

## The Influence Of Work Skills, Work Spirit, Work Ability And Workload On The Quality Of Public Services In Regional Development Planning Agency Nature Fence City

### Pengaruh Keterampilan Kerja, Semangat Kerja, Kemampuan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam

Raffles Lasido <sup>1)</sup>; Hardiyansyah <sup>2)</sup>; Nisma Aprini <sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Study Program of Master of Management Program at the College of Economics Serelo Lahat

Email: <sup>1)</sup> [rafflesindo671@gmail.com](mailto:rafflesindo671@gmail.com) ; <sup>2)</sup> [dempo66@gmail.com](mailto:dempo66@gmail.com) ; <sup>3)</sup> [nisma.aprini@gmail.com](mailto:nisma.aprini@gmail.com)

#### How to Cite :

Lasido, R., Hardiyansyah, H., Aprini, N. (2023). Pengaruh Keterampilan Kerja, Semangat Kerja, Kemampuan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 4(3). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v4i3>

#### ARTICLE HISTORY

Received [02 Juni 2023]

Revised [24 Juni 2023]

Accepted [01 Juli 2023]

#### KEYWORDS

Work Skills, Work Enthusiasm, Work Ability, Workload, and Quality of Public Services

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterampilan kerja, semangat kerja, kemampuan kerja, dan beban kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan responden yaitu pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam yang berjumlah sebanyak 41 orang responden. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu program SPSS (Special Package and Service Solution) versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan kerja, semangat kerja, kemampuan kerja, dan beban kerja terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam baik secara parsial maupun secara simultan.

#### ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of work skills, morale, work ability, and workload on the quality of public services at the Regional Development Planning Board of Pagar Alam City. This study uses quantitative research methods with respondents, namely employees of the Regional Development Planning Board of Pagar Alam City, totaling 41 respondents. Tests in this study used multiple linear regression analysis with the tools of the SPSS (Special Package and Service Solution) version 26 program. The results of the study show that work skills, work enthusiasm, work ability, and workload have proven to have a significant effect on the quality of public services at the Regional Development Planning Agency of Pagar Alam City, both partially and simultaneously.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam perkembangannya mengalami sebuah kajian yang sangat komprehensif. Kebutuhan penyediaan layanan juga semakin berkembang sehingga memerlukan telaah secara seksama dan berkesinambungan agar mudah dicapai apa yang kita sebut pemenuhan kebutuhan akan sebuah layanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah kepada masyarakat, baik layanan yang sifatnya public good atau public regulator. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana definisi mengenai 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.

Peningkatan otonomi pelayanan publik daerah sebagai salah satu tujuan dalam meningkatkan pelayanan dalam bidang perencanaan. Pelayanan yang diberikan berkaitan dengan perencanaan perangkat daerah dan rencana strategisnya. Tingkat keberhasilannya dapat dilihat dengan menggunakan indikator kinerja pelayanan publik efisiensi, responsivitas dan akuntabilitas. Dengan indikator ini, maka dapat dinilai tingkat keberhasilan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam dalam meningkatkan pelayanan publik.

Pemerintah daerah adalah organisasi (birokrasi) yang merupakan ujung tombak dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, karena birokrasi sebagai organisasi yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Akan tetapi, birokrasi dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan selalu dinilai oleh masyarakat sebagai organisasi (birokrasi) yang dalam proses pelayanannya terlalu lama, lambat dan berbelit-belit. Sumber daya manusia selain menjadi obyek juga menjadi subyek dalam tujuan pembangunan. Maka dari itu diharuskan mempunyai kualitas yang memadai guna mendukung keberhasilan pembangunan nasional, upaya pembangunan sumber daya manusia merupakan titik sentral dari proses pembangunan nasional masa kini dengan cara menempatkannya pada posisi yang strategis. Dengan demikian, sumber daya manusia yang baik dapat lihat dari keterampilan kerja, semangat kerja, kemampuan kerja dan beban kerja dari keempat variabel ini sangat menentukan keberhasilan dari sebuah pelayanan publik.

