

## **PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENERIMA PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN KARAWACI KOTA TANGERANG**

RACHMAT GUSTIANA

<sup>1)</sup>Dosen STISIP Yuppentek  
E-mail: rachmatgustiana@gmail.com<sup>1)</sup>

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang. Untuk variabel penelitiannya adalah kemampuan kerja (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan masyarakat (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis asosiatif yang menjelaskan hubungan diantara variabel bebas dengan variabel terikatnya. Survey dilakukan terhadap 100 masyarakat yang menerima pelayanan di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang dari jumlah keseluruhan masyarakat sebanyak 132.617 orang masyarakat yang berusia di atas 18 tahun serta studi pustaka sebagai bahan pendukung kajian empirik. Pengujian hipotesis dilakukan melalui pengolahan data yang menggunakan paket program SPSS for Windows versi 20.00 tahun 2013 dengan metode analisis statistik korelasi, koefisien determinasi dan regresi linear. Adapun kesahihan instrumen dilaksanakan melalui uji validitas, realibilitas, normalitas dan linearitas data. Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa kemampuan kerja pegawai mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Karawaci sebesar sebesar 32,95 %. Kemampuan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Karawaci sebesar sebesar 44,22 %. Kemampuan kepuasan kerja pegawai dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Karawaci sebesar sebesar 52,00 %.

Kata Kunci: Kemampuan Kerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Kemudian pelayanan publik juga memiliki dasar hukum Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, 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. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga.

Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya

dari pemerintah. Dalam kaitannya itu (Rasyid 2007:11) mengemukakan bahwa : Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakatpun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat public goods menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembandingan dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, khususnya di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pemerintah Kecamatan Karawaci dalam menyediakan pelayanan publik. Dengan cara mengetahui apakah layanan kepada masyarakat tersebut sudah terpenuhi dan sesuai dengan yang diwajibkan oleh Pemerintah Kota Tangerang yang termuat dalam Standar Pelayanan Minimal terhadap kebutuhan masyarakat dan harapan atas layanan yang masyarakat terima yang memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Karawaci relatif terjangkau dan mutu pelayanan itu sendiri memiliki muatan yang transparan, adil, partisipatif dan dapat dipertanggungjawabkan produk layanannya.

Fasilitas pelayanan yang tidak memadai, menimbulkan keterlambatan mewujudkan hasil kerja nyata, dan tanpa tersedianya fasilitas yang mencukupi dalam organisasi maka pelayanan tidak terlaksana dengan maksimal. Setiap pekerjaan memerlukan fasilitas untuk memudahkan pelaksanaan tugas. Fasilitas disediakan guna mendukung pekerjaan manusia dalam mencapai tujuan organisasi yang diharapkan.

### **RUMUSAN MASALAH**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang ?
3. Seberapa besar pengaruh kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang?

### **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam berkenaan upaya-upaya peningkatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh suatu instansi di lingkungan kerja Pemerintahan Kota Tangerang dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat selaku penerima layanan dan kaitannya dengan kemampuan kerja pegawai dan fasilitas pelayanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Karawaci Kota Tangerang, sehingga hasil penelitian ini menjadi sebuah kajian ilmiah dan berarti bagi masyarakat dan Pemerintah Kota Tangerang, khususnya di Pemerintah Kecamatan Karawaci yang melaksanakan pelayanan publik.

### **DEFINISI KONSEP VARIABEL**

1. Kemampuan Kerja Pegawai  
Menurut Pabundu (2008 : 57) :  
“Kemampuan aparatur dapat diartikan sebagai seperangkat atribut yang diperlukan guna menunjang suatu tugas agar sesuai dengan standar kerja yang diinginkan.

2. Pelayanan Publik  
Pelayanan adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela, 2010). Untuk pengukuran pelayanan publik (Riduwan, 2004) mengajukan 5 indikator, yaitu : pelayanan yang berwujud, pelayanan yang memiliki kehandalan, pelayanan yang responsif, pelayanan yang memberikan keyakinan dan pelayanan yang memiliki empati.
3. Kepuasan Masyarakat  
Menurut Walker, et al. (2001:35) kepuasan masyarakat dapat didefinisikan sebagai

suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan masyarakat dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya.

#### DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Secara operasional variabel penelitian dapat didefinisikan seperti terlihat dalam table di bawah ini.

