



**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DESA TANJUNG IBUS
KECAMATAN SECANGGANG
KABUPATEN LANGKAT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

DEWI ANASARI
NPM : 1615310033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
M E D A N
2020**

ABSTRAK

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat baik secara parsial dan simultan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 orang yang merupakan warga desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang. Model analisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan 2 variabel x yaitu kemampuan kerja dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel y kepuasan masyarakat. Metode penelitian menggunakan deskriptif statistik. Jenis data pada penelitian ini yaitu data sekunder. Temuan penelitian ini yaitu Nilai t_{hitung} variabel kemampuan kerja (X_1) adalah $4,126 > t_{tabel} 2,006$, dan nilai $Sig. < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) yaitu sebesar 0,383. Nilai t_{hitung} variabel pelayanan publik (X_2) adalah $4,246 > t_{tabel} 2,006$, dan nilai $Sig. < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) yaitu sebesar 0,509. Nilai $F_{hitung} 58,356 > nilai F_{tabel} 2,78$. Artinya secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja dan pelayanan publik terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat (Y).

Kata Kunci : Kemampuan kerja pegawai, kualitas pelayanan

publik, kepuasan masyarakat

ABSTRACT

Public services can be interpreted as providing services (serving) the needs of a person or community who have an interest in the organization in accordance with the basic rules and procedures that have been determined. This gives an understanding that everything related to the service should be carried out as well as possible so that the people receiving the service are satisfied with the services provided. The purpose of this study is to determine the effect of work ability and service quality on community satisfaction both partially and simultaneously. The number of samples in this study were 80 people who are residents of Tanjung Ibus Village, Secanggang District. The analysis model uses multiple linear regression analysis techniques with 2 variables x namely work ability and service quality, while variable y is community satisfaction. The research method uses descriptive statistics. The type of data in this study is secondary data. The findings of this study are the value of the tcount work ability variable (X1) is 4.126 > ttable 2.006, and the Sig. <0.05 (0,000 <0.05), so it can be concluded that work ability (X1) has a positive and significant effect on community satisfaction (Y) in the amount of 0.383. The tcount value of the public service variable (X2) was 4.246 > ttable 2.006, and the Sig. <0.05 (0,000 <0.05), so it can be concluded that public service (X2) has a positive and significant effect on community satisfaction (Y) in the amount of 0.509. Fcount value of 58.356 > Ftable value of 2.78. This means that simultaneously there is a significant influence between work ability and public service on the dependent variable community satisfaction (Y).

Keywords: Work ability, service quality, community satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
PERMOHONAN UJIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Keaslian Penelitian.....	9
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
1. Kepuasan Masyarakat	10
2. Kemampuan Kerja	17
3. Kualitas Pelayanan	30
B. Penelitian Terdahulu.....	45
C. Kerangka Konseptual	48
D. Hipotesis.....	48
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	50
B. Tempat dan Waktu Penelitian	50
C. Populasi dan Sampel	51
D. Defenisi Operasional Variabel	52
E. Jenis dan Sumber Data.....	55
F. Teknik Pengumpulan Data.....	55
G. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	60
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	60
2. Karakteristik Penelitian.....	61
3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	72

4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
6. Hasil Uji Hipotesis	78
B. Pembahasan.....	80

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	83
B. Saran-Saran	83

DAFTAR PUSTAKA	85
-----------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 4.1 Curva Histogram	74
Gambar 4.2 P-P Plot of Regression Standarized Residual.....	74
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot.....	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3.1 Pelaksanaan Waktu Penelitian	50
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.5 Kategori Penilaian Rata-Rata Jawaban Responden	63
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Kemampuan Kerja (X_1)..	63
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)..	65
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kemampuan Kerja	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pelayanan Publik.....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4.13 Hasil One- Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.15 Persamaan Regresi Linier Berganda	78
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	79
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi.....	80

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan judul yang telah peneliti ajukan adalah **“Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat”** Maksud dan tujuan pembuatan skripsi ini ialah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Stara 1 (S1). Dalam penyusunan skripsi ini peneliti sering menemui berbagai hambatan serta rintangan. Namun, berkat bimbingan, pertolongan, nasihat serta saran dari semua pihak akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Walaupun begitu, peneliti masih terdapat banyak keterbatasan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka dari itu peneliti menerima berbagai saran dan kritik yang dapat membangun agar kedepannya tulisan ini bisa menjadi lebih baik lagi.oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., M.M selaku Retor Universitas Pembangunan Panca Budi.
2. Bapak Dr Bambang Widjanarko,S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
3. Bapak Ramadhan Harahap, S.E.,S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Bapak Dr.Bambang Widjanarko, S.E., M.M Selaku Disen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Harianto, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan mengenai ketentuan Penelitian skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
 6. Kedua Orang Tua yang sangat saya sayangi yang telah banyak memberikan bantuan dukungan serta penyemangat hidupku baik dalam bentuk moril maupun materil kepada Peneliti.
 7. Suami dan anak tercinta yang menjadi semangat bagi Peneliti hingga menyelesaikan perkuliahan.
 8. Seluruh Sahabat-sahabat Peneliti terimakasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan
- Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam Penelitian ini yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Peneliti mengharapkan masukan dan saran dari para pembaca untuk menyempurnakan proposal ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Terimakasih.

Peneliti, Oktober 2020

Dewi Anasari
NPM. 1615310033

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif yang bersifat asosiatif. Menurut Sugiyono (2017:11), pendekatan kuantitatif/asosiatif adalah pendekatan dengan menggunakan dua atau lebih variabel guna mengetahui hubungan atau pengaruh yang satu dengan yang lain.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian berlokasi di Kantor Desa Tanjung Ibus Jl. Purwosari No.174 Pasar Baru, Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat.

2. Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan dari bulan November 2019 sampai Juli 2020.

Tabel 3.1.
Pelaksanaan Waktu Penelitian

No	Aktivitas	Nop 2019				Des 2019				April2020				Mei 2020				Juni 2020				Oktober 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pra Riset																								
2	Pengajuan Judul																								
3	Pembuatan Proposal																								
4	Bimbingan Proposal																								
5	Seminar Proposal																								
6	Pengumpulan Data																								
7	Bimbingan Skripsi																								
8	Meja Hijau																								

Rencana Penelitian, 2020

A. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tersebut yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat selama 2 minggu hari kerja (20 orang x 10 hari kerja= 200 orang)

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pemilihan sampel dengan metode yang tepat dapat menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya yang akurat, dan dapat menghemat biaya penelitian secara efektif. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian. Penarikan sampel menggunakan ketentuan Arikunto (2013:112) yang menyatakan “apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi, jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau 15-25% atau lebih”. Maka, sesuai pendapat tersebut jumlah sampel dalam penelitian ini diambil sebanyak 40% dari keseluruhan jumlah populasi. Sehingga didapat sampel dalam penelitian ini sebesar 80 orang penduduk.

Jadi Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat.

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah petunjuk untuk melaksanakan mengenai cara mengukur variabel. Definisi operasional merupakan informasi yang sangat membantu penelitian yang akan menggunakan variabel yang sama. Di bawah ini definisi operasional dari penelitian yang akan dilakukan :

Tabel 3.2
Operasional Variabel

No.	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator Variabel	Definisi Indikator	Skala ukur
1.	Kemampuan (X ₁)	Kemampuan merupakan kapasitas seorang individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam menjalankan pekerjaan atau penilaian terhadap apa yang dapat dilakukan seorang sekarang (Soehardi, 2013:24)	1. Pengetahuan (Knowledge) 2. Pelatihan (training) 3. Pengalaman (experience) 4. Keterampilan (Skill) 5. Kesanggupan kerja (Raharjo, Paramita dan Warso, 2016)	1. Pengetahuan merupakan fondasi yang mana akan membangun keterampilan dan kemampuan. 2. Proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir 3. Tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan tingkatan pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki. 4. Kemampuan seseorang dalam menguasai pekerjaan, penguasaan alat dan menggunakan alat kerja tanpa kesulitan. 5. Kondisi dimana seorang karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.	Likert
2.	Pelayanan Publik (X ₂)	Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu,	1. Daya tanggap 2. Kehandalan 3. Jaminan 4. Perhatian	1. Daya tanggap merupakan sikap membantu dengan segera	Likert

		menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain (Hardiyansyah, 2011: 11)	5. Kemampuan fisik (Hardiyansyah, 2011: 46)	<p>memecahkan masalah.</p> <p>2. Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.</p> <p>3. Jaminan yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemudahan</p> <p>4. Empati, yaitu perhatian secara individual yang diberikan instansi kepada pelanggan, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan masyarakat</p> <p>5. meliputi penempilan fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan</p>	
3	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian (<i>disconfirmation</i>) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual	<p>1. Prosedur.</p> <p>2. Persyaratan Pelayanan.</p> <p>3. Kejelasan Petugas Pelayanan.</p> <p>4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.</p> <p>5. Tanggungjawab Petugas</p>	<p>1..Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.</p> <p>2.Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis</p>	Likert

		<p>produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Lupiyoadi, 2013: 349)</p>	<p>Pelayanan. 6. Kemampuan Petugas Pelayanan. 7. Kecepatan Pelayanan (KEMENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003)</p>	<p>dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. 3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya. 4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; 5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; 6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; 7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;</p>	
--	--	--	--	--	--

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian, wawancara dan daftar pertanyaan yang disebarakan kepada responden, diolah dalam bentuk data melalui alat statistik.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang meliputi sumber-sumber bacaan serta data mengenai sejarah dan perkembangan instansi, struktur organisasi, dan uraian tugas instansi yang diperoleh sehubungan dengan masalah yang diteliti.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik antara lain :

1. Pengamatan (*observation*), yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian.
2. Daftar pertanyaan (*Questionnaire*), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan/angket yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan diberikan kepada responden. Di mana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan.

E. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah suatu kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengukur dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsistensi dari pengukurannya.

Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subjek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda (Jogiyanto 2010:135).

b. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 17.00, dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode yang digunakan adalah metode *Cronbach's Alpha* . Metode ini diukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu itu dikelompok ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti sangat tidak reliabel
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti tidak reliabel
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel

5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliable

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk pengujian normalitas data dalam penelitian ini dideteksi melalui analisa grafik dan statistik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS.

