

Pengaruh Efektifitas Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

(Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Tulang Bawang)

Dalpiana^{1*}, Siti Patimah², Hazairin Habe¹

¹Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

²Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, Indonesia

*Correspondence: delpiana1984@gmail.com

Abstrak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Efektifitas Kerja (X1) dan Kualitas Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dan mengetahui analisis bukti empiris pengaruh Efektifitas Kerja dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 35 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden yang kebetulan datang di lokasi penelitian. Efektifitas Kerja dan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan pengguna layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan Efektifitas Kerja dan kualitas pelayanan maka masyarakat pengguna layanan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan variabel Efektifitas Kerja dan Kualitas Layanan secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang perlu mempertahankan kualitas pelayanan agar kepuasan masyarakat yang dilayani terjaga. Sedangkan Efektifitas kerja menunjukkan pengaruh yang lebih kecil terhadap kepuasan masyarakat, maka untuk masa akan datang perlu memperhatikan dan meningkatkan Efektifitas Kerja pegawai agar kepuasan masyarakat yang dilayani terjaga.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Pengaruh Efektifitas

Abstract.

The purpose of this study is to find out how much influence Work Effectiveness (X1) and Service Quality (X2) Have On Community Satisfaction (Y) and find out the analysis of empirical evidence of the effect of Work Effectiveness and Service Quality on Community Satisfaction at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Tulang Bawang Regency. The sample in this study was 35 people. Data collection methods The data collection method uses a questionnaire given to respondents who happen to arrive at the study site. Work Effectiveness and Service Quality have a positive and significant effect on the satisfaction of the community and service users. These results show that by improving Work Effectiveness and service quality, the service user community will feel satisfied with the services provided hypothesis that states that there is a positive and significant influence of the variables Work Effectiveness and Service Quality together on community satisfaction is acceptable. The Capital Management and One-Stop Integrated Service Office of Tulang Bawang Regency needs to maintain the quality of service so that the satisfaction of the people served is maintained. While work effectiveness shows a smaller influence on community satisfaction, so for the future it is necessary to pay attention to and increase the Work Effectiveness of employees so that the satisfaction of the community served is maintained.

Keywords: Effect of Effectiveness, Community Satisfaction, Quality of Service

PENDAHULUAN

Di suatu wilayah terdapat elemen pemerintahan yang berfungsi untuk menjalankan fungsi pengaturan/regulasi,

pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan pemerintah. Efektifitas pelayanan pegawai dalam tingkat kepuasan masyarakat telah menerapkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP (Standar Operasional

Prosedur) tetapi masih ada sebagian yang belum terlaksana sesuai dengan SOP disebabkan oleh faktor SDM dan sarana prasarana yang belum memadai, sehingga jika dikaitkan dengan kepuasan masyarakat berarti kepuasan masyarakat belum sepenuhnya puas secara keseluruhan.

Efektifitas biasa dilakukan untuk mengukur sejauh mana kelompok atau organisasi efektif dalam mencapai suatu tujuan, sedangkan efektifitas kerja adalah tingkatan sejauh mana seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai sasaran yang diinginkan (Yodi, 2020). Istilah efektifitas sering digunakan dalam lingkungan organisasi atau perusahaan untuk menggambarkan tepat atau tidaknya sasaran yang yang dipilih perusahaan tersebut (Taruna, 2021).

Efektifitas kerja merupakan salah satu tujuan dari setiap pelaksanaan pekerjaan yang dapat dicapai apabila pelaksanaan kerja sesuai dengan syarat-syarat yang diperlukan oleh pekerjaan tersebut (Hakim, 2021). Dengan adanya syarat-syarat yang telah ditetapkan tersebut, maka pembagian kerja akan menjadi lebih mudah dilakukan. Pembagian kerja tentunya terkait dengan kemampuan dari setiap pegawai (Wati & Nugraheni, 2020). Hal ini akan membuat pimpinan menjadi lebih mudah menyerahkan wewenangnya kepada setiap karyawan. Suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan sebagaimana yang direncanakan dengan menggunakan segala sumber daya yang telah direncanakan pula (Lubis, 2020).

Kualitas pelayanan adalah proses penyediaan dan pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memudahkan berbagai kepentingan masyarakat (Ali & Saputra, 2020). Kegiatan pelayanan masyarakat tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena pelayanan masyarakat sangat dibutuhkan termasuk pelayanan pada aspek yang mendasar yaitu pemenuhan kebutuhan primer (Widanti, 2022). Salah satu yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan masyarakat adalah kualitas atau mutu pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan konsumen dikatakan sebagai *customer service* yaitu berbagai aktivitas diseluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen tujuannya adalah untuk memperoleh keuntungan (Adithia & Jaya, 2021).

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas.

Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan (Nurdin, 2019). Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat, kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama (Dapahari, 2019).

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan ((Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, 2021). Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan merasa tidak puas, sebaliknya jika kinerja memenuhi

harapan pelanggan akan merasa puas (Marie & Budi, 2020).

Menurut Suandi, (2019) kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang berkesinambungan karena dengan adanya tingkat kepuasan maka pihak terkait dapat mengoreksi pelayanan yang diberikan apakah baik atau bertambah buruk. Kepuasan merupakan perasaan yang dirasakan konsumen dari outcome atau keluran yang diberikan dengan harapan-harapannya terhadap suatu produk.

Oleh karena itu, Kabupaten Tulang Bawang terus mengupayakan peningkatan pelayanan utamanya dalam hal perizinan usaha dan investasi. Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang sebagai wujud nyata komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan pelayanan terpadu sehingga memudahkan masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh perizinan.

Sehingga dari latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan agar terciptanya kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan pun lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.

Sebelumnya sudah banyak penelitian yang membahas tentang variabel ini diantaranya penelitian oleh Hanifa & Berlian, (2022), pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di bakso granat mas Azis cabang bukit lama Palembang dengan hasil kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Djoko, (2016), efektifitas kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dalam perspektif iklim organisasi dan lingkungan kerja pada kantor bappeda kabupaten ngawi dengan hasil iklim organisasi dan lingkungan

kerja secara parsial berpengaruh terhadap efektifitas kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

Selanjutnya penelitian oleh Naili Farda (2013) pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi dengan hasil nilai kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan dan penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh efektifitas kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang. Variabel penelitian ini adalah Efektifitas Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi atau kepustakaan. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang dan Masyarakat/Pengguna Layanan Kabupaten Tulang Bawang sebanyak 35 orang.

Penentuan sampel digunakan adalah 35 orang responden karena peneliti tidak termasuk ke dalam responden. Metode yang digunakan untuk membuktikan kebenaran data-data yang akan di analisis dengan cara menguji data menggunakan program SPSS.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan ketergantungan, dan arah hubungan ketergantungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) apakah bernilai positif atau negatif. Kemudian

dilakukan uji hipotesis secara parsial (uji-t) dan uji hipotesis secara simultan (uji-F).

Secara parsial (uji-t) dilakukan untuk menguji hipotesis apakah Efektifitas Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan hipotesisnya sebagai berikut :

Ho : tidak ada pengaruh antara Efektifitas Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Masyarakat (Y).

Ha : terdapat pengaruh antara Efektifitas Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Masyarakat (Y).

Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel Coefficients. Dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun kriteria dari uji statistik t:

Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara Efektifitas Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Masyarakat (Y).

Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Efektifitas Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Masyarakat (Y).

Sedangkan Uji-F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh Efektifitas Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan

(X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan hipotesisnya sebagai berikut :

Ho : tidak ada pengaruh yang signifikan antara Efektifitas Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Ha : terdapat pengaruh yang signifikan antara Efektifitas Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai sig pada tabel dan tingkat kepercayaan yang ditentukan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun kriteria dari uji statistik F :

Jika nilai signifikansi uji $F > 0,05$ maka Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara Efektifitas Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Jika nilai signifikansi uji $F < 0,05$ maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Efektifitas Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan statistik regresi linear berganda pengaruh Efektifitas Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Perhitungan Uji Regresi Linier Berganda $X_1, X_2 - Y$

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.025	2.096		38.543	.003
X ₁	.551	.325	.988	7.966	.000
X ₂	.401	.242	.001	6.024	.001

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda seperti tampak pada tabel diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,205 + 0,551X_1 + 0,401X_2$$

Persamaan regresi tersebut terlihat bahwa pengaruh Efektifitas Kerja dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat adalah searah (positif), hal tersebut

ditunjukkan pada koefisien regresi dalam persamaan regresi tersebut yang menunjukkan angka positif sebesar 0,551 dan 0,401 yang mengandung arti bahwa setiap kenaikan Efektifitas Layanan 1 satuan akan diikuti dengan kenaikan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,551 satuan dan setiap kenaikan Kualitas Layanan 1 satuan maka akan diikuti dengan kenaikan Kepuasan

Masyarakat sebesar 0,401 satuan. Nilai koefisien adalah sebesar 2,025 mempunyai arti apabila tidak terdapat kenaikan Efektifitas Kerja ($X_1=0$) dan Kualitas Layanan ($X_2=0$), diperkirakan Kepuasan Masyarakat sebesar 2,025 satuan.

Selanjutnya dari data yang didapat lalu dianalisis menggunakan uji t untuk menguji hipotesis secara parsial apakah Efektifitas Kerja (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sehingga mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Simultan Pengaruh Efektifitas Kerja dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	212.985	2	106.493	13.404	.000 ^a
	Residual	278.067	32	7.945		
	Total	491.053	34			

Dari tabel 2 di atas, dapat dilihat variabel Efektifitas dan variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif secara bersama – sama (simultan) terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung sebesar 13.404 yang lebih besar dari f tabel sebesar 3.25 Nilai signifikansi 0.00 yang lebih kecil dari 0.05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama

Efektifitas Kerja dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh variabel Efektifitas Layanan dan Kualitas Layanan menjelaskan variabel Kepuasan Masyarakat dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (*R Square*) pada tabel di bawah ini :

Tabel 3. Hasil uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.659 ^a	.434	.401	2.819

a. Predictors: (Constant), X_2 , X_1

Dari tabel di atas diketahui bahwa R Square sebesar 0.434 artinya sebesar 43,4 % variasi perubahan variabel terikat Kepuasan Masyarakat mampu dijelaskan oleh variabel bebas (Efektifitas Kerja dan Kualitas Layanan) sedangkan sisanya 57,6 % lagi dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil didapat nilai Sig. sebesar $0,000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh positif antara Efektifitas Kerja (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,434, sehingga sebesar 43,4% efektifitas kerja yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang lebih dominan

pengaruhnya dibandingkan dengan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adithia, S., & Jaya, M. P. P. (2021). Strategi Pemasaran Digital Produk Minuman Kopi di Masa Pandemi. *Journal of Research on Business and Tourism*, 1(1), 37–46.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614.
- Dapahari, B. V. (2019). Kualitas Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Kota Bitung Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 8(3).
- Djoko, A. R. P. (2016). *Efektifitas Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Iklim Organisasi dan*

- Lingkungan Kerja pada Kantor Bappeda Kabupaten Ngawi.*
- Hakim, M. (2021). Pengaruh Motivasi, Pengawasan Pimpinan Dan Insentif Terhadap Efektivitas Kerja (Studi Pada Karyawan CV. Jepara Desain 99). *Doctoral Dissertation, UNISNU Jepara.*
- Hanifa, R., & Berlian, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bakso Granat Mas Azis Cabang Bukit Lama Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 73–90.
- Lubis, R. P. (2020). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja terhadap Efektivitas Kerja Karyawan pada PT. Alindobaja Perkasa Medan.*
- Marie, A. L., & Budi, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan The Breeze, Bumi Serpong Damai. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 25(2), 99–107.
- Naili Farda. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi.*
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Publick Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 1–13.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 13–22.
- Taruna, N. N. (2021). Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Dprd Kabupaten Jombang Dengan Sistem Work From Home (WFH). *STIE PGRI Dewantara Jombang.*
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan pembelian: sebagai variabel mediasi hubungan kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5, 67–86.
- Wati, S. M., & Nugraheni, A. P. (2020). Analisis Faktor Penghambat Penyusunan SPJ Pengeluaran Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 232–239.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
- Yodi, D. (2020). Efektivitas Koordinasi Dalam Pelaksanaan Tugas Di Puskesmas Kecamatan Gambir. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 2(1).