* sebesar 0.179 (lebih dari 0.050). Hal ini

dapat diartikan bahwa kompetensi SDM tidak mampu menciptakan kinerja pegawai semakin meningkat khususnya di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana. Hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel kompetensi SDM berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti nilai kompetensi SDM pada pegawai tidak dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dengan kata lain apabila di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana tidak dapat meningkatkan segala aspek yang mampu meningkatkan kompetensi SDM maka kinerja pegawai tidak dapat meningkat, khususnya pada lingkungan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Donatus Adi K (2018). Dimana dalam penelitiannya kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan menjelaskan adanya pengaruh langsung dari kompetensi SDM terhadap kinerja pegawai.

### **3. Pengaruh pengembangan karier terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana.**

Berdasarkan hasil analisis *Smart PLS*, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi Koefisien Jalur dan Uji *path coefficients* dari pengembangan karier terhadap kualitas pelayanan publik yaitu positif tidak signifikan dengan nilai *p Values* sebesar 0.263 (lebih dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa pengembangan karier tidak mampu menciptakan kualitas pelayanan publik semakin meningkat khususnya di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana. Hal ini berarti pengembangan karier tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Pengembangan karier tidak berdampak terhadap kuatnya pemahaman anggota organisasi terhadap nilai-nilai pelayanan publik yang berkualitas yang telah ditetapkan organisasi di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana. Hal ini dapat diartikan bahwa pengembangan karier tidak mampu menciptakan kualitas pelayanan publik dalam organisasi khususnya pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana. Hasil penelitian ini menjadi keterbaruan penelitian yang dilakukan karena belum diketemukan penelitian terdahulu yang mengkaji tentang hubungan pengembangan karier terhadap kualitas pelayanan publik.

### **4. Pengaruh pengembangan karier terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana.**

Berdasarkan hasil analisis *Smart PLS*, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi Koefisien Jalur dan Uji *path coefficients* dari pengembangan karier terhadap kinerja pegawai yaitu positif signifikan dengan nilai *p Values* sebesar 0.025 (kurang dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa pengembangan karier mampu menciptakan kinerja pegawai semakin meningkat khususnya di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana. Pengembangan

karier berdampak positif terhadap kuatnya pemahaman anggota organisasi terhadap nilai-nilai kinerja pegawai yang telah ditetapkan organisasi di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana. Hal ini dapat diartikan bahwa pengembangan karier mampu menciptakan kinerja pegawai dalam organisasi semakin meningkat khususnya pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nita Tri Febrianti (2020). Dimana dalam penelitiannya pengembangan karier berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan menjelaskan adanya pengaruh langsung dari pengembangan karier terhadap kinerja pegawai.

#### **5. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana.**

Berdasarkan hasil analisis *Smart PLS*, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi Koefisien Jalur dan Uji *path coefficients* dari kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik yaitu positif signifikan dengan nilai *p Values* sebesar 0.000 (kurang dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja pegawai mampu menciptakan kualitas pelayanan publik semakin meningkat khususnya di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana. Kinerja yang baik erat kaitannya dengan kualitas yang baik pula. Semakin baik kinerjanya maka akan semakin bagus kualitasnya. Hal ini juga berlaku untuk kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Kaimana. Kualitas pelayanan publik akan dapat dicapai apabila pegawai memiliki kinerja yang baik. Semakin baik kinerja yang dihasilkan oleh pegawai maka kualitas pelayanan terhadap publik akan semakin baik dan mengantarkan instansi dalam mencapai visinya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andi Nur Islmayyah, dkk (2021). Dimana dalam penelitiannya kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan menjelaskan adanya pengaruh langsung dari kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

#### **6. Pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana yang dimediasi oleh kinerja pegawai.**

Berdasarkan hasil analisis *Smart PLS*, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi Koefisien Jalur dan Uji *path coefficients* dari kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja pegawai yaitu positif signifikan dengan nilai *p Values* sebesar 0.009 (kurang dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja pegawai mampu memediasi kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana. Kompetensi SDM yang memadai dari seorang aparatur akan menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas. Namun kompetensi SDM yang memadai saja tidak cukup dalam meraih kualitas pelayanan publik jika tidak

diimplementasikan dalam kinerja yang baik oleh seorang pegawai. Kinerja yang baik dapat diraih dengan adanya kompetensi SDM yang memadai, pegawai dapat dengan mudah menaklukkan tantangan pekerjaan jika memiliki kompetensi SDM yang baik sehingga akan tercipta pelayanan public yang berkualitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Erlin Susanty (2020). Dimana dalam penelitiannya kompetensi SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja pegawai dan menjelaskan adanya pengaruh tidak langsung dari kinerja pegawai yang memediasi kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik.

#### **7. Pengaruh pengembangan karier terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana yang dimediasi oleh kinerja pegawai.**

Berdasarkan hasil analisis *Smart PLS*, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi Koefisien Jalur dan Uji *path coefficients* dari pengembangan karier terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja pegawai yaitu positif signifikan dengan nilai *p Values* sebesar 0.038 (kurang dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja pegawai mampu memediasi pengembangan karier terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana. Konsep pengembangan karier di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana mengacu pada strategi yang berfokus pada pelayanan, pada proses ekstensif yang mengintegrasikan pelayanan, yang menciptakan nilai bagi masyarakat. Strategi penerapan pengembangan karier dan kualitas pelayanan diimplementasikan oleh Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana dengan baik dan secara umum berdampak pada kinerja pegawai semakin tinggi. Hasil penelitian ini menjadi keterbaruan penelitian yang dilakukan karena belum diketemukan penelitian terdahulu yang mengkaji tentang hubungan pengembangan karier terhadap kualitas pelayanan public yang di mediasi oleh kinerja pegawai.

Saat mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data mentah. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan tertulis (Kumala Dewi, Indri et al., 2022 : 29). This research will be conducted in three phases : measurement model (external model), structural model (internal model), and hypothesis testing. (Pramono Budi, et al., 2023 ; 970) Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82) Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan

sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu dibutuhkan keputusan pembelian yang tepat (Kristiawati Indriana et.al. 2019 : 28)

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana termasuk baik dengan nilai rata-rata keseluruhan variabel kualitas pelayanan publik (3,96), kompetensi SDM di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana termasuk baik dengan nilai rata-rata keseluruhan variabel kompetensi SDM (3,92), pengembangan karier di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana termasuk baik dengan nilai rata-rata keseluruhan variabel pengembangan karier (3,98), dan kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana termasuk baik dengan nilai rata-rata keseluruhan variabel kinerja pegawai (3,97).
2. Dari hasil penelitian dapat di nyatakan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana yang berarti bahwa semakin tinggi kompetensi SDM yang dimiliki pegawai maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik.
3. Dari hasil penelitian dapat di nyatakan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana, yang berarti bahwa kompetensi SDM tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
4. Dari hasil penelitian dapat di nyatakan bahwa pengembangan karier berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana, yang berarti bahwa pengembangan karier tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
5. Dari hasil penelitian dapat di nyatakan bahwa pengembangan karier berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana yang berarti bahwa semakin tinggi pengembangan karier yang dimiliki pegawai maka akan semakin tinggi pula kinerja pegawai yang di miliki.
6. Dari hasil penelitian dapat di nyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana yang berarti bahwa semakin tinggi kinerja pegawai yang dimiliki maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik.

7. Dari hasil penelitian dapat di nyatakan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana, yang berarti bahwa kinerja pegawai dapat memediasi pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik.
8. Dari hasil penelitian dapat di nyatakan bahwa pengembangan karier berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaimana, yang berarti bahwa kinerja pegawai dapat memediasi pengaruh pengembangan karier terhadap kualitas pelayanan publik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumberdaya Manusia Teori Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Balbed, Ammar & Sintaasih, Desak Ketut. (2019). *Pengaruh Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Pemediasi Motivasi Kerja Karyawan*. E-Jurnal Manajemen. Vol 8. No 7: P. 4676-4703
- Indar Husnia, 2018. *Hubungan Pengembangan Karir Dengan Prestasi Kerja Pegawai (studi kasus Di Puskesmas Lanrisang Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan)*. [Skripsi]. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Lupiyoadi, R, 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Marwansyah, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua. Bandung: Alfabeta
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. 2018. *Organizational Behavior Edition 15*. New Jersey: Pearson Education
- Santoso, Singgih. 2018. *Buku Latihan SPSS: Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama Eresco
- Spencer, Lyle M. dan Signe M. Spencer. 2018. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cet. Ke 13. Bandung Alfabeta,
- Widodo. 2018. *Manajemen pelatihan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Aziz Sholeh, Abdul et. Al. 2024. Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya, Journal Of Management and Creative Business Vol. 2 No. 1 Januari 2024, Halaman : 82 - 96

- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Process Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425
- Enny Istanti<sup>1)</sup>, Bramastyo Kusumo<sup>2)</sup>, I. N. (2020). IMPLEMENTASI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBELIAN BERULANG PADA PENJUALAN PRODUK GAMIS AFIFATHIN. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10
- Iwa Soemantri, Asep et al. 2020. Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo* Vol. IV No. 1, Hal. 1-10.
- Kumala Dewi, Indri et al, 2022 Peningkatan Kinerja UMKM Melalui pengelolaan Keuangan, *Jurnal Ekonomi Akuntansi* , UNTAG Surabaya, Hal ; 23- 36
- Kristiawati, et al. 2019. Citra Merek Persepsi Harga dan Nilai Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mini Market Indomaret Lontar Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen (JMM 17)* Vol. 6 No. 2, September 2019, Hal. 27- 36.
- Pramono Budi, Istanti Enny, Daengs GS, Achmad, Syafi'i, Bramastyo KN, RM ,2023, Impact of Social Media Marketing and Brand Awareness on Purchase Intention in coffe shop culinary in Surabaya, *International Journal of Entrepreneurship and Business Decelopment*, Volume. 5 Number 6 November 2022, Page. 968 - 977
- Rina Dewi, et al. 2020. Internal Factor Effects In Forming The Success Of Small Businesses. *Jurnal SINERGI UNITOMO*, Vol. 10 No. 1, Hal. 13-21