- 1) Histogram, yaitu pengujian dengan menggunakan ketentuan bahwa data normal berbentuk lonceng (*Bell shaped*). Data yang baik adalah data yang memiliki pola distribusi normal. Jika data menceng ke kanan atau menceng ke kiri berarti memberitahukan bahwa data tidak berdistribusi secara normal.
- 2) *Normality Probability Plot*, ketentuan yang digunakan adalah: a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. b) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ditujukan untuk mengetahui deteksi gejala korelasi atau hubungan antara variabel bebas atau independen dalam model regresi tersebut. Asumsi multikolinieritas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinieritas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara : jika nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) < 10 , maka dapat

disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independent dalam model regresi (Ghozali,2011:160).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji data yang memiliki nilai Sig. kurang dari 0.05 (Sig. < 0.05) yaitu apabila data memiliki nilai lebih kecil dari nilai Sig. 0.005 maka data memiliki heteroskedastisitas dan cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan uji glajser, uji glajser merupakan salah satu uji statistik yang dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolut, (Sukardi,2008:172).

3. Uji Statistik

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda, yaitu metode analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel. Model regresi linier berganda dengan memakai program *software SPSS 20.00 for windows* yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Masyarakat)

X₁ = Variabel bebas (Kemampuan Kerja)

X₂ = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan Publik)

a = Konstanta

b_{1,2} = Koefisien Regresi

e = Standart error (tingkat kesalahan) yaitu 0,05 (5%)

b. Uji Hipotesis

1) Uji Simultan (Uji F)

Uji F, dengan maksud menguji apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

2) Uji Parsial (Uji t)

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan dari model yang dipakai. Koefisien determinasi (adjusted R^2) yaitu angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menerangkan variabel terikat atau angka yang menunjukkan seberapa besar variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebasnya. Besarnya koefisien determinasi adalah antara 0 hingga 1 ($0 < \text{adjusted } R^2 < 1$), dimana nilai koefisien mendekati 1, maka model tersebut dikatakan baik karena semakin dekat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan sangat tinggi, agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan Kelurahan/Desa. Pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan/Desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanah, Surat Kematian dan masih banyak lainnya.

Salah satu Kelurahan di Kabupaten Langkat, tepatnya pada Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang, juga melaksanakan pelayanan administrasi dasar, pelayanan administrasi dasar masuk kedalam bagian dari kaur umum. Dalam pelayanan administrasi dasar dapat dibedakan dalam 2 jenis pelayanan. Pertama yaitu pelayanan pengurusan administrasi dasar yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti Pengurusan KTP, Surat Tanah, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Kedua yaitu pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti: Pengurusan surat keterangan kematian, Pembuatan SKTM dan Pembuatan Surat Keterangan kelahiran dan lain-lain.

Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang merupakan salah satu Kelurahan yang terletak di pesisir Kabupaten Langkat sehingga menarik untuk dijadikan objek penelitian dikarenakan di Desa ini banyak warga yang berpenghasilan minim dibawah satu juta sehingga mendorong warga untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu. Dimana surat tersebut penting bagi warga sekitar mengingat mahalnnya biaya kesehatan dan pendidikan.

Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat umum, kantor Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang memiliki masalah utama yaitu mengenai pemberian pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak, hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangibles*) dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik (Aziz, 2012: 151). Hasil prasurvey mengenai variabel kepuasan masyarakat di Desa Tanjung Ibus adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Prasurvey Variabel Kepuasan Masyarakat Desa Tanjung Ibus

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Ya	%	Tidak	%	
1	Pegawai Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur	2	10%	18	90%	20
2	Petugas pelayanan menjelaskan secara rinci prosedur yang harus dilakukan ketika Anda berkonsultasi	3	15%	17	85%	20
3	Anda mudah mengerti mengenai penjelasan yang disampaikan petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat	1	5%	19	95%	20

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

Kemampuan kerja ASN dan perangkatnya mempengaruhi kepuasan kerja. Dimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2019) membuktikan bahwa kemampuan kerja mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil prasurvey kemampuan kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Hasil Prasurvey Variabel Kemampuan Kerja Desa Tanjung Ibus

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Ya	%	Tidak	%	
1	Petuga pelayanan Kantor Desa, Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat mampu memahami standar pekerjaan yang akan disampaikan kepada masyarakat	3	15%	17	85%	20
2	Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat mampu bersabar dalam menghadapi masyarakat yang membutuhkan pelayanan	2	10%	18	90%	20
3	Petugas pelayanan mampu memberikan solusi atas masalah yang dihadapi masyarakat yang membutuhkan bantuan	3	15%	17	85%	20

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

Hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Putra, dkk (2017) yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa unsur kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kota Blitar. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Rezha, dkk (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negeri (ASN) dan perangkatnya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil prasurvey mengenai kualitas pelayanan adalah sbeagai berikut.

Tabel 1.3 Hasil Prasurvey Variabel Pelayanan Publik Desa Tanjung Ibus

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Ya	%	Tidak	%	
1	Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat memahami kebutuhan Anda.	5	25%	15	85%	20
2	Penanganan antrian dilakukan dengan teratur sesuai dengan yang diharapkan	3	15%	17	85%	20

3	Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat selalu berusaha membuat ruangan agar tetap nyaman bagi pelanggan	1	5%	19	95%	20
---	---	---	----	----	-----	----

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

Menurut Rahmayanti (2013:28) Kepuasan masyarakat bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani masyarakat (*customer*) tetapi melayani warga Negara.

Berdasarkan hasil wawancara diawal dengan 6 warga/masyarakat pengguna pelayanan Kantor Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang, ada 2 orang warga/masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, para petugas pelayanan dikantor Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang menyelesaikan kepengurusan surat sesuai dengan waktu yang ditentukan, meskipun terkadang penyelesaiannya paling lama selama dua hari penyelesaian, yang mana apabila pengurusan sesuai dengan SOP, penyelesaiannya bisa diselesaikan hanya sampai satu hari saja (wawancara masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang, 2019).

Pelayanan yang diberikan para pegawai yang kurang tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap masyarakat, kurangnya kemampuan handal dan bertanggungjawab para pegawai, kurangnya sikap sopan dan ramah, kurangnya kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada orang lain. Adanya sikap

rasa tidak senang antara pegawai satu dengan yang lainnya dan tidak saling membantu satu sama lain dalam memberikan pelayanan. Serta kemampuan bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik (yang tampak/*tangible*). Serta hal yang terpenting bagi pelaku pemberi layanan, bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pegawai dalam memberikan pelayanan yang santun dan beretika.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat”**.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah.

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang diangkat dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Kurangnya pemahaman pegawai mengenai standar pekerjaan yang dilakukan.
- b. Kemampuan pegawai dalam menahan kesabaran dalam menghadapi masyarakat dinilai kurang, karena masyarakat mengeluhkan hal tersebut.
- c. Pegawai dinilai kurang peka terhadap kebutuhan masyarakat yang dibuktikan dari ketidak akuratan informasi yang diberikan.

- d. Antrian pelayanan yang tidak teratur membuat masyarakat mengeluh. Pegawai cenderung mendahulukan kerabatnya dibandingkan masyarakat lain yang mengantri terlebih dahulu.

2. Batasan Masalah

Batasan masalah dan keterbatasan peneliti baik itu : waktu, tenaga dan pengetahuan, maka peneliti membatasi penelitiannya pada kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kemampuan kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat?
2. Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat?
3. Apakah kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kemampuan kerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kemampuan kerja Pegawai dan kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti
Untuk membandingkan antara teori yang didapat dengan praktek yang dilakukan di dunia kerja nyata.
2. Bagi instansi
Memperoleh informasi dari instansi mengenai pengaruh kemampuan kerja dan kualitas pelayanan public berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang.
3. Bagi peneliti lain
Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama dimasa yang akan datang.
Bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan ilmu ekonomi dan manajemen serta berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang

melakukan penelitian terhadap kajian teori dari kepuasan konsumen dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen.

F. Keaslian Penelitian.

Keaslian penelitian dibuat berdasarkan kajian dari beberapa penelitian terdahulu yang dominan memiliki karakteristik yang sama. Kesamaan karakteristik penelitian dalam hal variable penelitian, responden penelitian, dan karakteristik penelitian lainnya. Penelitian rujukan dalam penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan oleh Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto (2018) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat”. Sedangkan penelitian ini berjudul “Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat”.

Adapun pembeda penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Variabel Penelitian: Penelitian sebelumnya terdiri dari satu variabel bebas (kualitas pelayanan) dan satu variabel terikat (kepuasan masyarakat). Sedangkan penelitian ini terdiri atas dua variabel bebas (kemampuan kerja dan kualitas pelayanan) dan satu variabel terikat (kepuasan masyarakat).
2. Model Penelitian: penelitian terdahulu menggunakan model regresi sederhana dan penelitian ini menggunakan model regresi berganda.
3. Waktu Penelitian: penelitian terdahulu dilakukan 2018 sedangkan penelitian ini tahun 2019.
4. Tempat Penelitian: penelitian terdahulu dilakukan di Kota Depok, sedangkan penelitian ini dilakukan di kantor Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah memperoleh hasil yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik hasil yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas hasil yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011: 433) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Masyarakat merupakan masyarakat utama yang memperoleh pelayanan. Pelayanan yang terbaik akan diberikan oleh pegawai pemerintahan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, mengukur tingkat kepuasan masyarakat sangatlah perlu karena akan memberikan informasi yang bermanfaat guna perkembangan instansi tersebut. Tse dan Wilton dalam Lupiyoadi (2013: 349) menjelaskan: “Kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Instansi pemerintahan dapat mengetahui kepuasan dari

masyarakat melalui umpan balik yang diberikan oleh masyarakat kepada instansi pemberi layanan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan masyarakat. Salah satu contoh umpan balik dapat diketahui pada saat masyarakat komplain atau mengeluh, dengan adanya komplain atau keluhan tersebut, instansi dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan sehingga dapat memuaskan masyarakat yang belum puas.

Sedangkan menurut Wilkie dalam Tjiptono (2014: 354) mendefinisikan “Kepuasan masyarakat sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Tanggapan emosional bisa berupa perasaan lebih yang dirasakan ketika sesuatu keinginan yang diharapkan tercapai. Masyarakat yang secara terus-menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama tanpa adanya keluhan untuk menggunakan produk atau jasa dapat dikatakan bahwa mereka merasa puas akan produk atau jasa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan definisi kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan dari masyarakat (masyarakat) tercapai apabila masyarakat merasa apa yang diinginkannya terpenuhi dengan maksimal. Menurut Lupioyadi (2013: 158), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- 1) Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- 5) Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan

merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Menurut Handi Irawan (2012: 40) ada 5 faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, yaitu:

1) Kualitas jasa

masyarakat akan puas jika setelah membeli dan menggunakan jasa/produk tersebut, kualitas produknya baik. Kualitas produk/jasa adalah dimensi yang global atau paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reliability*, *consistency* dan *design*.

2) Biaya perolehan jasa

Bagi masyarakat yang sensitif, biasanya biaya perolehan jasa yang dirasakan adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen ini sangat penting untuk beberapa jasa tertentu dalam menciptakan kepuasan.