Keterampilan adalah suatu kemampuan dan kapasitas yang diperoleh melalui usaha yang disengaja, sistematis, dan berkelanjutan untuk secara lancar dan adaptif melaksanakan aktivitas-aktivitas yang kompleks atau fungsi pekerjaan yang melibatkan gagasan dan ide-ide. Keterampilan kerja dalam bekerja seorang pegawai mutlak harus dimiliki oleh pegawai sehingga aktivitas atau pekerjaan yang menjadi tanggungjawab mereka dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Keterampilan kerja pegawai ditentukan dari pengetahuan, keahlian serta sikap.

Ada keterkaitan yang erat antara keterampilan kerja dengan usaha pencapaian tujuan yang akan dicapai oleh suatu instansi pemerintahan, karena Keterampilan kerja yang dimiliki oleh pegawai secara langsung juga menentukan sejauh mana kemampuan seorang pegawai dalam mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan suatu instansi pemerintahan. Keterampilan kerja yang dimiliki seorang pegawai akan memberikan jaminan bahwa segala bentuk aktivitas yang dilakukan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan oleh suatu instansi pemerintahan. Keterampilan kerja yang dimiliki para pegawai secara langsung menentukan keberhasilan para pegawai dalam bekerja sehingga pada akhirnya para pegawai mampu memaksimalkan pencapaian kerja melalui pelayanan publik dalam bekerja.

**Tabel 1. Kategori Keterampilan Kerja**

No	Kategori	Keterangan
1	Basic Literacy Skill	Keahlian dasar yang sudah pasti harus dimiliki oleh setiap orang seperti membaca, menulis, berhitung serta mendengarkan
2	Technical Skill	Keahlian secara teknis yang didapat melalui pembelajaran dalam bidang teknik seperti mengoperasikan komputer dan alat digital lainnya
3	Interpersonal Skill	Keahlian setiap orang dalam melakukan komunikasi satu sama lain seperti mendengarkan seseorang, memberi pendapat dan bekerja secara tim
4	Problem Solving	Keahlian seseorang dalam memecahkan masalah dengan menggunakan logika

Sumber : Robbins (2018:147)

Tabel di atas menunjukkan kemampuan yang harus dimiliki seorang pegawai sebagai pelayan publik. Namun fakta yang ditunjukkan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam ada sedikit permasalahan. Pada kategori Technical Skill, ada sebagian pegawai yang cenderung tidak mempelajari dengan sungguh-sungguh tentang penggunaan teknologi terbaru. Kemudian pada kategori Interpersonal Skill, terkadang terjadi perbenturan budaya. Seperti yang kita tahu bahwa masyarakat Sumatera ini cenderung berbicara keras atau dengan nada tinggi. Saat bertemu dengan pengguna layanan yang memiliki perangai lembut menjadikan pegawai tersebut nampak melayani dengan kasar. Padahal sebetulnya telah berusaha melakukan pelayanan yang terbaik.

Variabel selanjutnya dalam penelitian ini adalah semangat kerja. Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaan dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Semangat kerja juga merupakan sesuatu kondisi bagaimana seseorang pegawai melakukan pekerjaan sehari-hari. Semangat kerja menunjukkan sejauh mana pegawai bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya didalam organisasi tempat dimana mereka bekerja. Semangat kerja pegawai dapat dilihat dari kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, gairah kerja dan tanggung jawab.

Semangat kerja yang kurang maksimal ditunjukkan dengan fenomena yang terjadi, selain daripada tingginya tingkat keterlambatan pegawai sering pula pegawai tidak berada di tempat saat jam kerja. Kemudian jika sering terjadi perpindahan pegawai ini akan menyulitkan kerja sama tim. Hal tersebut diatas tentunya akan menurunkan produktivitas kerja pegawai yang pada penelitian ini adalah pelayanan publik.

Dalam sebuah pekerjaan tentunya diperlukan kemampuan yang cakap dari pegawai yang mengerjakannya. Tentu saja dalam pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam kemampuan kerja memiliki peran penting dalam keberhasilannya. Kemampuan kerja sendiri dapat diartikan kesanggupan atau kecakapan menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan pencapaian hasil kerjanya. Kemampuan dimaksudkan sebagai kesanggupan pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya. Kemampuan mengandung berbagai unsur seperti keterampilan manual dan intelektual, bahkan sampai kepada sifat-sifat pribadi yang dimiliki. Unsur-unsur ini juga mencerminkan pendidikan, latihan dan pengalaman yang dituntut sesuai rincian kerja.

Kemampuan sesungguhnya merupakan suatu unsur pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk memungkinkan para pegawai bekerja dengan cara tertentu. Kemampuan seseorang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Ini berarti bahwa dalam menyelesaikan suatu pekerjaan selalu masih tersedia suatu tingkatan kemampuan yang belum dipergunakan oleh seseorang. Guna melihat seberapa cakap keterampilan pegawai dapat dilihat dari latar belakang pendidikannya yakni sebagai berikut :

**Tabel 2. Pendidikan Pegawai Bappeda Kota Pagar Alam**

No	Pendidikan	Jumlah
1	SMA	1
2	S1	25
3	S2	15
Jumlah		41

Sumber : Bappeda Kota Pagar Alam 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa jenjang pendidikan pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam sudah cukup baik. Namun masih ada satu orang pegawai yang memiliki jenjang pendidikan SMA. Seperti pepatah mengatakan “tuntutlah ilmu sampai ke negeri china”, maka sebaiknya para pegawai meningkatkan kembali pendidikannya.

Beban kerja adalah jumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang ataupun sekelompok orang selama periode waktu tertentu dalam keadaan normal. Untuk mencapai tujuan, organisasi perlu menentukan jenis-jenis pekerjaan yang harus dilaksanakan. Pihak manajemen dan khususnya manajemen sumber daya manusia mutlak perlu mempunyai keterangan-keterangan yang lengkap dan tepat mengenai semua jabatan untuk dapat melaksanakan tiap fungsi operatif dengan baik. Sebelum menyelesaikan tugas yang dibebankan kepada setiap pegawai maka diperlukan perhitungan beban kerja yang diharapkan mampu memberikan keterangan mengenai pelaksanaan pekerjaan. Beban kerja diartikan sebagai sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dan faktor penentu dalam sebuah organisasi, baik di organisasi swasta maupun di organisasi publik. Dikatakan sebagai faktor penentu, karena, maju mundurnya sebuah organisasi bergantung pada sumber daya manusianya. Atas dasar hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia di sebuah organisasi merupakan faktor penting keberadaannya. Dalam sebuah organisasi perlu penataan beban kerja untuk setiap pegawai yang menjadi tanggung jawab pelaksana tugas pejabat yang ada didalamnya, sehingga dengan adanya pemerataan beban kerja pegawai dapat meningkatkan pencapaian hasil kerja pegawai yang dapat meningkatkan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil pra survey pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam. Beban kerja dirasakan pegawai kurang sesuai, karena ketika pegawai melakukan pelayanan publik juga tetap diharuskan mengerjakan pekerjaan administratif, hal tersebut menjadikan terganggunya proses pelayanan disaat ada pekerjaan yang menumpuk. Permasalahan selanjutnya kurang sesuainya latar belakang pendidikan dengan bidang kerja, sehingga pada prakteknya masih perlu bimbingan dari pegawai senior yang lebih berpengalaman. Hal tersebut memberikan tambahan beban kerja kepada pegawai senior untuk membimbing juniornya. Selanjutnya hal yang paling bermasalah adalah pegawai yang memiliki latar belakang keluarga pejabat, atau biasa kita sebut pegawai “titipan”. Perlakuan khusus pada pegawai tersebut menyebabkan pelimpahan beban kerja kepada pegawai lainnya. Kemudian berkaitan dengan fenomena yang terjadi berkaitan dengan semangat kerja pegawai pada kategori kehadiran, hal ini menyebabkan pelimpahan pekerjaan dari pegawai yang tidak berada ditempat.

## LANDASAN TEORI

### Keterampilan Kerja

Menurut Dunette, (2018:129) Keterampilan Berarti Mengembangkan Pengetahuan yang didapatkan melalui training dan pengalaman dengan melaksanakan beberapa tugas keterampilan tidak hanya dimiliki setiap orang dapat lebih membantu menghasilkan suatu yang bernilai dengan lebih cepat.

Sedangkan menurut Gordon (2015:55) keterampilan merupakan sebuah kemampuan dalam mengoperasikan pekerjaan secara lebih mudah dan tepat.

Keterampilan kerja dalam konteks ini dapat diukur dengan beberapa indikator, Simanjuntak (2018 :130) sebagai berikut :

1. Kemampuan menentukan cara menyelesaikan pekerjaan, meliputi : cara menyelesaikan tugas dan metode pembelajaran
2. Kemampuan menentukan prosedur terbaik meliputi : Mengikuti prosedur kerja dan bekerja sesuai dengan aturan
3. Kemampuan menyelesaikan tugas, meliputi : Pencapaian hasil kerja dan menyelesaikan tugas sesuai dengan waktunya
4. Kemampuan menentukan ukuran tugas, meliputi :Menentukan tugas – tugas yang didahulukan dan menyelesaikan tugas sesuai dengan kebutuhan
5. Kemampuan menentukan ukuran kualitas tugas, meliputi : Kemampuan menyelesaikan tugas yang diberikan

### **Semangat Kerja**

Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaan dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal, Hasibuan (2016:105). Semangat kerja menunjukkan sejauh mana karyawan bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya didalam perusahaan tempat dimana mereka bekerja. Semangat kerja karyawan juga dapat dilihat dari kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, gairah kerja dan tanggung jawab, Siagian (2016:57).

Semangat kerja juga merupakan sesuatu kondisi bagaimana seseorang karyawan melakukan pekerjaan sehari-hari. Semakin tinggi semangat kerja maka akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan Jackson Schuler (2016:71).

Menurut Jaya (2016:145) Indikator semangat kerja yaitu sebagai berikut :

1. Turun/rendahnya produktivitas kerja.
2. Tingkat absensi yang naik/tinggi.
3. Labour turn-over (tingkat perpindahan) yang tinggi.
4. Tingkat kerusakan yang tinggi.
5. Kegelisahan di mana-mana.
6. Tuntutan yang sering kali terjadi.
7. Pemogokan.

### **Kemampuan Kerja**

Pengertian Kemampuan Kerja Menurut Thoha (2015:74), kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman. Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. Kemampuan itu mungkin dimanfaatkan atau mungkin juga tidak. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan dan bukan yang ingin dilakukannya, Gibson (2013:104).

Menurut Robbins (2018:35) kemampuan (ability) merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

Menurut Gibson (2013) kemampuan kerja dapat diukur dengan indikator – indikator sebagai berikut :

1. Kemampuan berinteraksi yang meliputi indikator:
  - Kemampuan karyawan untuk menciptakan dan menjaga hubungan pribadi
  - Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan rekannya secara efektif
  - Kemampuan karyawan untuk menangani konflik baik dengan orang lain maupun teman sekerja
  - Kemampuan untuk meningkatkan atau mempertahankan rasa keadilan dan persamaan kedudukan dalam suatu system imbalan.
2. Kemampuan konseptual (Conceptual ability)

- Kemampuan karyawan untuk membina dan menganalisis informasi baik dari dalam maupun dari luar lingkungan organisasi
- Kemampuan untuk merefleksikan arti perubahan tersebut dalam tugas
- Kemampuan untuk menentukan keputusan yang berkaitan dengan bidang tugasnya
- Kemampuan untuk melakukan perubahan dalam pekerjaannya terutama yang perlu dalam organisasi.

### **Beban Kerja**

Keputusan Menpan Nomor KEP/75/M.PAN/7/2004 mendefinisikan beban kerja sebagai sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pengertian beban kerja menurut Suwanto (2014) adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisa beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi.

Beban kerja mengacu pada jumlah pekerjaan yang harus dikerjakan oleh karyawan (Wefald dkk dalam Murdiyani, 2010). Tarwaka dalam Murdiyani, 2010 (2010) mengemukakan bahwa setiap pekerjaan merupakan beban bagi yang bersangkutan. Beban tersebut dapat berupa beban fisik maupun mental. Sementara Grounewegan dalam Murdiyani (2010) mendefinisikan beban kerja sebagai jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu.

Menurut Koesomowidjojo (2017:33-35) ada beberapa indikator yang menjadi tolak ukur beban kerja yaitu sebagai berikut :

1. Target yang harus dicapai. Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya.
2. Kondisi Pekerjaan. Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.
3. Standar Pekerjaan. Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

### **Kualitas Layanan/Jasa**

Kualitas pelayanan umum menurut Tjiptono (2014), yaitu sebagai berikut: "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2014) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

(Gasperz, 2007), mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut : "Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada pengertian pokok" :

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Zheithaml et al dalam (Ariani, 2009) lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (service quality) yang terdiri dari:

- Bukti fisik (tangibles)
- Keandalan (reliability)
- Daya tanggap (responsiveness)
- Jaminan (assurance) meliputi beberapa komponen, antara lain:

- Komunikasi (communication)
- Kredibilitas (credibility)
- Keamanan (security)
- Kompetensi (competence)
- Sopan santun (courtesy),
- Empati (empathy)

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif yang menekankan pada hubungan kausal (causal effect). Subject dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam yang berjumlah 41 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner, observasi, serta wawancara. Teknik analisis yakni regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan

**Tabel 1 Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficientsa**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	16.643	3.035		5.484	.000
KETERAMPILAN	.470	.104	.415	4.503	.000
SEMANGAT	.207	.070	.168	2.958	.005
KEMAMPUAN	.270	.062	.197	4.365	.000
BEBAN	.483	.099	.394	4.863	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS\_PELAYANAN

Dapat di tuliskan dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut

$$Y = 16.643 + 0.470 (X1) + 0.207 (X2) + 0.270 (X3) + 0.483 (X4) + e$$

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa uji t mendapatkan hasil sebagai berikut : variabel Gaya Keterampilan Kerja, Semangat Kerja, Kemampuan Kerja, dan Beban Kerja mempengaruhi Kualitas Pelayanan secara parsial

**Tabel 2. Uji F**

### ANOVAa

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	450.539	4	112.635	135.392	.000 <sup>b</sup>
	Residual	29.949	36	.832		
	Total	480.488	40			

a. Dependent Variable: KUALITAS\_PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), BEBAN, KEMAMPUAN, SEMANGAT, KETERAMPILAN

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai probabilitas probabilitas  $0,000 < 0,05$ . Yang berarti variabel – variabel bebas (X) berpengaruh signifikan secara bersama - sama terhadap variabel terikat (Y),

**Tabel 3. Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 <sup>a</sup>	.738	.731	.91210

a. Predictors: (Constant), BEBAN, KEMAMPUAN, SEMANGAT, KETERAMPILAN

b. Dependent Variable: KUALITAS\_PELAYANAN

Berdasarkan tabel di atas diketahui hasil R Square sebesar 0,738, hal ini berarti bahwa variabel- variabel bebas (X) menjelaskan perubahan pada variabel terikat (Y) sebesar 73,8% sedangkan sisanya 26,2% dijelaskan oleh faktor- faktor lain di luar model.

## Pembahasan

### Pengaruh Keterampilan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda terbukti bahwa terdapat pengaruh Keterampilan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,470. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh Suparni tahun 2018 dengan judul “Hubungan Keterampilan dan Komunikasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purworejo”. Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dunette (2018:129) dan Gordon (2015:55) tentang Keterampilan Kerja.

### Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda terbukti bahwa terdapat pengaruh Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,207. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh Sedyaning Tyas Widowati tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Semangat Kerja, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Pelayanan Di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal”. Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hasibuan (2016:105) dan Jackson Schuler (2016:71) tentang Semangat Kerja.

### Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda terbukti bahwa terdapat pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,270. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh Lani Puspita Dewi tahun 2018 dengan judul “Pengaruh Kemampuan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Makmur Pinang Pangkalan Susu Langkat”. Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Thoha (2015:74) dan Robbins (2018:35) tentang Kemampuan Kerja.

### Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda terbukti bahwa terdapat pengaruh Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,483. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh Lani Puspita Dewi tahun 2018 dengan judul “Pengaruh Kemampuan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Makmur Pinang Pangkalan Susu Langkat”. Penelitian ini

sesuai dengan teori menurut KEPMENPAN Nomor KEP/75/M.PAN/7/2004 dan Wefald (Murdiyani : 2010) tentang Beban Kerja.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Keterampilan Kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam, Semangat Kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam, Kemampuan Kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam, Beban Kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam, Keterampilan Kerja, Semangat Kerja, Kemampuan Kerja, dan Beban Kerja terbukti secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini kita dapat bahwa ada presentase variabel lain di luar penelitian yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Maka penulis menyarankan kepada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pagar Alam agar dikemudian hari dapat menyentuh variabel-variabel yang tidak diteliti tersebut, sehingga dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan kerja dengan maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Ahmad Tohardi. 2013. Pemahaman Praktis kepemimpinan. Bandung: CV Mandar Maju.
- Anoraga, Pandji, 2012, Manajemen Bisnis, Rineka Cipta, Jakarta.
- Fandi, Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gibson. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Herwin Susanto, Karona Cahya Susena, & Abdul Rahman. (2020). THE RELATIONSHIP OF LEADERSHIP STYLE, COMPETENCE AND COMPENSATION TO EMPLOYEE PERFORMANCE IN SELUMA REGIONAL SECRETARIAT. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 72–82.
- Irwansyah, D., Erliana, C. I., Sari, A. E., Hamdani, D., Susena, K. C., Irwanto, T., ... & Sudrajat, D. (2019, November). Efforts to Improve Service Quality with Fuzzy Approach and Service Quality Methods at Dunia Barusa Inc. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1363, No. 1, p. 012071). IOP Publishing.
- Marita Vrisilla Putri, Karona Cahya Susena, & Siti Hanila. (2020). The Relationship Of Service Quality With Customer Loyalty At Amaris Hotel Bengkulu City. *JURNAL EMAK*, 1(1), 20–27.
- Nopitasari, W., Susena, K. C., & Yanti, R. T. (2021). The Effect of Human Resources Development (HRD), Work Discipline and Work Environment on Employee Performance at the Regional Office of the National Land Agency Bengkulu Province. *Journal of Indonesian Management (JIM)*, 1(4), 419-424.
- Robbins, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Edisi Kedua, Dari Teori Ke Praktek. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Siagian, 2016. Manajemen Personal, Cetakan Ketiga, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&H, Alfabeta Bandung

Wibowo. 2017. Manajemen Kinerja. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Wojowasito, S, dan Tito Wasito W. 2007. Kamus Lengkap Inggris Indonesia-Indonesia Inggris. Bandung: Hasta.