Tabel 1 Operasional variabel

VARIABEL	DIMENSI	SKALA PENGUKURAN				
<b>Kemampuan Kerja Pegawai (X<sub>1</sub>)</b>	<u>Komitmen kerja</u>	Sangat skor = 5 sangat tinggi	Sangat skor = 4 sangat tinggi	Kadung-kadung skor = 3 sangat tinggi	Penaah skor = 2 sangat tinggi	Tidak Penaah skor = 1 sangat tinggi
	<u>Relevansi pengetahuan</u>					
	<u>Penambahan pengetahuan</u>					
	<u>Ketelitian</u>					
	<u>Daya dukung sarana dan prasarana</u>					
<b>Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)</b>	<u>Berwujud</u>					
	<u>Kehandalan</u>					
	<u>Responsif</u>					
	<u>Kevakinan</u>					
	<u>Empati</u>					
<b>Kepuasan Masyarakat (Y)</b>	<u>Kecepatan pelayanan</u>					
	<u>Ketepatan pelayanan</u>					
	<u>Keramahan dalam pemberian pelayanan</u>					
	<u>Kenyamanan dan keamanan pelayanan</u>					
	<u>Profesionalisme dalam pemberian pelayanan</u>					

#### HIPOTESIS

Hipotesis penelitian disusun sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang.
2. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang.
3. Terdapat pengaruh kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang.

#### METODE RISET

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode kuantitatif, yaitu menggunakan perhitungan statistik sebagai dasar pengolahan dan alat analisis data. Adapun metode kuantitatif yang digunakan termasuk ke dalam jenis asosiatif (hubungan), sebab variabel terdiri dari dua, yaitu variabel bebas (variabel

kemampuan kerja pegawai dan variabel kualitas pelayanan publik) dan variabel terikat (kepuasan masyarakat). Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala yang terjadi dalam obyek penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Kecamatan Karawaci dan berusia di atas 18 tahun yang berjumlah 132.617 orang, yang terdiri dari 66.310 laki-laki dan 66.307 perempuan. Sedangkan ukuran sampelnya sebesar 100 orang masyarakat yang diambil secara acak dengan menggunakan rumus Slovin dengan error sampel sebesar 10 %.

Sejalan dengan definisi konsep dan operasional variabel maka data primer penelitian adalah merupakan jawaban responden atas pengisian kuesioner. Daftar Pertanyaan (kuesioner), yaitu sejumlah pertanyaan yang diberikan kepada responden sekitar permasalahan penelitian. Dengan demikian dalam pengumpulan data peneliti akan mempergunakan alat bantu daftar

pertanyaan berupa angket dan lembar pengamatan yang keduanya bersifat terstruktur.

Teknik analisis yang digunakan adalah korelasi produk moment, koefisien determinasi dan regresi linear yang dianalisis baik secara sederhana ataupun ganda.

### HASIL PENELITIAN

#### 1. Analisa Deskriptif

##### a. Kemampuan Kerja Pegawai

Hasil perbandingan antara skor total jawaban responden dengan skor total apabila menjawab pilihan selalu dapat dijadikan pedoman untuk melihat penilaian tingkat kemampuan kerja pegawai di Kecamatan

Karawaci Kota Tangerang. Adapun hasil persentase tersebut adalah. Adapun hasil persentase tersebut adalah : % kemampuan kerja pegawai =  $[2.748 : 5.000] \times 100\% = 54,96\%$ . Berdasarkan hasil perbandingan di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kemampuan kerja pegawai di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang nilainya adalah 54,96 %. Dengan demikian dapat digambarkan bahwa tingkat kemampuan kerja pegawai di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang dapat dikategorikan sudah cukup baik, mengingat hasil persen perbandingan menunjukkan berada di atas 50% dari 100% nilai yang diperhitungkan.

Tabel 2 Hasil uji deskriptif kemampuan kerja

No.	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Faktor Konversi	Jumlah
1	Sangat Setuju	86	5	430
2	Setuju	235	4	940
3	Ragu - Ragu	197	3	591
4	Kurang Setuju	305	2	610
5	Tidak Setuju	177	1	177
<b>Jumlah</b>		<b>1.000</b>		<b>2.748</b>

Sumber : Hasil Analisis Data Kuantitatif Kuesioner, Penelitian 2017

##### b. Pelayanan Publik

Adapun hasil persentase kualitas pelayanan tersebut adalah : % kualitas pelayanan =  $[2.720 : 5.000] \times 100\% = 54,40\%$ . Berdasarkan hasil perbandingan di atas, dapat diketahui bahwa kondisi kualitas pelayanan saat ini di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang nilainya adalah 54,40 %.

Dengan demikian dapat digambarkan bahwa tingkat kualitas pelayanan di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang dapat dikategorikan sudah cukup baik, mengingat hasil persen perbandingan menunjukkan berada di atas 50% dari 100% nilai yang diperhitungkan.

Tabel 3 Hasil uji deskriptif pelayanan deskriptif

No.	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Faktor Konversi	Jumlah
1	Sangat Setuju	65	5	325
2	Setuju	231	4	924
3	Ragu - Ragu	219	3	657
4	Kurang Setuju	319	2	638
5	Tidak Setuju	176	1	176
<b>Jumlah</b>		<b>1.010</b>		<b>2.720</b>

Sumber : Hasil Analisis Data Kuantitatif Kuesioner, Penelitian 2017

##### c. Kepuasan Masyarakat

Adapun hasil persentase kepuasan masyarakat tersebut adalah : % kepuasan masyarakat =  $[2.648 : 5.000] \times 100\% = 52,96\%$ . Berdasarkan hasil perbandingan di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat atas pemberian pelayanan di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang nilainya

adalah 52,96 %. Dengan demikian dapat digambarkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang dapat dikategorikan sudah cukup baik, mengingat hasil persen perbandingan menunjukkan berada di atas 50 %.

Tabel 4 Hasil uji deskriptif kepuasan masyarakat

No.	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Faktor Konversi	Jumlah
1	Sangat Setuju	43	5	215
2	Setuju	218	4	872
3	Ragu - Ragu	239	3	717
4	Kurang Setuju	344	2	688
5	Tidak Setuju	156	1	156
<b>Jumlah</b>		<b>1.000</b>		<b>2.648</b>

Sumber : Hasil Analisis Data Kuantitatif Kuesioner, Penelitian 2017

## 2. Pengujian Persyaratan Analisis

Pengujian persyaratan analisis data dipergunakan karena dalam perhitungan analisis lanjutan memerlukan persyaratan-persyaratan terhadap data yang diperoleh, semisal, data harus valid dan reliabel. Kemudian untuk pengujian korelasi diharuskan memenuhi persyaratan bahwa data dasar analisis harus memiliki pola penyebaran yang berdistribusi

normal, sedangkan untuk analisis regresi linear membutuhkan data yang berhubungan secara linear.

Dengan demikian, untuk pengujian persyaratan analisis data peneliti menggunakan pengujian validitas data, reliabilitas data, normalitas data dan linearitas data, yang hasilnya terangkum dalam tabel di bawah ini.

Tabel 5 Pengujian persyaratan analisis data

No	Jenis Uji	Hasil	Kesimpulan
1.	Validitas Data	Semua nilai korelasi antara butir soal terhadap jumlah jawaban di atas 0,30	Semua butir soal dari ketiga variabel dinyatakan valid
2.	Reliabilitas Data	Nilai Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> di atas 0,60 dengan metode <i>Alpha</i>	Semua variabel dalam angket dinyatakan reliabel
3.	Normalitas Data	Nilai Kolmogorov-Smirnov Z memiliki nilai asymptot kurang dari 5 %	Semua jawaban responden dari 3 variabel dinyatakan normal
4.	Linearitas Data	Nilai <i>linearity</i> adalah sebesar 50,389 dan 80,110 dengan nilai signifikan 0,000 dan 0,000.	Data antara 2 variabel bebas dengan variabel terikat berhubungan secara linear

Sumber : Hasil Analisis Data Kuantitatif Kuesioner, Penelitian 2017

Berdasarkan hasil perhitungan pada setiap analisis untuk persyaratan analisis pengujian hipotesis, semuanya dapat terpenuhi, baik itu pengujian validitas data, reliabilitas data, normalitas data ataupun linearitas datanya.

## 3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis korelasi produk momen.

Tabel 6 Hasil perhitungan korelasi

Variabel	Keterangan	Y
$X_1 \Rightarrow Y$	Pearson Correlation	0.574**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	100
$X_2 \Rightarrow Y$	Pearson Correlation	0.665**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	100
$X_1 \& X_2 \Rightarrow Y$	Pearson Correlation	0.721
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	100

Sumber : Hasil Analisis Data Kuantitatif Kuesioner, Penelitian 2017

Hasil analisis antara variabel kemampuan kerja pegawai ( $X_1$ ) dengan variabel kepuasan

masyarakat (Y) sebesar 0,574 yang signifikan hasilnya pada selang kepercayaan lebih dari 95

% ( $\alpha=0,000$ ). sehingga untuk pengujian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa : “Terdapat pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang”, kesimpulannya dapat diterima pada selang kepercayaan 95%.

Hasil analisis antara variabel kualitas pelayanan publik ( $X_2$ ) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,665 yang signifikan pada selang kepercayaan lebih dari 95 % ( $\alpha=0,003$ ). Sehingga untuk pengujian hipotesis kedua yang menyatakan : “Terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang”, kesimpulannya dapat diterima pada selang kepercayaan 95%.

Hasil analisis antara variabel antara variabel kemampuan kerja pegawai ( $X_1$ ) dan variabel kualitas pelayanan publik ( $X_2$ ) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,721 yang signifikan pada selang

kepercayaan 95 % ( $\alpha=0,0030$ ). Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ketiga yang menyatakan : “Terdapat pengaruh kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang”, dapat terbukti pada selang kepercayaan 95 %.

#### 4. Pengujian Determinasi

Pengujian determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel bebas (kemampuan kerja pegawai dan pelayanan publik) dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang selama ini. Uji determinasi pada dasarnya adalah hasil kuadrat dari koefisien korelasi kemudian dikalikan dengan seratus persen, sehingga nilai determinan diwujudkan dalam nilai persen.

Hasil pengujian determinasi ini dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 7 Hasil perhitungan koefisien determinasi

Variabel	$r^2$ - hitung	KD	Kesimpulan
$X_1 \Rightarrow Y$	0,3295	32,95 %	Bepengaruh sebesar 32,95 %
$X_2 \Rightarrow Y$	0,4422	44,22 %	Bepengaruh sebesar 44,22 %
$X_1 \& X_2 \Rightarrow Y$	0,5200	52,00 %	Bepengaruh sebesar 52,00 %

Sumber : Hasil Analisis Data Kuantitatif Kuesioner, Penelitian 2017

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi yang terangkum dalam tabel di atas dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh antara variabel kemampuan kerja pegawai ( $X_1$ ) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 32,95 % dan sisanya sebesar 67,05 % dipengaruhi oleh faktor lain. Besarnya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dengan variabel kepuasan masyarakat sebesar (Y) sebesar 44,22 % dan sisanya sebesar 55,78 % dipengaruhi oleh faktor lainnya. Adapun apabila variabel kemampuan kerja ( $X_1$ ) dan variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama akan berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar (Y)

sebesar 52,00 % dan sisanya sebesar 48,00 % dipengaruhi oleh faktor lainnya yang menjadi epsilon dalam penelitian atau di luar variabel kepuasan kerja dan kualitas pelayanan.

#### 5. Pengujian Regresi Linear

Seperti diketahui sebelumnya bahwa data hasil pengujian persyaratan analisis menunjukkan bahwa data diantara variabel bebas dengan data dari variabel terikat menunjukkan hubungan yang linear, sehingga memenuhi syarat untuk pengujian regresi linear. Hasil analisisnya dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 8 Hasil perhitungan analisis regresi linear  $X_1$  terhadap Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.621	2.299		4.619	.000
.X1	.575	.083	.574	6.931	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Analisis Data Kuantitatif Kuesioner, Penelitian 2017

Persamaan garis regresi linear antara kemampuan kerja ( $X_1$ ) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar  $\hat{Y} = 10,621 + 0,575X_1$ . Persamaan garis ini memberikan interpretasi bahwa : Apabila variabel kemampuan kerja ditingkatkan sebesar satu unit skor maka akan meningkatkan (direspon positif) oleh variabel

kepuasan masyarakat sebesar 0,575 unit skor ditambah nilai konstan sebesar 10,621.

Untuk melihat hasil perhitungan dan sifat hubungan variabel bebas kedua (pelayanan publik) dengan kepuasan masyarakat dapat dilihat dan dijelaskan oleh tabel berikut.

Tabel 9 Hasil perhitungan analisis regresi linear  $X_2$  terhadap Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.578	1.932		4.958	.000
X2	.622	.070	.665	8.825	.003

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Analisis Data Kuantitatif Kuesioner, Penelitian 2017

Hubungan diantara variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y) pada tabel di atas yang dapat memenuhi persamaan garis regresi sebesar  $\hat{Y} = 9,578 + 0,622X_2$ . Persamaan garis ini memberikan interpretasi bahwa: Apabila

variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu unit skor maka akan meningkatkan (direspon positif) oleh variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,622 unit skor ditambah nilai konstan sebesar 9,578.

Tabel 10 Hasil perhitungan analisis regresi linear  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.841	2.164		2.237	.028
X1	.322	.082	.321	3.951	.000
X2	.472	.076	.505	6.215	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Analisis Data Kuantitatif Kuesioner, Penelitian 2017

Hubungan yang terjadi apabila variabel kemampuan kerja ( $X_1$ ) dan variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama berhubungan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) maka akan memenuhi persamaan garis regresi sebesar  $\hat{Y} = 4,481 +$

$0,322X_1 + 0,472X_2$ . Persamaan garis ini memberikan interpretasi bahwa : Apabila variabel kepuasan kerja ditingkatkan sebesar satu unit skor maka akan meningkatkan (direspon positif) oleh variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,322 unit skor, begitu pula

dengan variabel kualitas pelayanan apabila ditingkatkan sebesar satu unit skor maka akan meningkatkan (direspons positif) oleh variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,472 unit skor dan keduanya ditambah dengan nilai konstan sebesar 4,481.

Dengan hasil tersebut, maka dapat dikatakan bahwa berdasarkan persepsi responden variabel kemampuan kerja pegawai dan variabel kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang, karena dengan semakin baiknya kepuasan kerja dan kualitas pelayanan di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang maka akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik dari instansi ini.

### PENUTUP

Hal yang dapat disimpulkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil pengujian pertama yang menyatakan bahwa : Terdapat pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang”, kesimpulannya dapat diterima pada selang kepercayaan 95%. Dimana nilai korelasi antara kemampuan kerja pegawai dengan kepuasan masyarakat adalah 0,574 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Kemampuan kemampuan kerja pegawai mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Karawaci sebesar sebesar 32,95 %. Sedangkan hubungan kemampuan kerja kerja dengan kepuasan masyarakat bersifat positif yang menghasilkan persamaan regresi linearnya adalah  $\hat{Y} = 10,621 + 0,575X_1$ .
2. Hasil pengujian kedua yang menyatakan bahwa : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang”, kesimpulannya dapat diterima pada selang kepercayaan 95%. Dimana nilai korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat adalah 0,665 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Kemampuan kualitas

pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Karawaci sebesar sebesar 44,22 %. Sedangkan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat bersifat positif yang menghasilkan persamaan regresi linearnya  $\hat{Y} = 9,578 + 0,622X_2$ .

3. Hasil pengujian ketiga yang menyatakan bahwa : Terdapat pengaruh kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang”, dapat terbukti pada selang kepercayaan 95 %. Nilai korelasi antara kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat adalah 0,721 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Kemampuan kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Karawaci sebesar sebesar 52,00 %. Sedangkan hubungan kemampuan kerja kerja dan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat bersifat positif yang menghasilkan persamaan regresi linearnya adalah  $\hat{Y} = 4,481 + 0,322X_1 + 0,472X_2$ .

Saran hasil penelitian adalah :

1. Camat Karawaci harus memberikan kesempatan kepada pegawainya dalam rangka meningkatkan kemampuan kerja pegawai. Beberapa hal yang dapat meningkatkan kemampuan kerja pegawai saat ini adalah dengan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mau melanjutkan jenjang pendidikan formal yang ditamatkannya saat ini, minimal sampai dengan level sarjana. Peningkatan kemampuan kerja pegawai dapat juga dengan cara mengikutsertakan pegawai dalam kegiatan pendidikan dan latihan atau kepesertaannya dalam mengikuti bimbingan teknis penguasaan jenis pekerjaan tertentu sesuai dengan bidang tugas yang dimiliki oleh pegawai.
2. Camat Karawaci harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya saat ini. Kalau saat ini pelayanan di Kecamatan, khususnya dalam pelayanan non perijinan belum memiliki SOP maka Camat harus segera membuat SOP sesuai dengan jenis

pelayanan, sehingga pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat memiliki kepastian dan kepercayaan lebih dari masyarakat yang dilayaninya. Selain itu SOP yang dibuat harus ditaati oleh petugas pemberi pelayanan, jangan sampai SOP hanya dijadikan wacana tanpa dilaksanakan.

3. Camat Karawaci disarankan agar melaksanakan evaluasi kepuasan masyarakat tiap tahun secara berkala yang berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan adanya kegiatan ini, Camat dapat mengevaluasi kemampuan kerja pegawai, kualitas pelayanan sekaligus kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga Camat dapat mengantisipasi langkah-langkah yang harus dilaksanakan agar senantiasa kemampuan kerja pegawai, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan dari tahun ke tahunnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian ; Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi V. Jakarta : Rineka Cipta.
- Djaenuri, Aries. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: IIP Press.
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Handayadiningrat, Suwarno, 2003. *Pengantar Study Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Hasibuan, Malalyu SP. 2004. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Siagian, P. Sondang. 2008. *Manajemen Abad 21*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stoner, James A.F dan R. Edward Freeman. 2002. *Manajemen*. Edisi Keempat Jilid I. Intermedia. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,. Alfabeta. Bandung
- Supriyanto, Eko dan Sri Sugiyanti. 2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta: LANRI.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta. 2001.
- Thoha, Miftah. 2001. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Raja Grafindo. Jakarta.
- Zauhar, Soesilo. 2006. *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara