

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETERAMPILAN KERJA DAN SIKAP PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BEBER

Wike Pertiwi⁽¹⁾, Endah Rismayanti⁽²⁾

⁽¹⁾ Program Manajemen Program Strata 1 STIE Cirebon, wike@stiecirebon.ac.id

⁽²⁾ Program Manajemen Program Strata 1 STIE Cirebon, day.endah@gmail.com

ABSTRACT

In this study there are four main conclusions, namely (1) Service Quality, Employee Skills, and Employee Attitudes simultaneously have a significant positive effect on Satisfaction of the Community in Beber District Office of Cirebon Regency with a total influence of 81.8%. The rest is influenced by other variables that are not researched. (2) Partially, Service Quality has a significant positive effect on Satisfaction of Public in Beber District Office of Cirebon Regency. The dominant factor in this research is the service process which is considered much easier and less complicated than before. (3) Partially, Employee Skill Affects Public Satisfaction in Beber District Office of Cirebon Regency. The dominant factor in this study is the level of ability in self-control which is considered the best, while commitment to the organization is considered still to be improved again (4) Partially, Employee Attitudes affect the Satisfaction of the Community at the District Office Beber Cirebon regency. The most powerful factor in this research is emotional stability in work. While that still needs to be improved is a feeling of love for the work done.

Keywords: Service Quality, Work Skills, Employee Attitude and Satisfaction of Society

ABSTRAK

Kesimpulan pokok dalam penelitian ini adalah (1) Kualitas Pelayanan, Ketrampilan Kerja Pegawai, dan Sikap Pegawai secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Beber Kabupaten Cirebon dengan pengaruh total 81,8 %. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. (2) Secara parsial, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Beber Kabupaten Cirebon. Faktor yang dominan dalam penelitian ini adalah proses pelayanan yang di nilai sudah jauh lebih mudah dan tidak berbelit-belit di bandingkan sebelum-sebelumnya. (3) Secaraparsial, Ketrampilan Kerja Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Beber Kabupaten Cirebon. Faktor yang dominan dalam penelitian ini adalah tingkat kemampuan dalam mengendalikan diri yang dianggap paling baik, sementara komitmen terhadap organisasi dianggap masih harus ditingkatkan lagi (4) Secara parsial, Sikap Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Beber Kabupaten Cirebon.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan (X_1), Keterampilan Kerja (X_2), Sikap Pegawai (X_3) dan Kepuasan Masyarakat (Y).*

1. Pendahuluan

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban. Atas hal ini menunjukkan bahwa pemerintah harus harus pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu *environmental service*, *development service* dan *protective service*.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik, masih memiliki berbagai catatan. Suprijadi, (2004) menyatakan beberapa kelemahan mendasar antara lain: pertama, adalah kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kedua, pelayanan pemerintah tidak mengenal bottom line artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut. Ketiga, berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalitas, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalities. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

Hasil kajian lain yang ditunjukkan dari kesimpulan yang dibuat oleh Agus Dwiyanto, dkk dalam GDS (Governance and Decentralization) 2002 di 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan

yang baik (2003). Kemudian kinerja pelayanan birokrasi publik di Indonesia, berdasarkan laporan dari The World Competitiveness Yearbook tahun 1999 berada pada kelompok negara-negara yang memiliki indeks competitiveness paling rendah antara 100 negara paling kompetitif di dunia (Cullen dan Cushman, dalam Dwiyanto, dkk., 2002).

Berdasarkan informasi dari berbagai media massa terkait pelayanan public khususnya di Kabupaten Cirebon, masih memiliki kekurangan. Hal tersebut sebagaimana yang dilansir oleh *bisnis.com* tanggal 25 Februari 2016 yang mengangkat informasi adanya keluhan masyarakat soal pelayanan public di suatu kantor kecamatan. Hal lain pelayanan public yang menjadi sorotan adalah bidang infrastruktur. Hal ini sebagaimana dilansir oleh *kabar-cirebon.com* 31 Agustus 2016 yang mengangkat informasi belum maksimalnya pembangunan infrastruktur di Kabupaten Cirebon.

Pelayanan public dalam aspek persoalan penanganan sampah di Kabupaten Cirebon masih memiliki segudang permasalahan. Hal ini sebagaimana yang dilansir *radarcirebon.com* 10 Januari 2016 yang menginformasikan desa-desa di Kabupaten Cirebon mengalami permasalahan sampah. Atas situasi ini tentunya akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Pemerintah mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Men PAN, 2004).

Hal ini disebabkan kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan

bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah.

Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintah. Hal ini lebih diakibatkan karena sikap dari aparatur pelayanan publik yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Namun kondisi yang terbuka seperti sekarang ini mengharuskan aparatur sebagai pelayan publik lebih peduli lagi terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. 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.

Kondisi kantor kami tahun 2017 saat ini memiliki jumlah pegawai sebanyak 16 orang tahun sebelumnya berjumlah 20 orang terjadi penurunan jumlah pegawai diakibatkan karena adanya mutasi pegawai, namun dengan kondisi ini kami tetap harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan minimnya jumlah pegawai dikantor kami. Saat ini tingkat pendidikan Pegawai Negeri Sipil yang ada dikantor kami sudah meningkat bahkan saat ini ada pula yang sedang

meneruskan kejenjang S-1 selain itu pula dari segi teknologi kondisi pegawai saat ini sudah banyak yang menguasai komputer dibandingkan dengan tahun sebelumnya hal ini pula menunjukkan adanya perubahan kualitas SDM sehingga akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan pelayanan terhadap masyarakat namun jika dilihat dari segi jumlah pegawai kantor kami masih kurang.

Dalam rangka menjamin adanya pelayanan public yang prima, pemerintah telah mengeluarkan berbagai regulasi baik itu undang-undang termasuk peraturan bupati. Sementara ini payung hukum yang berkenaan dengan pelayanan public adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk mendukung UU nomor 25 tahun 2009, pemerintah Kabupaten Cirebon mengeluarkan Peraturan Bupati Cirebon Nomor 50 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Urusan Wajib Bidang Tertentu Pada Pemerintah Kabupaten Cirebon.

Selain peraturan perundangan hal penting lainnya dalam pelayanan publik adalah faktor sumberdaya manusia. Tentunya dalam hal ini kapasitas dan kompetensi sumberdaya manusia dalam pelayanan publik menjadi modal utama yang pada akhirnya dapat menciptakan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya pelayanan publik yang berkualitas akan menciptakan kepuasan masyarakat. Hal ini sebagai mana yang disampaikan Parasuraman, Zeithami, dan Berry, (1995) yang menyatakan jika seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya.

Atas hal ini muncul ketertarikan untuk menelaah lebih jauh tentang

pelayanan publik dan kepuasan. Adapun variabel yang dikembangkan adalah pengaruh antara kualitas pelayanan, ketrampilan kerja pegawai, sikap kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

2. Metode

Menurut Arikunto (2006: 130) Populasi adalah "Keseluruhan obyek penelitian". Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan kepengurusan administrasi di kantor kecamatan Beber pada periode penelitian yaitu dari bulan Mei hingga Desember 2017.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:80). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Pertamina Cirebon yang berjumlah 560 pasien rawat inap pada bulan Juli 2014.

Pada penelitian ini populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Dalam penentuan sampel jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui maka menurut (Rao, dalam Iswayanti, 2010) digunakan rumus :

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4 \cdot (0,1)^2}$$

$$n \approx 96$$

Keterangan :

n =Jumlah Sampel

Z =Tingkat Kepercayaan/Keyakinan dalam penentuan Sampel 95 % = 1,96

Moe =Margin of Error atau kesalahan minimum yang bisa ditoleransi, diambil 10 %

Dari perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 orang sehingga dibulatkan menjadi 100 untuk memperkecil kesalahan generalisasi. Teknik pengambilan *sampling* yang digunakan adalah *probability sampling*, sementara Teknik Metode pengambilan sampelnya menggunakan *sampling acak (simple random sampling)*

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dari penelitian ini terkait dengan kondisi ketiga variabel diatas, data ini dikumpulkan dengan teknik:

1. Penelitian Lapangan

Teknik penelitian ini dilakukan dengan turun langsung ke lapangan (survei) dengan mempergunakan alat pengumpulan data berupa angket (Quisionair).

2. Penelitian Kepustakaan

Teknik ini dilakukan untuk mendukung gagasan teoritik atau konkonseptual mengenai variabel - variabel penelitian, yang dalam hal ini didukung dengan alat ada sebelumnya dan terdapat revelensi dengan masalah yang dibahas.

Uji Validitas

Validitas adalah suatu uji keabsahan instrumen penelitian (kuisloner) yang akan digunakan untuk pengumpulan data yang berkaitan dengan variabel penelitian. Agar instrumen penelitian yang digunakan dapat menampilkan data yang akurat, maka butir-butir pertanyaan atau pernyataan (item) di uji validitasnya. Menurut Imam Gozali (2006) . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator dinyatakan valid.