3) *Service Quality*

Ini bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar 70 persen dan tidak

mengherankan jika kepuasan terhadap pelayanan biasanya sulit untuk ditiru.

4) *Emotional Factor*

Komponen ini berlaku untuk produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti, mobil, kosmetik, pakaian dan sebagainya. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan masyarakat.

5) Kemampuan kerja

Masyarakat akan semakin puas apabila pegawai yang melayani menunjukkan kemampuan kerja yang baik, memberi penjelasan dengan rinci, dan memberikan solusi dari pertanyaan yang ditanyakan.

Instansi pemerintah harus mengetahui bobot dari masing-masing faktor tersebut dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang dominan dalam menciptakan kepuasan masyarakat untuk instansi jasa. Produk atau hasil yang didapatkan sesuai dengan keinginan masyarakat akan mempunyai peluang untuk menciptakan kepuasan masyarakat yang tinggi.

Masyarakat akan merasa puas jika dalam pelayanan mencapai faktor kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman-teman dan melalui iklan. Semua faktor tersebut dilakukan oleh instansi pemerintah untuk masyarakat baik pengguna jasa maupun produk.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk, harga, pelayanan, emosi, biaya, pengalaman serta komunikasi. Faktor-faktor kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan sehingga dengan memperhatikan faktor-faktor kepuasan masyarakat maka akan lebih mudah mewujudkan kepuasan masyarakat.

c. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2010: 221), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”.

Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.”

Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu layanan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam KEMENPAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”,

sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya.
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M PAN/2/M.2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2. Kemampuan Kerja Pegawai

a. Pengertian Kemampuan Kerja Pegawai

Kemampuan kerja atau *work ability* (WA) dapat dilihat sebagai keseimbangan antara tuntutan kerja dan sumber daya individu. Kemampuan kerja juga didefinisikan sebagai sejauh mana orang tersebut dapat bekerja (Haitze dkk, 2012). Kemampuan kerja (WA) merupakan berbagai segi dinamis, determinasi untuk membangun, dan juga karakteristik individu yang telah secara sistematis dan berkorelasi negatif dengan usia, dan juga secara sistematis berkorelasi positif dengan kualitas kehidupan kerja, kualitas hidup, produktivitas dan kesejahteraan umum (Fernandes dkk, 2013).

Konsep kemampuan kerja adalah hasil dari kombinasi sumber daya manusia dalam hal tuntutan fisik, mental, sosial kerja, budaya, organisasi, dan lingkungan kerja (Ilmarinen, 2011). Menurut Robbins (2012: 46) Kemampuan (*ability*) merujuk ke suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Itulah penilaian dewasa ini akan apa yang dapat dilakukan seseorang. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua faktor, kemampuan

intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan (*abilities*) seseorang akan turut serta menentukan perilaku dan hasilnya. Maksud dari kemampuan atau *abilities* ialah bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan sesuatu kegiatan secara fisik atau mental yang ia peroleh sejak lahir, belajar, dan dari pengalaman. Setiap orang memiliki kekurangan dan kelebihan yang membuatnya relatif superior atau inferior dibanding dengan orang lain dalam menjalankan suatu tugas atau aktivitas. Menurut Soehardi (2013: 24) Kemampuan merupakan kapasitas seorang individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam menjalankan pekerjaan atau penilaian terhadap apa yang dapat dilakukan seorang sekarang.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Kerja

Menurut Ilmarinen (2012), Penelitian yang luas pada kemampuan kerja pekerja yang lebih baru telah mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi kemampuan kerja individu. Tiga point kemampuan menggambarkan sumber daya individu: (i) kesehatan dan fungsional kapasitas, (ii) kompetensi, (iii) nilai, sikap dan motivasi sedangkan yang keempat adalah (iv) kehidupan kerja.

1) Kesehatan dan fungsional Kapasitas

Kesehatan dan kapasitas fungsional mencakup berbagai kebiasaan gaya hidup dalam hal makan, minum, kegiatan fisik, pemulihan dan tidur. Selain gaya hidup sehat, langkah-langkah pencegahan dan proaktif dengan pelayanan kesehatan kerja serta perlakuan yang baik dari masalah kesehatan akut memainkan peran penting

dalam mencapai kesehatan yang baik selama hidup di tempat kerja. Oleh karena itu, kompetensi yang berkaitan dengan kesehatan kerja juga harus mencakup masalah-masalah penuaan dan kesehatan. Pemahaman pekerja tentang perubahan fisik dibutuhkan di tempat kerja karena pengertian akan perubahan dalam kesehatan dan kapasitas fungsional yang disebabkan oleh penuaan adalah sumber daya yang bernilai untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik. Dengan kata lain semakin bertambahnya usia kemampuan fisik seseorang akan berubah begitu juga dengan kesehatannya. Karena banyak masalah kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan, resiko kesehatan kerja harus diidentifikasi dan dicegah di tempat kerja. Interaksi yang kuat antara kesehatan dan pekerjaan menuntut kolaborasi aktif antara para ahli kesehatan dan keselamatan kerja, majikan dan karyawan. Mempertahankan kompetensi profesional memerlukan update terus menerus keterampilan dan kompetensi mereka.

2) Kompetensi

(On-the-job) pelatihan bersama dengan berbagai jenis program khusus pelatihan staf memberikan pekerja yang lebih tua kesempatan untuk memperkuat kapasitas mereka. Namun, perubahan dalam proses pembelajaran pekerja yang lebih tua harus dipertimbangkan. Strategi belajar, kondisi belajar, penggunaan gambar, relaksasi dan jadwal untuk memperoleh pengetahuan bervariasi antara pekerja muda dan tua. Namun, dasar yang paling

penting untuk belajar adalah pekerjaan dan tempat kerja itu sendiri. *On-the-job learning* mungkin dilakukan jika pekerjaan dan tugas yang dirancang sedemikian rupa sehingga memberikan mereka pengalaman belajar. Pengalaman belajar yang positif saat bekerja sepanjang karir seseorang mengurangi jumlah hambatan untuk belajar hal baru dan sikap negatif terhadap pembelajaran yang benar. Sikap supervisor juga penting. Jika berkomitmen untuk belajar sepanjang hayat dan mendukungnya dengan menyediakan pelatihan, salah satu hambatan penting pembelajaran bagi karyawan senior dapat dihapus.

3) Nilai, sikap dan motivasi

Nilai, sikap dan motivasi tidak sering menjadi target intervensi secara langsung. Cenderung lebih dipengaruhi secara tidak langsung. Ini berarti bahwa kegiatan harus difokuskan terutama pada rantai kerja ini. Beberapa perbaikan dalam keterampilan manajemen dan kepemimpinan mempengaruhi hal-hal yang terdapat nilai, sikap dan motivasi. Orang-orang harus merasa bahwa mereka dihormati dan mereka bisa percaya supervisor mereka. Mereka berharap akan didukung oleh supervisor dalam situasi kerja yang menuntut dan sulit. Mereka membutuhkan timbal balik tentang apakah pekerjaan itu dilakukan dengan baik, dan juga untuk belajar bagaimana untuk meningkatkan kinerja mereka. Dialog antara supervisor dan pekerja harus proses yang berkesinambungan, bukan wawancara penilaian tahunan. Perlakuan

yang adil dan toleransi, tanpa diskriminasi usia akan diingat dan dihargai oleh karyawan. Keterlibatan individu dan komitmen untuk pekerjaan merupakan indikator yang tertimbang positif. Hal ini juga harus disebutkan bahwa karyawan bertanggung jawab untuk nilai-nilai mereka sendiri, sikap dan faktor personal lainnya. Memperbarui pola pikir mereka sendiri terhadap pekerjaan, sumber daya internal dan masalah keluarga yang diperlukan untuk membangun yang lebih baik, keseimbangan yang berkelanjutan dalam kehidupan kerja. Keseimbangan seperti ini menciptakan nilai yang positif.

4) Pekerjaan lingkungan kerja kepemimpinan

Pekerjaan lingkungan kerja kepemimpinan adalah yang terbesar dan terberat rantai rumah. Ini terdiri dari lingkungan kerja (fisik, mental, sosial), organisasi kerja dan pengaturan kerja, waktu kerja, tugas masyarakat bekerja dan bekerja, serta manajemen. Para manajer dan supervisor memainkan peran penting karena mereka memiliki wewenang untuk mengatur proses kerja dan tugas kerja individu. Semua keputusan dan perubahan dalam pekerjaan ada pada tangan mereka. Mereka juga bertanggung jawab untuk kesehatan dan keselamatan kerja masalah, termasuk penilaian resiko. Penilaian resiko harus mempertimbangkan perbedaan individu yang besar dalam kapasitas fungsional dan kesehatan personil, cacat, persoalan, gender, dan lain-lain. Pekerja dan karyawan dari semua kelompok umur yang rentan terhadap

paparan pekerjaan yang berbahaya. Karena mengadaptasi pekerjaan dengan kemampuan, keterampilan seseorang dan keadaan kesehatan harus menjadi proses yang berkesinambungan dan dinamis, berdasarkan penilaian risiko yang memadai, mengadaptasi pekerjaan dengan status kesehatan pekerja yang lebih tua dan kebutuhan seharusnya tidak hadir beban tambahan. Umur hanyalah salah satu aspek dari keragaman tenaga kerja, tetapi kesadaran manajer dan supervisor dengan persoalan yang berkaitan dengan usia perlu ditingkatkan. Semua tindakan yang berkaitan dengan usia tersebut dan perbaikannya yang diperlukan di tempat kerja dapat disebut manajemen usia.

c. Jenis-jenis Kemampuan

Kemampuan manusia dapat berubah dan dapat ditingkatkan dengan latihan. Kepandaian dapat ditingkatkan dengan belajar, sementara ketrampilan dapat ditambah dengan mengerjakan berulang-ulang. Kemampuan ini digunakan sebagai kapasitas dalam melakukan berbagai pekerjaan. Untuk mengukur kapasitas kemampuan menurut Marwan (2014:11) dapat dibedakan menjadi kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

1) Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik memainkan peran yang lebih besar dalam pekerjaan rumit yang menuntut persyaratan pemrosesan informasi, kemampuan fisik yang khusus memiliki makna penting untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang kurang menuntut ketrampilan

dan yang lebih terbakukan dengan sukses. Misalnya pekerjaan yang keberhasilannya menuntut stamina, kecekatan fisik, kekuatan tungkai, atau bakat-bakat serupa menuntut manajemen untuk mengenali kapabilitas fisik seorang karyawan.

Kemampuan ini diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, koordinasi tubuh dan keseimbangan. Kekuatan fisik ini terutama penting pada pekerjaan-pekerjaan rutin dan lebih terstandar ditingkat bawah dari hierarki instansi. Manajemen harus lebih mampu mengidentifikasi kemampuan fisik yang mana yang sesuai dengan jenis pekerjaannya karena masing-masing karyawan memiliki perbedaan dalam jenis kemampuan fisik tersebut.

Kemampuan ini belum dapat dipastikan pada tes awal saja, sehingga manajer harus memantaunya sampai yakin bahwa yang bersangkutan memang bisa produktif di tempat itu. Proses ini biasanya ditempuh melalui sistem magang atau sistem percobaan. Terdapat sembilan kemampuan fisik dasar yaitu terdiri dari faktor-faktor kekuatan (kekuatan dinamik, otot bawah, statis, dan eksplosif), faktor-faktor fleksibilitas (fleksibilitas jangkauan dan dinamik), dan faktor-faktor lain (koordinasi tubuh, keseimbangan, dan stamina).

2) Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan mental. Test IQ, misalnya dirancang untuk memastikan kemampuan intelektual umum seseorang. Tujuh

dimensi yang paling sering dikutip yang membentuk kemampuan intelektual adalah kemahiran berhitung, pemahaman (*comprehension*) verbal, kecepatan persetual, penalaran deduktif, visualisasi ruang dan ingatan (*memory*).

Kemampuan intelektual ini dibutuhkan untuk menunjukkan aktivitas-aktivitas mental. Secara umum dapat dikatakan bahwa makin tinggi hierarki jabatan seseorang. Didalam organisasi instansi, makin dibutuhkan kemampuan intelegen dan verbal untuk mensukseskan pekerjaannya. Keunggulan teknologi, manajemen operasi dan produk sebagai salah satu cara memenangkan persaingan, pada akhirnya bermuara pada kualitas SDM. Terdapat tiga kategori kemampuan SDM dalam dimensi kualitas tersebut yang perlu dikaji, yaitu kemampuan dan keahlian yang bersifat konseptual (*conceptual skill*), keahlian yang bersifat “human” (*human skill*) dan keahlian yang bersifat teknikal (*teknikal skill*).

a) Keahlian Konseptual (*Conceptual Skill*)

Keahlian konseptual menyangkut kemampuan individu dalam organisasi dalam berbagai fungsi manajerial seperti pengambilan keputusan, penyelesaian konflik dan problem yang kompleks, penyusunan strategi dan kebijakan. Kemampuan ini memerlukan dukungan pengetahuan yang harus selalu diperbaharui. Manajer pada level atas harus memiliki porsi kemampuan konseptual yang lebih besar jika dibandingkan dengan manajer pada level menengah dan bawah.

b) Keahlian Bersifat “*Human*” (Sosial/*Human Skill*)

Pada diri individu pada level jabatan apapun, harus memiliki kemampuan ini yang terlihat pada kemampuan bekerja sama, interrelationship, komunikasi dalam kelompok, kemampuan-kemampuan seperti itu, harus dimiliki oleh semua manajer pada setiap tingkat manajemen. Kemampuan sosial/human merupakan kemampuan dan kata putus (*judgment*) dalam bekerja dengan melalui orang lain, yang mencakup pemahaman tentang motivasi dan penerapan kepemimpinan yang efektif.

c) Keahlian Teknikal (*Technical Skill*)

Keahlian yang bersifat teknikal adalah kemampuan individu yang lebih bersifat keahlian khusus teknis operasional seperti mengoperasikan alat-alat dan kegiatan-kegiatan yang bersifat administratif lainnya. Kemampuan dan keahlian itu bagi peningkatan efektivitas organisasi diberbagai level harus selalu ditingkatkan guna mencapai tujuan yang diharapkan sejalan dengan perubahan yang dihadapi

d. Indikator Kemampuan

Menurut Winardi (2012:110) indikator kemampuan yaitu :

- 1) Keterampilan (*skill*). Keterampilan dan kecakapan karyawan sebagai akumulasi dari bakat dan kepribadian yang dimiliki oleh setiap karyawan. Bentuk dari indikator skill meliputi mampu menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, kreatif,

inovatif, dan memiliki kemampuan untuk menguasai bidang tertentu sesuai level jabatan.

- 2) Pengetahuan (*knowledge*),
- 3) Pengalaman kerja (*work experience*).
- 4) Pengetahuan (*knowledge*) merupakan pengetahuan yang dimiliki sebagai hasil pendidikan, pengalaman, dan pelatihan dibidang kerjanya.

Sedangkan indikator kemampuan menurut dalam Raharjo, Paramita dan Warso (2016) indikator kemampuan terbagi atas tiga yaitu:

- 1) Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan merupakan fondasi yang mana akan membangun keterampilan dan kemampuan. Pengetahuan terorganisasi dari informasi, fakta, prinsip atau prosedur yang jika diterapkan membuat kinerja yang memadai dari pekerjaan.

- 2) Pelatihan (*training*)

Proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir sehingga tenaga kerja non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu.

- 3) Pengalaman (*experience*)

Tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan tingkatan pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki.

4) Keterampilan (*Skill*)

Kemampuan seseorang dalam menguasai pekerjaan, penguasaan alat dan menggunakan alat kerja tanpa kesulitan.

5) Kesanggupan kerja

Kondisi dimana seorang karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

3. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam pemenuhan kebutuhan manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan tindakan nyata yang dilakukan dalam suatu lembaga. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011: 11), “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Manusia melakukan kegiatan dengan menggunakan peralatan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan. Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto dan Winarsih (2016: 2) yang menyatakan “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Secara sederhana, istilah pelayanan diartikan melakukan sesuatu bagi orang lain dan tidak menghasilkan produk secara fisik. Pelayanan dapat dilakukan oleh instansi pemerintah maupun instansi swasta.

Menurut kamus *Oxford Advanced Learner's Dictionary* dalam Fandy Tjiptono (2012: 4): *Service* adalah sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, diorganisasikan oleh pemerintah atau instansi swasta; organisasi yang menyediakan sesuatu kepada publik atau melakukan sesuatu bagi pemerintah; bisnis yang pekerjaannya berupa melakukan sesuatu bagi masyarakat tetapi tidak menghasilkan barang; keterampilan atau bantuan tertentu yang bisa ditawarkan seseorang; dan kondisi atau posisi menjadi pelayan atau pembantu (*servant*).

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan tidak menghasilkan produk secara fisik untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhan. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari. Menurut Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang

menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam rangka melayani kepentingan warga masyarakat untuk mencapai kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menurut Pasolong (2010: 199) adalah “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Definisi pelayanan public menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik dilakukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik yang sudah diatur dalam undang-undang.

c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh instansi guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2012:74) Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu instansi. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan masyarakat.

Manajemen pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintahan dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. Sejalan dengan perkembangan

penyelenggaraan Negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (*customer driven government*), dengan ciri – ciri berikut:

- 1) Lebih memfokuskan kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya peluang yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat.
- 2) Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- 3) Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu.
- 4) Berfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi.
- 5) Lebih mengutamakan keinginan masyarakat.
- 6) Dalam hal tertentu, pemerintah berperan juga untuk memperoleh pendapatan dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan.
- 7) Lebih mengantisipasi permasalahan pelayanan.
- 8) Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelayanan.
- 9) Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

d. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus

memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, “Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur”.

Standar pelayanan mencakup sifat, jenis dan layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Menurut Rahmayanty (2013: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- 2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- 3) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) kemampuan petugas pemberi pelayanan publik

Kemampuan petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, waktu, biaya produk sarana dan prasarana serta kompetensi petugas seharusnya dapat terpenuhi guna mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri. Selain itu, standar pelayanan publik juga bisa disebut sebagai suatu norma karena dalam penerapannya meliputi dimensi-dimensi sebuah norma. Sebagai suatu norma maka standar pelayanan tersebut harus dipatuhi dan dilaksanakan sesuai aturan sehingga dapat mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri, yaitu kepuasan masyarakat.

Standar pelayanan publik dianggap sebagai norma, karena dalam penerapan standar tersebut meliputi dimensi-dimensi sebuah norma, yaitu: dimensi *cognitive* yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Sebuah organisasi birokrasi tentu tujuannya memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat; *regulative*, yang berisi perintah terhadap

anggota organisasi untuk melakukan praktik-praktik yang telah ditetapkan tersebut; dan *normative*, berisi anjuran yang tegas dengan mengatakan bahwa praktik-praktik yang dikehendaki tersebut memang selayaknya dilakukan oleh birokrasi.

Selanjutnya cf. Stinchombe dan Goodin dalam Dwiyanto (2014: 309) standar pelayanan dapat disebut juga sebagai sebuah norma yang baru. Sebagai norma yang baru penerapan standar pelayanan dapat meningkatkan efektivitas kerja unit-unit birokrasi yang bertugas memberikan layanan publik. Standar pelayanan publik akan diterima oleh aparat birokrasi apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Mampu meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi;
- 2) Dapat digunakan sebagai cara yang efektif untuk menghemat energi dalam memberikan pelayanan publik sehingga tidak lagi bersifat *trial and error*;
- 3) Mampu mencerminkan kemampuan untuk merumuskan masalah dan menawarkan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut;
- 4) Mampu, dalam jangka panjang, digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik yang sudah dibuktikan kebenarannya di banyak tempat.

Sebagai sebuah norma baru, standar pelayanan publik diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Sehingga sebuah organisasi birokrasi dapat memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat.

Selanjutnya menurut Kasmir (2014: 18) dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut:

1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Pelaku pelayanan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pelaku pelayanan harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen.

2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah, Pelaku pelayanan harus yakin dan memiliki rasa percaya diri serta harus bersikap akrab seolah-olah sudah lama kenal. Selama melayani Pelaku pelayanan haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

3) Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal

Pada saat masyarakat datang Pelaku pelayanan harus segera menyapa lebih dahulu dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu dan kemudian menanyakan apa yang dapat dibantu.

4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani publik dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabahnya.

5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Dalam berkomunikasi harus menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus jelas agar dapat mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang susah dipahami oleh nasabah.

6) Bergairan dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya

Dalam melayani publik jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan publik.

7) Jangan menyela ataupun memotong pembicaraan

Dalam melayani nasabah usahakan jangan menyela dan memotong pembicaraan publik. Hindari perkataan yang bersifat sindiran atau teguran dan apabila terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Dalam memberikan pelayanan harus mampu meyakinkan publik dengan argumen-argumen yang masuk akal serta mampu memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan publik.

9) Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan

Apabila ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan, maka mintalah bantuan kepada petugas lainnya yang mampu menanganinya.

10) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan melayani.

Apabila tidak dapat melayani publik karena sibuk, maka beritahukan kepada publik kapan bisa dilayani dengan simpatik.

Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik dilakukan untuk memeberikan kepuasan bagi pengguna jasa birokrasi pemerintah. Birokrasi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas dalam pelayanan publik. Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh karena itu pelayanan publik mengandung unsur-unsur dasar atau asas-asas sebagai berikut:

1) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan-keraguan dalam pelaksanaannya.

- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- 3) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 4) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintah “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

e. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan meliputi beberapa asas yaitu asas empati, pembatasan prosedur, kejelasan tatacara pelayanan, minimalisasi persyaratan pelayanan, kejelasan kewenangan, transparansi biaya, kepastian jadwal dan durasi pelayanan, minimalisasi formulir, maksimalkan masa berlakunya izin, kejelasan hak dan kewajiban, serta efektivitas penanganan keluhan. Asas dalam pelayanan harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemdagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 sebagai berikut:

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 4, penyelenggara pelayanan public berasaskan:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;

- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
- 4) Parsipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status;

- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban; yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan dalam menentukan indikator kinerja sektor publik dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat, perlu dipertimbangkan indikator biaya (*cost of service*), dan tingkat utilisasi (*utilization rate*) yang sifatnya kuantitatif, juga ada mencakup indikator yang sifatnya kualitatif seperti indikator kualitas pelayanan dan standar pelayanan (*quality and standards*), yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kecepatan respon, keramahan, kenyamanan, kebersihan, keamanan, keindahan (estetika), etika, dan sebagainya. Indikator lainnya menyangkut cakupan pelayanan (*service coverage*) dan kepuasan masyarakat (*citizen's satisfaction*). Menurut Susila (2010: 64). Secara garis besar indikator kualitas pelayanan terdiri antara lain: *reliability* (keandalan), *responsibility* (kemampuan merespon), *assurance*, *empathy* (perhatian), *tangibles* (berwujud), *credibility* (kejujuran), *competence* (pengetahuan dan keterampilan), *access* (kemudahan hubungan), *courtesy* (perilaku), *security* (keamanan) dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa asas-asas pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, kepentingan umum, kepastian hukum, keprofesionalan, persamaan perlakuan/tidak deskriminatif, keterbukaan, fasilitas dan perilaku khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

f. Indikator Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari beberapa dimensi. Seperti dijelaskan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) yaitu dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/ ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1) Dimensi *Tangible* (Berwujud)

- a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat
- b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c) Kemudahan dalam proses pelayanan
- d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
- e) Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan
- f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

- a) Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat
- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas

- c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)
- a) Merespon setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f) Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas
- 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan)
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Dimensi *Empathy* (Empati)
- a) Mendahulukan kepentingan pemohon/masyarakat
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun

- d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- e) Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat

Menurut Tjiptono (2014: 25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir ketersediaan informasi dan lain-lain.
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu berAC, kebersihan dan lain-lain.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan teknik A6 terdiri dari *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Ability* (Kemampuan), *Appearance* (Penampilan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab). Indikator-indikator lain tidak digunakan dalam penelitian ini dikarenakan indikator-indikator tersebut sudah tercakup dalam indikator yang ada pada teknik A6 tersebut.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini disajikan pada tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1 : Penelitian terdahulu

No.	Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)	– Kualitas Pelayanan – Kepuasan Masyarakat	Multiple regression	kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat. Hasil uji determinasi 0,867 yaitu mempunyai artian kualitas pelayanan sebageian besar dipengaruhi variable bebas yaitu 86,7% yang meliputi bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2	Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto (2018)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)	– Kualitas Pelayanan – Kepuasan Masyarakat	Simple Regression	kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data eKTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867
3	Rachmat Gustiana (2012)	Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan Publik Pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang	– Kemampuan Kerja – Kualitas Pelayanan – Kepuasan Masyarakat	Multiple Regression	kemampuan kemampuan kerja pegawai mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Karawaci sebesar 32,95 %. Kemampuan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Karawaci sebesar 44,22 %. Kemampuan kepuasan kerja pegawai dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan

					masyarakat di Kecamatan Karawaci sebesar sebesar 52,00 %
4	Rina Anggraini, DB Paranoan, Jauchar (2019)	Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan Kerja - Kepuasan Masyarakat 	Simple Regression	kemampuan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser yaitu sebesar 33,6% yang berarti bahwa sisanya 66,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.
5	Hisham Makki Hanafi and Siddig Balal Ibrahim (2018)	Impact of Employee Skills on Service Performance	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan Kerja - Kinerja pelayanan 	MRA	kompetensi karyawan memiliki dampak langsung pada kinerja layanan dan pengalaman pelanggan dan itu signifikan, dan bahwa pengalaman pelanggan memiliki dampak langsung pada kinerja layanan, temuan juga mengungkapkan bahwa pengalaman pelanggan memiliki efek mediasi walaupun tidak signifikan. Keterampilan memiliki dampak positif dan langsung yang signifikan terhadap kinerja layanan. Peran pengalaman pelanggan sebagai mediator antara kompetensi karyawan dan kinerja layanan tidak signifikan.
6	Suhaida Bt Kamalul Ariffin (2005)	The Effect Of Employees Competencies On Perceived Service Quality At Majlis Perbandaran Pulau Pinang	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan Kerja - Kualitas Pelayanan 	Multiple Regression	keterampilan interpersonal secara positif terkait dengan Kualitas Layanan Persepsi dan kompetensi karyawan juga secara signifikan terkait dengan kualitas Layanan Persepsi. Untuk mencapai kompetensi dalam MPPP, karyawan harus diberikan paparan pada banyak aspek untuk membuat mereka menjadi lebih baik. Gaya manajemen sektor publik di Malaysia khususnya MPPP perlu direvisi agar lebih dapat diterapkan dalam skenario kehidupan terkini.
7	Gina Aprilita Susanty (2012)	Pengaruh Kemampuan Kerja dan Kualitas Layanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Cabang UPI	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan Kerja - Kualitas Pelayanan - Kepuasan 	Deskriptif	tingkat kemampuan kerja dan kualitas layanan pegawai BNI cabang UPI termasuk dalam kategori cukup, sedangkan tingkat kepuasan nasabah masih rendah. Oleh karena itu, BNI cabang UPI harus memaksimalkan kemampuan kerja pegawainya untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan cara memberikan layanan berdasarkan perspektif nasabah melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan karir terhadap para pegawainya yang

					bersifat inovatif dan berorientasi kepada nasabah. Kemudian kualitas layanan pegawai BNI cabang UPI perlu ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kepuasan dan memelihara loyalitas nasabah yaitu dengan cara pelayanan yang lebih berorientasi terhadap kepuasan nasabah daripada produk.
8	Yusuf (2017)	Effect of Public Services Quality on Satisfaction and Its Implication on Public Trust	<ul style="list-style-type: none"> – Kualitas pelayanan – Kepuasan public – Kepercayaan publik 	PLS	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan kepuasan masyarakat terhadap Kantor Samsat Kota Kendari. 2) Kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik terhadap Kantor Samsat Kota Kendari. 3) Kepuasan publik berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik terhadap Kantor Samsat Kota Kendari 4) Kepuasan Publik memediasi pengaruh kualitas layanan publik terhadap kepercayaan publik terhadap Kantor Samsat Kota Kendari.

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

C. Kerangka Konseptual

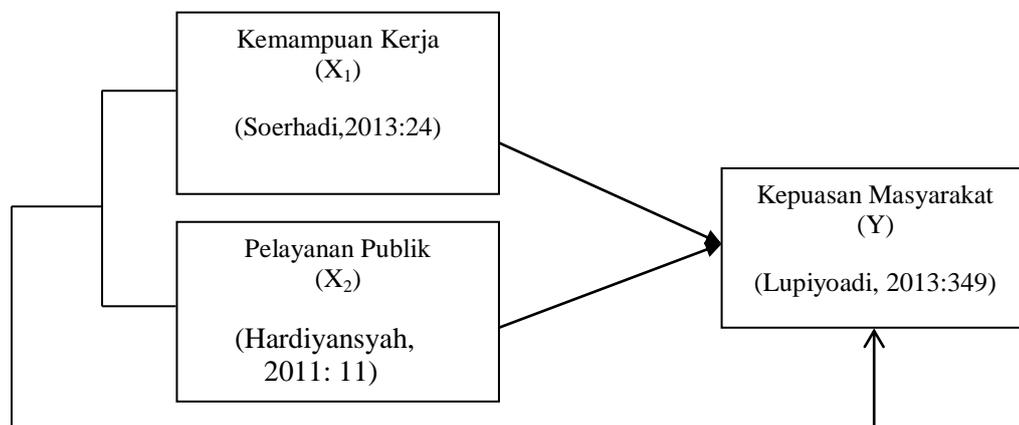
Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan bagian dari pengalaman masyarakat terhadap pelayanan dan disiplin kerja pegawai yang diperoleh. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya masyarakat memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai ekspektasi tertentu.

Nilai ekspektasi tersebut akan memberikan dampak bagi masyarakat untuk melakukan perbandingan terhadap instansi tersebut. Secara langsung penilaian tersebut akan mempengaruhi pandangan dan penilaian masyarakat terhadap instansi.

Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan disiplin kerja pegawai akan berpengaruh terhadap pola pikir masyarakat yang selanjutnya. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, instansi harus

melakukan evaluasi secara berkelanjutan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat dan disiplin kerja pegawai instansi tersebut agar masyarakat dapat memperoleh kepuasan. Standar pelayanan yang diberikan karyawan kepada masyarakat juga harus terus dievaluasi dan diperbaiki agar masyarakat merasa dihargai sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara masyarakat dan instansi. melakukan evaluasi secara berkelanjutan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat dan disiplin kerja pegawai instansi tersebut agar masyarakat dapat memperoleh kepuasan. Standar pelayanan yang diberikan karyawan kepada masyarakat juga harus terus dievaluasi dan diperbaiki agar masyarakat merasa dihargai sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara masyarakat dan instansi. Hal ini dilakukan untuk membentuk citra instansi serta akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



Sumber: Diolah Peneliti, 2020

D. Hipotesis Penelitian.

Hipotesis penelitian merupakan pertanyaan yang penting karena hipotesis ini merupakan jawaban sementara dari suatu penelitian, sebagaimana pendapat Sugiyono (2017:73)“Hipotesis sebagai jawaban

sementara terhadap rumusan masalah penelitian”. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data.

masalah penelitian”. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data.

Berdasarkan pengertian hipotesis, maka hipotesis penelitian ini adalah:

1. Kemampuan kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat
2. Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat
3. Kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1) Hasil Penelitian

1. Deskripsi Objek Penelitian

a. Deskripsi Daerah Desa Tanjung Ibus

Desa Tanjung Ibus, Kecamatan Secanggang, Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara. Letak astronomisnya $3^{\circ}86'67$ lintang utara dan $98^{\circ}50'58$ bujur timur dengan luas 24,91 km². Berada pada ketinggian 5 meter diatas permukaan laut. Desa Tanjung Ibus berbatasan dengan :

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kec. Tanjung Pura
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Cinta Raja
- 3) Sebelah Timur berbatasan dengan Desa kelurahan Hinai Kiri
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Secanggang

Curah hujan tertinggi yang terjadi di Desa Tanjung Ibus yaitu dibulan Oktober sebesar 371mm. Dan terendah pada bulan Maret Sebesar 25mm. Dan rata-rata sebesar 148,25mm.

b. Tata Guna Tanah

Desa Tanjung Ibus memiliki perkebunan seluas 462 ha, persawahan seluas 480 ha, pemukiman seluas 160 ha, perkantoran seluas 800 m² dan selebihnya digunakan untuk keperluan lain seluas 451 ha.

c. Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk Desa Tanjung Ibus sebanyak 4.951 jiwa yang terdiri dari 2.521 jiwa laki-laki dan 2.430 jiwa perempuan. Dihitung berdasarkan jumlah kepala keluarga (KK) Desa Tanjung Ibus dihuni 1.217 kepala

keluarga. Dengan luas wilayah mencapai 24,91 Km² , kepadatan penduduk mencapai 198 jiwa/km².

2. Karakteristik Penelitian

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden diperoleh melalui hasil kuesioner yang telah diisi oleh 80 responden. Karakteristik responden merupakan gambaran dari keberadaan responden di tempat penelitian. Karakteristik tersebut dilihat berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan yang akan dipaparkan pada tabel 4.1, tabel 4.2, tabel 4.3, dan tabel 4.4.

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik		Jumlah	%
Umur	< 20 Tahun	18	22,50
	21 – 35 Tahun	27	33,75
	36 – 50 Tahun	29	36,25
	> 51 Tahun	6	7,50
Jumlah		80	100,00

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 80 responden yang tertinggi adalah responden yang berusia kurang dari 36–50 tahun yaitu sebanyak 29 responden (36,25%), diikuti responden yang berusia 21–35 tahun yaitu sebanyak 27 responden (33,75%). Selanjutnya responden yang berusia < 20 tahun yaitu sebanyak 18 responden (22,50%) dan terakhir yang berusia >50 tahun sebanyak 6 responden (7,5%).

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik		Jumlah	%
Jenis Kelamin	Laki - Laki	36	45,00
	Perempuan	44	55,00
Jumlah		80	100,00

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 80 responden 36 orang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase (45,00%) dan 44 orang berjenis kelamin perempuan (55,0%).

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik		Jumlah	%
Pendidikan	SD	23	28,75
	SMP	14	17,50
	SMA	28	35,00
	D3/S1	15	18,75
Jumlah		80	100,00

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 70 responden yang tertinggi adalah responden yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 28 responden (35,0%), diikuti responden yang memiliki pendidikan terakhir SD sebanyak 23 responden (28,75%). Selanjutnya responden yang memiliki pendidikan terakhir D3/S1 sebanyak 15 responden (18,75%), dan diikuti responden yang memiliki pendidikan terakhir SMP yaitu sebanyak 14 responden (17,50%).

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik		Jumlah	%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	26	32,50
	Menganggur	8	10,00
	Petani/Perkebunan	35	43,75
	PNS/Honorer	7	8,75
	Wirausaha	4	5,00
Jumlah		80	100,00

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 80 responden yang tertinggi adalah responden bekerja sebagai petani/berkebun sebanyak 35 responden (43,75%), Selanjutnya diikuti responden dengan profesi sebagai pelajar

sebanyak 26 responden (32,50%). Responden menganggur sebanyak 8 responden (10,00%), diikuti dengan responden yang berprofesi sebagai PNS/honorer sebanyak 7 responden (8,75%) dan yang terakhir responden wirausaha sebanyak 4 responden (5,00%).

b. Karakteristik Jawaban Responden

Gambaran responden penelitian dapat dilihat pada hasil analisis deskriptif berupa tabel frekuensi. Hasil analisis deskriptif masing-masing variabel penelitian diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.5 Kategori Penilaian Rata-Rata Jawaban Responden

No.	Score Mean	Kriteria
1	0 – 1,9	Sangat tidak setuju
2	2 – 2,9	Tidak setuju
3	3 – 3,9	Kurang setuju
4	4 – 4,9	Setuju
5	5	Sangat Setuju

Sumber: Sugiono(2015)

1) Variabel Kemampuan Kerja (X_1)

Variabel Kemampuan Kerja (X_1) yang terdiri dari 5 item pernyataan. Gambaran lengkap tanggapan responden masing-masing indikator secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Kemampuan Kerja (X_1)

No	Pernyataan	Frekuensi					Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS		
1	Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat mampu memahami standar pekerjaan yang akan disampaikan kepada masyarakat	3	38	26	13	0	3,39	Kurang Setuju
	Persentase (%)	3,8	47,5	32,5	16,3	-		
2	Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat memiliki	3	41	24	11	1	3,43	Kurang Setuju

	pengetahuan yang baik atas pekerjaan yang dikerjakannya							
	Persentase (%)	3,8	51,2	30,0	13,8	1,3-		
3	Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat mampu bersabar dalam menghadapi masyarakat yang membutuhkan pelayanan	8	39	26	6	1	3,59	Kurang Setuju
	Persentase (%)	10,0	48,8	32,5	7,5	1,3		
4	Pengalaman yang dimiliki petugas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat memudahkan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan	14	56	10	0	0	4,05	Setuju
	Persentase (%)	17,5	70,0	12,5	-	-		
5	Petugas pelayanan mampu memberikan solusi atas masalah yang dihadapi masyarakat yang membutuhkan bantuan	27	41	9	3	0	4,15	Setuju
	Persentase (%)	33,8	51,2	11,3	3,8	-		

Sumber : Pengolahan SPSS (2020)

- a) Untuk item Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat mampu memahami standar pekerjaan yang akan disampaikan kepada masyarakat, jawaban terbanyak yaitu 38 responden (47,5%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,39. Jawaban ini menggambarkan bahwa kemampuan kerja pegawai berdasarkan pemahaman pegawai atas pekerjaannya dinilai masyarakat kurang baik.
- b) Untuk item Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat memiliki pengetahuan yang baik atas pekerjaan yang dikerjakannya, jawaban terbanyak yaitu 41 responden (51,2%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,43. Jawaban ini menggambarkan bahwa kemampuan kerja pegawai berdasarkan pengetahuan kerja pegawai desa dinilai masyarakat kurang baik.
- c) Untuk item Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat mampu bersabar dalam menghadapi masyarakat

2	Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat memahami kebutuhan Anda	15	43	20	1	1	3,88	Kurang Baik
	Persentase (%)	18,8	53,8	25,0	1,3	1,3		
3	Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat mengutamakan kepentingan Anda	37	37	6	0	0	4,39	Baik
	Persentase (%)	46,3	46,3	7,5	-	-		
4	Penanganan antrian dilakukan dengan teratur sesuai dengan yang diharapkan	19	53	19	0	0	4,14	Baik
	Persentase (%)	23,8	66,3	10,0	-	-		
5	Penyampaian informasi dari Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat dapat saya mengerti	22	52	6	0	0	4,20	Baik
	Persentase (%)	27,5	65,0	7,5	-	-		
6	Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat selalu berusaha membuat ruangan agar tetap nyaman bagi pelanggan	20	37	19	1	3	4,00	Baik
	Persentase (%)	25,0	46,3	23,8	1,3	3,8		

Sumber : Pengolahan SPSS (2020)

- a) Untuk item Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat memiliki sopan santun yang baik, jawaban terbanyak yaitu 38 responden (47,5%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,43. Jawaban ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat dinilai masyarakat baik.
- b) Untuk item Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat memahami kebutuhan Anda, jawaban terbanyak yaitu 43 responden (53,8%)

- menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,88. Jawaban ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan pemahamana kebutuhan masyarakat dinilai masyarakat baik.
- c) Untuk item Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat mengutamakan kepentingan Anda, jawaban terbanyak yaitu 37 responden (46,3%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,39. Jawaban ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan pelayanan atas kepentingan masyarakat dinilai masyarakat baik.
- d) Untuk item Penanganan antrian dilakukan dengan teratur sesuai dengan yang diharapkan, jawaban terbanyak yaitu 53 responden (66,3%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,14. Jawaban ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan penanganan antrian dinilai masyarakat baik.
- e) Untuk item Penyampaian informasi dari Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat dapat saya mengerti, jawaban terbanyak yaitu 52 responden (65,0%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,20. Jawaban ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan pelayanan berdasarkan penyampaian informasi kepada masyarakat dinilai masyarakat baik.
- f) Untuk item Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat selalu berusaha membuat ruangan agar tetap nyaman bagi masyarakat, jawaban

6	Anda mudah mengerti mengenai penjelasan yang disampaikan petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat	9	37	25	9	0	3,58	Kurang Setuju
	Persentase (%)	11,3	46,3	31,3	11,3	-		
7	Petugas pelayanan dengan cepat melayani masyarakat dengan waktu yang tidak terlalu lama	9	55	11	5	0	3,85	Kurang Setuju
	Persentase (%)	11,3	68,8	13,8	6,3	-		

Sumber : Pengolahan SPSS (2020)

- a) Untuk item Pegawai Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur, jawaban terbanyak yaitu 50 responden (62,5%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,27. Jawaban ini menggambarkan bahwa kepuasan masyarakat berdasarkan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur dinilai masyarakat baik.
- b) Untuk item Anda mampu memenuhi keseluruhan persyaratan yang diminta pegawai Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat, jawaban terbanyak yaitu 50 responden (62,5%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,27. Jawaban ini menggambarkan bahwa kepuasan masyarakat berdasarkan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur dinilai masyarakat baik.
- c) Untuk item Petugas pelayanan menjelaskan secara rinci prosedur yang harus dilakukan ketika Anda berkonsultasi, jawaban terbanyak yaitu 50 responden (62,5%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,27. Jawaban ini menggambarkan bahwa kepuasan masyarakat berdasarkan penjelasan pegawai ketika masyarakat berkonsultasi dinilai masyarakat baik.

- d) Untuk item Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat datang tepat waktu, jawaban terbanyak yaitu 50 responden (62,5%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,27. Jawaban ini menggambarkan bahwa kepuasan masyarakat berdasarkan kedisiplinan pegawai dalam kehadiran dinilai masyarakat baik.
- e) Untuk item Petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat berusaha menyelesaikan pelayanan dengan tuntas, jawaban terbanyak yaitu 50 responden (62,5%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,27. Jawaban ini menggambarkan bahwa kepuasan masyarakat berdasarkan ketuntasan pekerjaan pegawai dinilai masyarakat baik.
- f) Untuk item Anda mudah mengerti mengenai penjelasan yang disampaikan petugas pelayanan Kantor Desa Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat, jawaban terbanyak yaitu 50 responden (62,5%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,27. Jawaban ini menggambarkan bahwa kepuasan masyarakat berdasarkan penjelasan pegawai mengenai pekerjaan pegawai dinilai masyarakat baik.
- g) Untuk item Petugas pelayanan dengan cepat melayani masyarakat dengan waktu yang tidak terlalu lama, jawaban terbanyak yaitu 50 responden (62,5%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,27. Jawaban ini menggambarkan bahwa kepuasan masyarakat berdasarkan

pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur dinilai masyarakat baik.

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Validitas

1) Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Kerja

Hasil uji validitas pada variabel kemampuan kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kemampuan Kerja

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Keterangan
1	Pernyataan X1.1	.620	0,300	Valid
2	Pernyataan X1.2	.658	0,300	Valid
3	Pernyataan X1.3	.522	0,300	Valid
4	Pernyataan X1.4	.352	0,300	Valid
5	Pernyataan X1.5	.505	0,300	Valid

Sumber : Pengolahan SPSS (2020)

Dari tabel 4.9 di atas hasil output SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom r_{hitung} yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 10 butir pernyataan pada variabel kemampuan kerja dapat dinyatakan valid (sah) karena nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

2) Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik

Hasil uji validitas pada variabel pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pelayanan Publik

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Keterangan
1	Pernyataan X2.1	.539	0,300	Valid
2	Pernyataan X2.2	.560	0,300	Valid
3	Pernyataan X2.3	.625	0,300	Valid
4	Pernyataan X2.4	.597	0,300	Valid
5	Pernyataan X2.5	.723	0,300	Valid
6	Pernyataan X2.6	.340	0,300	Valid

Sumber : Pengolahan SPSS (2020)

Dari tabel 4.10 di atas hasil output SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom r_{hitung} yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 10 butir pernyataan pada variabel pelayanan publik dapat dinyatakan valid (sah) karena nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

3) Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Hasil uji validitas pada variabel kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Keterangan
1	Pernyataan Y1.1	.329	0,300	Valid
2	Pernyataan Y1.2	.382	0,300	Valid
3	Pernyataan Y1.3	.379	0,300	Valid
4	Pernyataan Y1.4	.527	0,300	Valid
5	Pernyataan Y1.5	.478	0,300	Valid
6	Pernyataan Y1.6	.330	0,300	Valid
7	Pernyataan Y1.7	.344	0,300	Valid

Sumber : Pengolahan SPSS (2020)

Dari tabel 4.11 di atas hasil output SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom r_{hitung} yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 10 butir pernyataan pada variabel pelayanan publik dapat dinyatakan valid (sah) karena nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

b. Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Butir angket dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap angket adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan angket reliabel atau tidak dengan menggunakan

cronbach alpha. Angket dikatakan reliabel jika *cronbach alpha* > 0,60 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60.

Reliabilitas dari pernyataan angket yang telah diajukan penulis kepada responden dalam penelitian ini akan terlihat pada tabel *Reliability Statistics* yang disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Ketentuan	Keterangan
1	Kemampuan kerja	0,756	0,600	Reliabel
2	Pelayanan public	0,813	0,600	Reliabel
3	Kepuasan masyarakat	0,682	0,600	Reliabel

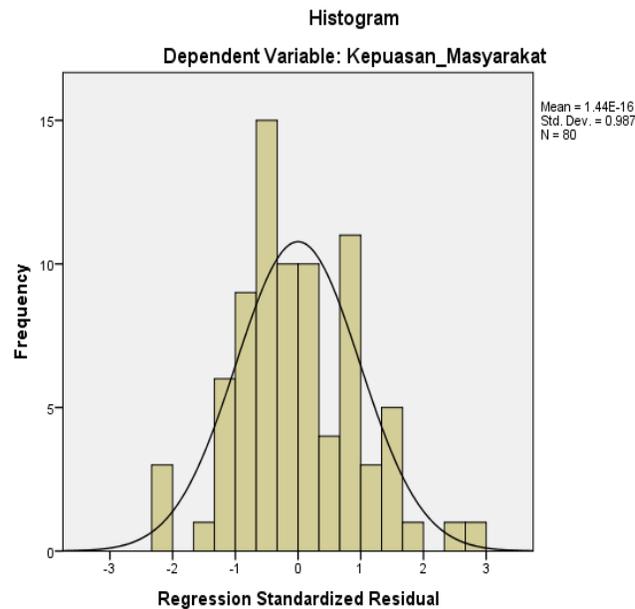
Sumber : Pengolahan SPSS (2020)

4. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan analisis grafik yaitu pada Normal P-P Plot of Regression Standarized Residual. Apakah data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Ada pun uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

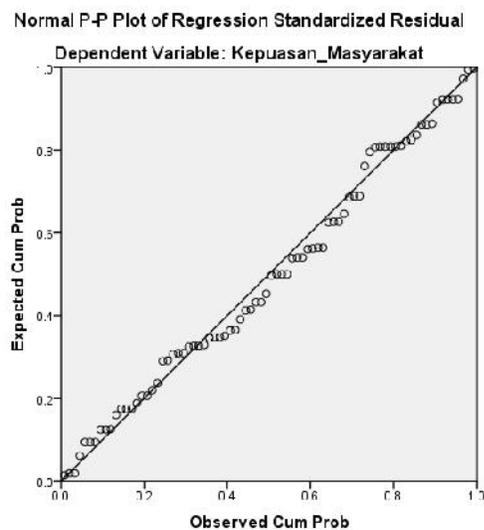
Gambar 4.1 Curva Histogram



Sumber : Pengolahan SPSS 2020)

Dari hasil output SPSS Gambar 4.1 Kurva histogram normalitas menunjukkan gambar pada histogram memiliki pola (lonceng) atau data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi uji normalitas data.

Gambar 4.2 P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Pengolahan SPSS (2020)

Berdasarkan gambar 4.2. dapat dilihat gahwa titik–titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Penyebaran titik–titik menggambarkan data – data hasil jawaban responden telah berdistribusi secara normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.12 Hasil *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.79931458
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.073
	Negative	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		.649
Asymp. Sig. (2-tailed)		.793

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Pengolahan SPSS (2020)

Sebuah model regresi yang dikatakan memenuhi asumsi normalitas yakni apabila nilai residual *Asymp.Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05. Nilai *Kolmogorov-smirnov test* 0,988 artinya > dari 0,05, maka dapat dinyatakan data dalam penelitian ini secara statistik berdistribusi normal dan telah memenuhi persyaratan untuk digunakan.

b. Multikolinearitas

Model regresi pada Uji multikolinearitas berguna untuk mengetahui seberapa kuat korelasi antar variabel independen, gejala nya dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Kedua nilai ini akan menjelaskan setiap variabel independen manakan yang dijelaskan oleh variabel dependen lainnya. Nilai yang dipakai untuk *Tolerance* > 0.10 dan *VIF* < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas seperti pada tabel 4.16 sbb:

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Kemampuan_Kerja	.511	1.959
Kualitas_Pelayanan	.511	1.959

Sumber : Pengolahan SPSS (2020)

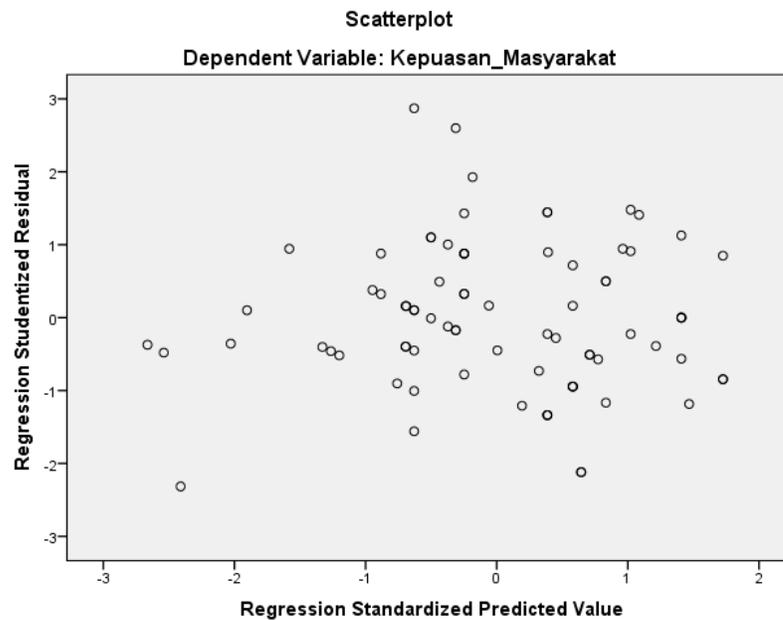
Berdasarkan Tabel 4.16 terlihat diatas diketahui hasil uji multikolinieritas adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai *tolerance* kemampuan kerja (X_1) adalah 0,511 lebih besar dari 1 (satu) dan angka VIF variabel kemampuan kerja (X_1) adalah 1,959, lebih kecil dari 10 dan, ini menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini tidak saling berkorelasi sesama variabel dependennya atau tidak terjadi multikolinieritas.
- 2) Nilai *tolerance* pelayanan publik (X_2) adalah 0,511 lebih besar dari 1 (satu) dan angka VIF variabel pelayanan publik (X_2) adalah 1,959, lebih kecil dari 10 dan, ini menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini tidak saling berkorelasi sesama variabel dependennya atau tidak terjadi multikolinieritas.

c. Heteroskedastisitas

Model regresi dianggap tidak terjadi heteroskedastisitas apabila titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu dan secara terus menerus bergeser menjauhi garis nol. Pengujian heteroskedastisitas secara visual bisa dilihat pada grafik Scatterplot dibawah ini.

Gambar 4.3 Grafik Scatterplot



Sumber : Pengolahan SPSS (2020)

Berdasarkan gambar 4.3 diatas menggambarkan bahwa titik – titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu, ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan untuk memprediksi pengaruh kemampuan kerja dan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan variabel independennya.

5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda bertujuan menghitung besarnya pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas. Rumus analisis regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

**Tabel 4.17 Persamaan Regresi Linier Berganda
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.198	1.608	8.206	.000
	Kemampuan_Kerja	.388	.094	.415	.000
	Kualitas_Pelayanan	.379	.089	.427	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat
Sumber : Pengolahan SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 4.17 tersebut diperoleh regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 13,196 + 0,386 X_1 + 0,379 X_2 + e$$

Interpretasi dari persamaan regresi linier berganda adalah:

- a. Jika variabel kemampuan kerja (X_1) dan pelayanan publik (X_2) dianggap konstan, maka nilai kepuasan masyarakat (Y) adalah 13,196.
- b. Jika variable kemampuan kerja (X_1) naik satu satuan, maka nilai kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,386 satuan.
- c. Jika variabel pelayanan publik (X_2) naik satu satuan, maka nilai kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,379 satuan.

6. Hasil Uji Hipotesis

Dalam analisis dan melakukan pengujian hipotesis, maka data diolah dengan alat bantu statistik yaitu *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 22.00. Data–data yang telah diperoleh kemudian diuji dengan melakukan:

a. Hasil Uji Parsial

Uji parsial pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen kemampuan kerja (X_1) dan pelayanan public (X_2)

terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan Tabel 4.17 diketahui hasil uji parsial dengan nilai *Coefficients* secara parsial dari nilai masing–masing variabel sebagai berikut:

1) Variabel Kemampuan Kerja (X₁)

Nilai t_{hitung} variabel kemampuan kerja (X₁) adalah $4,126 > t_{tabel} 2,006$, dan nilai Sig. $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) yaitu sebesar 0,383.

2) Variabel Pelayanan Publik (X₂)

Nilai t_{hitung} variabel pelayanan publik (X₂) adalah $4,246 > t_{tabel} 2,006$, dan nilai Sig. $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) yaitu sebesar 0,509.

b. Hasil Uji Simultan

Setelah pengujian secara parsial (uji t) maka selanjutnya menentukan pengujian secara serempak/simultan atau disebut uji F. Dalam uji F ini bertujuan untuk menguji secara serempak pengaruh variabel kemampuan kerja (X₁) dan pelayanan publik (X₂) terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat (Y). Hasil pengujian hipotesis penelitian secara serempak dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	306.610	2	153.305	58.358	.000 ^b
	Residual	202.277	77	2.627		
	Total	508.887	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Kemampuan_Kerja

Sumber : Pengolahan SPSS (2020)

Dari Tabel 4.16 gambaran data terlihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 58,356 dengan tingkat signifikan 0,000. Selanjutnya cara memperoleh nilai F_{tabel} dengan tingkat signifikan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah menggunakan rumus ($F_{tabel} = F(K : n-k) = F(3:80) = 2,78$) jadi nilai F_{tabel} adalah sebesar 2,78. Dapat disimpulkan bahwa nilai F_{hitung} 58,356 > nilai F_{tabel} 2,78. Artinya secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja dan pelayanan publik terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat (Y).

c. Hasil Uji Determinasi

Hasil uji determinasi (R^2) dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi pada tabel berikut :

Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 ^a	.603	.592	1.621

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Kemampuan_Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber : Pengolahan SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dijelaskan besarnya nilai *adjusted R Square* sebesar 0,592 atau 59,2% memberikan penjelasan bahwa variabel penelitian ini mampu menjelaskan tentang variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 59,2% sedang sisanya sebesar 40,8% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain diluar penelitian ini seperti variabel kecepatan pelayanan dan lain sebagainya.

2) Pembahasan

1. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} sebesar

$4,126 > t_{\text{tabel}} 1,990$ dan signifikan $t 0,00 < \alpha 5\%$. Artinya setiap kenaikan atau penurunan dari kemampuan kerja dari pegawai akan menurunkan kepuasan masyarakat.

Kemampuan kerja berkaitan erat dengan bagaimana pegawai bekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kemampuan kerja atau *work ability* (WA) dapat dilihat sebagai keseimbangan antara tuntutan kerja dan sumber daya individu. Kemampuan kerja juga didefinisikan sebagai sejauh mana orang tersebut dapat bekerja (Haitze dkk, 2012). Kemampuan kerja (WA) merupakan berbagai segi dinamis, determinasi untuk membangun, dan juga karakteristik individu yang telah secara sistematis dan berkorelasi negatif dengan usia, dan juga secara sistematis berkorelasi positif dengan kualitas kehidupan kerja, kualitas hidup, produktivitas dan kesejahteraan umum

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} sebesar $4,248 > t_{\text{tabel}} 1,990$ dan signifikan $t 0,00 < \alpha 5\%$. Artinya setiap kenaikan atau penurunan dari pelayanan publik akan menurunkan kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhan. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari. Menurut Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam rangka melayani kepentingan warga masyarakat untuk mencapai kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menurut Pasolong (2010: 199) adalah “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Definisi pelayanan public menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

3. Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan kemampuan kerja dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari nilai F_{hitung} sebesar $58,358 > F_{tabel} 2,72$ dan signifikan $F 0,00 < \alpha 5\%$. Artinya setiap kenaikan atau penurunan dari kemampuan kerja dan pelayanan akan menurunkan kepuasan masyarakat.

Peningkatan kemampuan dan pelayanan yang optimal akan memicu respon positif dari masyarakat. Artinya masyarakat akan memperoleh kepuasan atas kemampuan yang dimiliki pegawai desa dan pelayanan yang dirasakannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} variabel kemampuan kerja (X_1) adalah $4,126 > t_{tabel} 2,006$, dan nilai $Sig. < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) yaitu sebesar 0,383.
2. Nilai t_{hitung} variabel pelayanan publik (X_2) adalah $4,246 > t_{tabel} 2,006$, dan nilai $Sig. < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) yaitu sebesar 0,509.
3. Nilai $F_{hitung} 58,356 > nilai F_{tabel} 2,78$. Artinya secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja dan pelayanan publik terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat (Y).

B. Saran

Disarankan kepada pihak desa untuk pengembangan kinerja pegawai desa dan untuk mencapai kepuasan masyarakat penulis menyarankan beberapa hal berikut:

1. Dalam menunjang kemampuan pegawai desa dalam mencapai kepuasan masyarakat diperlukan pemberian pelatihan dan ketrampilan kepada pegawai. Misalnya pelatihan komputer dan lain yang mendukung pekerjaan. Dalam hal pemberian reward dan punishment, perlu

diperhatikan pimpinan agar pegawai merasa termotivasi. Reward sebaiknya tidak hanya secara lisan, namun disertai dengan piagam penghargaan dan atau materi.

2. Selain itu bentuk pemberian pelayanan desa adalah melalui pelayanan prima dengan mengedepankan 3 S, yaitu Senyum, Salam, Sapa. Untuk mendukung pelayanan publik kelurahan dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai, contoh ketersediaan komputer, meja dan loket layanan yang mencukupi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Fathul Aminuddin Aziz. (2012). *Manajemen dalam Persektif Islam*, (Cilacap: Pustaka El-Bayan
- Handi Irawan. (2012). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jogiyanto. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat
- Marwan, (2014). *Pengelolaan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Nasution, Nur. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nina Rahmayanty. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, ina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Robbins, Stephen P. (2012). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi edisi kelima*. Jakarta:Erlangga.
- Sigit Soehardi. (2013). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: BPFE UST.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soehardi, Sigit. (2013). *Esensi Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Winardi. (2011). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta..
- Winardi. (2012). *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Persada.

JURNAL :

- Adil, E., Nasution, M. D. T. P., Samrin, S., & Rossanty, Y. (2017). *Efforts to Prevent the Conflict in the Succession of the Family Business Using the Strategic Collaboration Model*. *Business and Management Horizons*, 5(2), 49-59
- Andika, R. (2019). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Persaingan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan*. *JUMANT*, 11(1), 189-206.
- Ardian, N. (2019). *Pengaruh Insentif Berbasis Kinerja, Motivasi Kerja, Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai UNPAB*. *JEpa*, 4(2), 119-132.
- Aspan, H., Fadlan, dan E.A. Chikita. (2019). “*Perjanjian Pengangkutan Barang Loose Cargo Pada Perusahaan Kapal Bongkar Muat*”. *Jurnal Soumatara Law Review*, Volume 2 No. 2, pp. 322-334.
- Daulay, M. T. (2019). *Effect of Diversification of Business and Economic Value on Poverty in Batubara Regency*. *KnE Social Sciences*, 388-401.
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12, Hal. 2118-2122.
- Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah dan Siswidiyanto. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.5, Hal. 981-990

- Febrina, A. (2019). *Motif Orang Tua Mengunggah Foto Anak Di Instagram (Studi Fenomenologi Terhadap Orang Tua di Jabodetabek)*. Jurnal Abdi Ilmu, 12(1), 55-65.
- Fernandes, C. et al. (2013). "Understanding Student Satisfaction and Loyalty in the UAE HE Sector". *International Journal of Educational Management*. Vol. 27. (6), 613-630.
- Haitze J. de Vries Michiel F. Reneman Johan W. Groothoff. Jan H. B. Geertzen Sandra Brouwer. 2013. Self-reported Work Ability and Work Performance in Workers with Chronic Nonspecific Musculoskeletal Pain
- Ilmarinen, Juhani. 2009. Work ability a comprehensive concept for occupational health research and prevention scandinavian Journal of Work, Environment & Health Vol. 35, No. 1 (January 2009), pp. 1-5
- Hidayat, R. (2018). *Kemampuan Panel Auto Regressiv Distributed Lag Dalam Memprediksi Fluktuasi Saham Property And Real Estate Indonesia*. JEpa, 3(2), 133-149.
- Indrawan, M. I., Alamsyah, B., Fatmawati, I., Indira, S. S., Nita, S., Siregar, M., ... & Tarigan, A. S. P. (2019, March). *UNPAB Lecturer Assessment and Performance Model based on Indonesia Science and Technology Index*. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1175, No. 1, p. 012268). IOP Publishing.
- Linda Nur Susila, (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta*, dalam *Jurnal Rural and Development*, Volume 1, No. 1, , Surakarta, h. 63-64.
- Malikhah, I. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi*. *Jumant*, 11(1), 67-80.
- Nasution, M. D. T. P., & Rossanty, Y. (2018). *Country of origin as a moderator of halal label and purchase behaviour*. *Journal of Business and Retail Management Research*, 12(2).
- Pramono, C. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Harga Obligasi Perusahaan Keuangan Di Bursa Efek Indonesia*. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 8(1), 62-78.
- Rachmat Gustiana. (2017). Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan Publik Pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang. *Jurnal Mozaik*, Vol. IX Edisi 1. E-ISSN: 2614-8390 P-ISSN: 1858-1269.
- Raharjo, Slamet; Patricia Dhiana Paramita; M. Mukeri Warso. 2016. Pengaruh Kemampuan Kerja, Pengalaman Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Dengan Kompetensi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management*. 2 (2).

- Ritonga, H. M., Hasibuan, H. A., & Siahaan, A. P. U. (2017). *Credit Assessment in Determining The Feasibility of Debtors Using Profile Matching*. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(1), 73079.
- Sari, M. M. (2019). *Faktor-Faktor Profitabilitas Di Sektor Perusahaan Industri Manufaktur Indonesia (Studi Kasus: Sub Sektor Rokok)*. *Jumant*, 11(2), 61-68.
- Siregar, N. (2018). *Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Kampoenng Deli Medan*. *JUMANT*, 8(2), 87-96.
- Yanti, E. D., & Sanny, A. *The Influence of Motivation, Organizational Commitment, and Organizational Culture to the Performance of Employee Universitas Pembangunan Panca Budi*.