Untuk menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *Product Moment dengan* menggunakan rumusnya menurut Husein Umar (2005:316) yaitu

$$R = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum Y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

R = Nilai korelasi

N = Jumlah responden

X = Skor nilai pernyataan

Y = Jumlah skor pernyataan tiap responden

Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah suatu uji konsisten instrumen penelitian (kuisisioner), agar butir-butir pertanyaan atau pernyataan dalam kuisisioner benar-benar reliabel untuk digunakan dalam pengumpulan data yang berkaitan dengan variabel penelitian. Seperti halnya uji validitas, maka instrumen penelitian juga harus di uji reliabilitasnya. Menurut Imam Gozali (2006, 52) bahwa "suatu konstruksi atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0, 60."

Untuk menguji reliabilitas rnenggunakan butir instrumen dengan rumus *cronbach's alpha*. Menurut (Umar 2005) rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K - 1} \right) \left(\frac{s_r^2 - \sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

α = Koefisien Reliabilitas Cronbach Alpha

K =Jumlah Item Pertanyaan yang diuji

$\sum s_i^2$ = Jumlah Varians Skor Item

s_x^2 = Varians Skor-skor tes (seluruh item K)

Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan :

Uji Regresi

Uji regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Adapun variabel yang akan diuji adalah Kualitas Pelayanan (X_1), *Ketrampilan Kerja Pegawai* (X_2), *Sikap Pegawai* (X_3) dan Kepuasan Masyarakat di (Y) .

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel X_1 (Disiplin kerja), X_2 (Ketrampilan Kerja Pegawai) dan varlabel X_3 (Sikap Pegawai) dengan variabel Y (Kepuasan Masyarakat), digunakan analisis regresi berganda, yaitu sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Sumber : Sugiyono (2008)

Dimana:

Y : Var. Terikat (Kepuasan Masyarakat)

α : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Angka arah atau koefisien regresi

X_1, X_2, X_3 : Variabel bebas Disiplin kerja, Ketrampilan Kerja Pegawai, dan Sikap Pegawai

Untuk keperluan interpretasi hasil perhitungan dari koefisien korelasinya peneliti akan menggunakan ketentuan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2008) sebagai berikut:

Tabel 1 Pedoman Interpretasi koefisien Kolerasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 - 0,199	Sangat rendah
0,200 - 0,399	Rendah
0,400 - 0,599	Sedang
0,600 - 0, 799	Kuat
0,800 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2008: 250)

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 2 Validitas X1

Dimensi	Kuesioner	R Hitung	R- tabel	Ket
Reliability	SQ01	0,757	0,167	Valid
	SQ02	0,831		Valid
	SQ03	0,783		Valid
	SQ04	0,792		Valid
Responsiveness	SQ05	0,815		Valid

	SQ06	0,716		Valid
Assurance	SQ07	0,831		Valid
	SQ08	0,826		Valid
	SQ09	0,831		Valid
Empathy	SQ10	0,805		Valid
	SQ11	0,780		Valid

2. Variabel Ketrampilan Kerja Pegawai

Tabel 3 Validitas X2

Dimensi	Butir Kuesioner	R Hitung	R-tabel	Ket
Kecakapan	KKP01	0,734	0,167	Valid
	KKP02	0,831		Valid
	KKP03	0,773		Valid
Kepribadian	KKP04	0,801		Valid
	KKP05	0,804		Valid
	KKP06	0,778		Valid
	KKP07	0,785		Valid

3. Variabel Sikap Pegawai

Tabel 4 Validitas X3

Dimensi	Butir Soal	R Hitung	R-tabel	Ket
Kepercayaan terhadap pekerjaan	SKP01	0,6749	0,167	Valid
	SKP02	0,836756		Valid
	SKP03	0,867354		Valid
Evaluasi emosional terhadap pekerjaan	SKP04	0,777369		Valid
	SKP05	0,792011		Valid
	SKP06	0,693844		Valid

4. Variabel Kepuasan Masyarakat

Tabel 1 Validitas Y

Dimensi	Butir Kuesioner	R Hitung	R-tabel	Ket
	SQ01	0,757	0,167	Valid
	SQ02	0,831		Valid
	SQ03	0,783		Valid
	SQ04	0,792		Valid
	SQ05	0,815		Valid
	SQ06	0,716		Valid
	SQ07	0,831		Valid
	SQ08	0,826		Valid

Berdasarkan hasil di atas, dapat dikatakan korelasi masing-masing variabel (pada kolom *corrected item-total Correlation*) $\geq 0,167$ sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan instrumen penelitian pada setiap variabel memenuhi asumsi validitas sehingga keseluruhan butir kuesioner layak untuk dijadikan alat ukur dalam penelitian.

Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan SPSS dengan memperhatikan nilai Cronbach's Alpha-nya. Uji reliabilitas dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Minimal	Reliabilitas
Kualitas Pelayanan	0,941	0,7	Reliabel
Ketrampilan Kerja Pegawai	0,891	0,7	Reliabel
Sikap Pegawai	0,853	0,7	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,901	0,7	Reliabel

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha pada setiap Variabel yang diteliti memiliki nilai $>0,7$ artinya dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memenuhi asumsi reliabilitas.

4. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini digunakan uji-F, yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi secara keseluruhan dan uji t untuk menguji masing-masing variabel secara parsial. Hal ini untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas secara simultan dan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Atas dasar perhitungan menggunakan IBM SPSS Statistics 24 diperoleh output sebagai berikut :

Tabel 7 Pembuktian Hipotesis
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.206	1,279		.161	.872
	Kualitas Pelayanan	.267	.070	.339	3,795	.000
	Ketrampilan Kerja	.391	.096	.359	4,087	.000
	Sikap	.367	.100	.271	3,654	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Pengujian secara masing-masing (Uji t)

Pengujian secara parsial untuk membuktikan hipotesis 1 sampai dengan 3 diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Nilai thitung variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar $3,795 \geq t_{tabel} (1,6610)$ dengan tingkat signifikansi 0.000 ($p < 0.05$). Dari hasil tersebut maka Ho ditolak dan berarti Ha diterima. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat.
- 2) Nilai thitung variabel Ketrampilan Kerja Pegawai (X2) sebesar $4,087 \geq t_{tabel} (1,6610)$ dengan tingkat signifikansi 0.000 ($p < 0.05$). Dari hasil tersebut maka Ho ditolak dan berarti Ha diterima. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Ketrampilan Kerja Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat.
- 3) Nilai thitung variabel Sikap Pegawai (X3) sebesar $3,654 \geq t_{tabel} (1,6610)$ dengan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Dari hasil tersebut maka Ho ditolak dan berarti Ha diterima. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Sikap Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pembuktian Hipotesis Keempat (Uji F)

Untuk menguji kebenaran hipotesis tersebut dilakukan uji F. Untuk mengetahui bahwa ada pengaruh dapat diketahui dengan melihat dari level of significant $p = 0,05$. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Berdasarkan output dari perhitungan menggunakan SPSS versi 24, Nilai signifikansi F dapat dilihat pada tabel annova (Analysis of Variances) berikut:

Tabel 8 Analisis of Variances
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1568,062	3	522,687	149,034	.000 ^b
	Residual	336,688	96	3,507		
	Total	1904,750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Sikap, Ketrampilan Kerja, Kualitas Pelayanan

Oleh karena nilai yang sangat besar dengan tingkat signifikansi uji F sebesar 0,000 ($p < 0.05$) $> f_{hitung} = 2,467$ berarti dari hasil tersebut maka Ho ditolak dan berarti Ha diterima, artinya variabel Kualitas Pelayanan, Ketrampilan Kerja Pegawai, dan Sikap Pegawai secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Pembahasan Hasil Perhitungan Statistik :

Model persamaan regresi linier berganda berdasarkan tabel diatas adalah sebagai berikut :

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.206	1,279		.161	.872
	Kualitas Pelayanan	.267	.070	.339	3,795	.000
	Ketrampilan Kerja	.391	.096	.359	4,087	.000
	Sikap	.367	.100	.271	3,654	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Persamaan Regresi yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 0,206 + 0,267X_1 + 0,391X_2 + 0,367X_3$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

X₁ = Kualitas Pelayanan

X_2 = Ketrampilan Kerja Pegawai

X_3 = Sikap Pegawai

Dari fungsi regresi tersebut diatas, maka diketahui bahwa :

- a) Nilai konstanta sebesar 0,206 yang berarti jika semua variabel konstan maka Kepuasan Masyarakat di masih bersifat positif. Akan tetapi tingkat signifikansi konstanta $> 0,05$ sehingga nilai konstanta dapat diabaikan.
- b) Variabel Kualitas Pelayanan berubah searah dengan Kepuasan Masyarakat. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila Kualitas Pelayanan meningkat, maka Kepuasan Masyarakat di juga meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0,267. Begitu pula sebaliknya jika Kualitas Pelayanan menurun atau buruk maka Kepuasan Masyarakat di juga akan menurun
- c) Variabel Ketrampilan Kerja Pegawai berubah searah dengan Kepuasan Masyarakat. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila Ketrampilan Kerja Pegawai meningkat, maka Kepuasan Masyarakat di akan meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0,391. Begitu pula sebaliknya jika Ketrampilan Kerja Pegawai menurun atau buruk maka Kepuasan Masyarakat di juga akan menurun
- d) Variabel Kepuasan Kerja berubah searah dengan maka Kepuasan Masyarakat. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila Sikap Pegawai meningkat, maka Kepuasan Masyarakat di juga meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0,367. Dan sebaliknya jika Sikap Pegawai menurun, maka Kepuasan Masyarakat juga menurun dengan koefisien regresi sebesar 0,367

Berdasarkan nilai β dapat diketahui bahwa variabel Ketrampilan Kerja Pegawai merupakan variabel yang memiliki

pengaruh paling kuat terhadap Kepuasan Masyarakat di karena mempunyai nilai β

(koefisien regresi) paling besar. Kemudian berikutnya adalah Sikap Pegawai, diikuti dengan Kualitas Pelayanan.

5. Kesimpulan

- a. Kualitas Pelayanan, Ketrampilan Kerja Pegawai, dan Sikap Pegawai secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di di Kantor Kecamatan Beber Kabupaten Cirebon dengan pengaruh total 81,8 %. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
- b. Secara parsial, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di di Kantor Kecamatan Beber Kabupaten Cirebon. Faktor yang dominan dalam penelitian ini adalah proses pelayanan yang dinilai sudah jauh lebih mudah dan tidak berbelit-belit dibandingkan sebelum-sebelumnya.
- c. Secara parsial, Ketrampilan Kerja Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di di Kantor Kecamatan Beber Kabupaten Cirebon. Faktor yang dominan dalam penelitian ini adalah tingkat kemampuan dalam mengendalikan diri yang dianggap paling baik, sementara komitmen terhadap organisasi dianggap masih harus ditingkatkan lagi
- d. Secara parsial, Sikap Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di di Kantor Kecamatan Beber Kabupaten Cirebon. Faktor yang dianggap paling kuat dalam penelitian ini adalah kestabilan emosi dalam pekerjaan. Sementara yang masih harus ditingkatkan adalah perasaan suka terhadap pekerjaan yang dilakukan
- e. Dari ketiga variabel yang dikembangkan Ketrampilan Kerja Pegawai memiliki pengaruh yang paling besar dibandingkan kedua variabel lain dalam kerangka penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chandrawati. 2010. *Pengaruh konflik budaya organisasi dan stress kerja*. Jakarta: UNJ.
- Colquitt, Jason A. 2009. *Organization Behavior: Improving performance and commitment in the workplace*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Desler, Gary. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Prenhallindo.
- Gardner, Richard. 1999. "Bechmarking Organizational Culture: Organizational as a Primary Factor in Safety Performance." *Journal Personel Psychology*.
- Girosudarmo. 2007. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: BPFÉ.
- H, Umar. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko. 2000. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFÉ.
- Hasibuan, Malayu. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Heidjrachman, dan Husnan Suad. 1992. *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta: BPFÉ.
- Kreitner, Robert, dan Angelo Kinicki. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kron, T. 1981. *The Manajement of Patient Care*. Philadelpia: W.B Saunders Company.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Maslow, Abraham. 1984. *Motivation and Personality*.
- Milkovich, George T., dan Jerry M. Newman. 2008. *Compensation*. New York: McGraw-Hill Company.
- Moehersono. 2009. *Pengukuran Kepuasan Masyarakat Berbasis Kepuasan Masyarakat*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, H. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ranupandojo, Heidjrachman, dan Suad Husnan. 2002. *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta: BPFÉ.
- Robbins, Stephen. 2003. *Perilaku Organisasi (Edisi Kesembilan)*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sevila, Consuelo G., dan et. al. 2007. *Research Methods*. Quezon City: Rex Printing Company.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sunarcaya, Putu. 2008. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di di Lingkungan Kantor Kecamatan Beber Kabupaten Alor Nusa Tenggara Timur*. Thesis, Universitas Terbuka.
- Suslo, Martoyo. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFÉ.
- Tampubolon, Biatna. 2007. "Analisis Faktor Gaya Kepemimpinan Dan Faktor Sikap Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pada Organisasi Yang Telah Menerapkan SNI 19-9001-2001." *Jurnal Standardisasi no. 9* 106-115.
- Thoha, Miftah. 2010. *Kepemimpinan dan Manajemen*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba.