

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LONGKALI KABUPATEN PASER

Rina Anggraini¹, DB Paranoan², Jauchar³

Abstrak

Penelitian dalam rangka penulisan skripsi ini dilakukan untuk menganalisis Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Melihat fenomena tersebut, maka penulis mencoba untuk melihat hubungan atau pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser dengan sampel yang berjumlah 99 orang menggunakan metode random sampling. Selanjutnya, data penelitian diperoleh dengan cara observasi, penyebaran kuesioner, dokumentasi dan penelitian kepustakaan. Kemudian dianalisis dengan menggunakan korelasi pearson product moment, analisis regresi linear sederhana, kecermatan prediksi dan analisis koefisien penentu atau koefisien determinasi. Setelah digunakan rangkaian uji statistik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser yaitu sebesar 33,6% yang berarti bahwa sisanya 66,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kata Kunci: kemampuan kerja, intelektual, fisik, kepuasan masyarakat.

Pendahuluan

Dalam menghadapi perkembangan dan kemajuan zaman, baik di dalam dan luar negeri serta tantangan, persaingan global dipandang perlu menyelenggarakan Otonomi Daerah. Selanjutnya peningkatan kemandirian Pemerintahan Daerah tersebut diharapkan dapat diraih melalui Otonomi Daerah dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional. Otonomi Daerah diwujudkan dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya nasional, serta

¹ Mahasiswa Program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rinaanggraini749@gmail.com

² Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

diwujudkan dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya nasional, sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta potensi dan keanekaragaman daerah, yang dilaksanakan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penyelenggaraan pemerintah yang didasarkan atas sistem pemerintahan yang telah ditetapkan dalam UUD 1945, yang dimana pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut azas otonomi daerah dan tugas pembantuan. Pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia pada dasarnya telah ada sejak awal kemerdekaan, namun baru setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor UU No 5 tahun 1979 yang kemudian direvisi menjadi 22 Tahun 1999 selanjutnya direvisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan kemudian direvisi kembali dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Termasuk perubahan-perubahan. Penyelenggaraan otonomi Daerah berdasakan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dimaksudkan agar penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Upaya untuk meningkatkan kesejahteraan dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi aparatur pemerintah. Maka dengan penyelenggaraan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan berkualitas yang menjadi ciri dasar pemerintahan yang baik (Good Governance) tujuan yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Karena jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, yang berarti makin tinggi efektivitasnya.

Dalam melakukan pekerjaan (aktivitas), turunnya kepuasan kerja bagi masyarakat telah menjadi fenomena sosial yang sering terjadi di Indonesia belakangan ini. Banyak faktor yang menyebabkan hal ini diantaranya adalah kemampuan kerja dari pegawai itu sendiri. Padahal pemerintah telah melakukan upaya dalam kemampuan pegawai melalui kesempatan untuk melakukan pendidikan dan pelatihan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun atas swadaya sendiri oleh pegawai tersebut. Dalam suatu organisasi, kegiatan manajemen suatu hal yang penting karena menyangkut masalah penggunaan tenaga kerja manusia (pegawai) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kegiatan peningkatan kemampuan yang dilakukan oleh pimpinan berkenaan dengan pelatihan dan pendidikan. Berkaitan dengan hal diatas, variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik adalah kemampuan kerja pegawai. Meningkatnya kemampuan kerja pegawai akan membentuk kepuasan bagi masyarakat dari hasil yang produktif, hal ini di lihat dari kerja sama dan saling pengertian yang terjalin dengan baik oleh para pegawai akan memperlancar

proses setiap kegiatan atau pekerjaan sehingga peran Pegawai Negeri Sipil sebagai pelayan masyarakat akan terlaksana dengan baik.

Kantor Kecamatan Longkali merupakan salah satu instansi pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Melihat cakupan pelayanan yang dilayani cukup luas, instansi ini terus melakukan inovasi. Ada pun bentuk bentuk pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Longkali di Kabupaten Paser seperti pengurusan pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan tidak mampu, surat tanah, dan lain-lain. Untuk itu perlu adanya pegawai yang memiliki kemampuan dalam bekerja yang tinggi sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung bisa terlaksana dengan cepat dan baik sesuai standar pelayanan publik. Dari observasi lapangan yang penulis lakukan di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser kenyataannya dalam mengerjakan suatu pekerjaan pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Longkali masih lambat dalam memberikan pelayanan, hal itu bisa terlihat di dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) yang seharusnya bisa selesai dengan cepat menjadi lambat karena pegawai banyak yang bersantai dan tidak mengerjakan secara langsung pekerjaan yang ada. Di lihat melalui permasalahan yang ditemui penulis bahwa terdapat beberapa pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang masih jauh dari yang diharapkan organisasi seperti halnya kelambanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini seringkali juga disebabkan oleh lambannya pegawai dalam mengoperasikan alat-alat kantor berupa komputer, printer, scanner, dan alat elektronik lainnya dan juga kurang cekatan jika mendapatkan perintah atau tugas dari pimpinan atau Kasi yang dituntut untuk cepat dan segera diselesaikan. Ada beberapa pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang kurang dari yang diharapkan oleh organisasi, itu dikarenakan jenjang usia yang berbeda dengan usia pegawai-pegawai lain yang relatif masih muda dan bersemangat sehingga hal itu menunjang untuk melaksanakan pekerjaan yang menuntut stamina. Kemampuan kerja yang rendah berimplikasi terhadap kepuasan masyarakat hal ini terlihat dari kecewatan pegawai dalam melaksanakan tugasnya, lambannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga membuat ketidakpuasan dari masyarakat, serta masyarakat sering mengeluh secara langsung maupun tidak langsung dan kecewa ketika menerima pelayanan, bahkan ada beberapa masyarakat yang pulang meninggalkan antrian dengan kecewa karena buruknya pelayanan yang mereka terima. Masyarakat pada umumnya mengeluhkan pada pelayanan yang sangat lambat, contohnya seperti pembuatan surat tanah yang bisa memakan waktu berbulan-bulan. Masyarakat juga sering mengeluhkan ketepatan dalam menyelesaikan keperluan dari masyarakat tersebut.

Kerangka Dasar Teori

Kemampuan Kerja

Robbins (1998) mengatakan bahwa kemampuan kerja adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Lebih jauh beliau mengatakan salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh terhadap keberhasilan pegawai di dalam melaksanakan suatu pekerjaan adalah kemampuan kerja. Kemampuan merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan ataupun tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut. Penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006:656) “adalah proses, cara, perbuatan menerapkan, pemasangan, pemanfaatan, implementasi, perihal mempraktikkan implementasi rangkaian kegiatan yang terencana dan bertahap yang dilakukan oleh instansi pelaksana dengan didasarkan pada kebijakan yang telah ditetapkan oleh otoritas berwenang. Sementara Muchlas (2005:80), menyatakan kemampuan kerja adalah kapasitas individu dalam menyelesaikan berbagai tugas dalam sebuah pekerjaan dengan mengerahkan seluruh kemampuan yang di miliki oleh pegawai tersebut seperti kemampuan intelektual, kemampuan emosional, dan kemampuan fisik. Dalam fungsi operasional manajemen, kemampuan kerja merupakan fungsi pengembangan, karena dalam fungsi ini pengembangan kemampuan kerja pegawai sangat diperhatikan. Kemampuan kerja pada dasarnya sangat berpengaruh terhadap mutu atau bobot hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai. Hal ini dapat dimengerti karena dalam kemampuan kerja terdapat berbagai potensi kecakapan, keterampilan, serta potensi-potensi lain yang mendukung suatu pekerjaan pegawai tersebut yang tercermin dari kondisi fisik dan psikisnya. Dengan demikian konsep kemampuan kerja mengandung pengertian kekuatan yang ada dalam diri seseorang untuk melakukan pekerjaan. Dilema utama yang dihadapi oleh para atasan yang menggunakan uji kemampuan mental untuk seleksi, promosi, pelatihan dan keputusan personal yang sempurna adalah bahwa mereka mempunyai dampak negative pada kelompok-kelompok rasa atau etnik. Kemungkinan besar bekerja karyawan yang lebih tinggi dicapai bila manajemen telah memastikan kemampuan dan kemudian menjamin bahwa karyawan dalam pekerjaannya mempunyai kemampuan (Robbins,1998).

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja seseorang akan tercermin pada pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki dengan di dukung oleh kondisi fisik dan psikisnya. Oleh karena itu untuk melaksanakan suatu pekerjaan tidak cukup kalau hanya memiliki pengetahuan dan kecakapan saja, tetapi harus didukung juga oleh kemampuan yang kuat untuk melaksanakan pekerjaan tersebut. Kemampuan kerja pegawai adalah kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan dengan menggunakan potensi kecakapan, keterampilan, dan potensi lainnya. Juga dengan meliputi kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Kepuasan Masyarakat

Kotler (2007 : 177) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2004 : 56): Bahwa yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan pelayan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 25 tahun 2014 adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004 : 146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Berkaitan dengan kepuasan masyarakat, kepuasan pelanggan dan kepuasan pelayanan dapat dianalogikan sebagai kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan instansi. Berdasarkan beberapa pengertian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan respon yang terwujud dari penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik adalah respon yang terwujud dari penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik melalui indikator kepuasan masyarakat yang dapat diukur dari kenyataan, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan, juga empati

Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005:4). Kotler (dalam Sinambela, 2006:4), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Moenir (2006:26-27) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Demikian pula menurut Mahmudi dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik (2005:229), dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari

pemerintah, karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan

Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Kepuasan merupakan perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kasmir (2005:31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Pelaksanaan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai pedoman bagi aparatur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Longkali Kabupaten Paser. Sampel total yang diambil adalah 99 orang dari jumlah masyarakat Kecamatan Longkali. Dalam penelitian ini penulis mengambil semua populasi yang ada sebagai sampel dengan menggunakan metode *Probality Sampling*.

Penelitian ini bersifat asosiatif dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain : (1) observasi, (2) kuisisioner, (3) dokumentasi, (4) penelitian kepustakaan. Adapun pokok-pokok isi kuisisioner penelitian ini merupakan indikator dari variabel kemampuan kerja pegawai meliputi : (1) kemampuan intelektual, (2) kemampuan fisik. Variabel kepuasan masyarakat meliputi : (1) kenyataan, (2) kehandalan, (3) ketanggapan, (4) jaminan, (5) empati.

Untuk menganalisis data yang diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, maka penulis menggunakan teknik analisis, yaitu (1) korelasi *pearson product moment*, (2) analisis regresi linear sederhana, (3) kecermatan prediksi dan (4) koefisien determinasi/koefisien penentu. Dalam penelitian ini menggunakan *skala likert* sebagai alat pengukur data. Mengenai kriteria atau skor menurut Singarimbun (1995:110) masing-masing penelitian

ada yang menggunakan jenjang 3 (1,2,3), jenjang 5 (1,2,3,4,5), dan jenjang 7 (1,2,3,4,5,6,7). Dalam penelitian ini penulis mengelompokan jawaban responden dalam nilai skala 5 jenjang (jawaban a diberi nilai 5; jawaban b diberi nilai 4; jawaban c diberi nilai 3; jawaban d diber nilai 4 dan jawaban e diberi nilai 1).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis **Korelasi Pearson Product Moment** digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu antara variabel Kemampuan Kerja (x) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (y) di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser. Sebelum menuju pada analisis regresi yang bertujuan untuk mencari pengaruh, terlebih dahulu melihat hubungan antara variabel-variabel yang dibahas, sebab setiap pengaruh pasti memiliki hubungan. Jika tidak, memiliki hubungan otomatis tidak akan ada pengaruh diantara variabel-variabel tersebut. Dengan menggunakan aplikasi *SPSS V.23* diperoleh hasil korelasi *pearson product moment* antara X dan Y yaitu $r = 0,580$. Jadi terdapat hubungan antara kemampuan kerja pegawai di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser sebesar 0,580. Untuk menguji korelasi signifikan atau tidak maka harus mengetahui harga F_{test} dan membandingkan dengan F_{tabel} pada taraf kesalahan yang telah ditentukan dengan taraf kesalahan 5%. Diketahui F_{test} sebesar 49,60. Artinya $F_{test} > F_{tabel}$ ($49,60 > 2,36$) maka korelasi signifikan atau dapat dikatakan Kemampuan Kerja Pegawai memiliki hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa korelasi ini adalah positif dan setelah dilakukan uji F_{test} maka korelasi ini adalah signifikan. Ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan kerja Pegawai memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Longkali kabupaten paser.

Analisis **Regresi Linear Sederhana** digunakan untuk mengetahui besar pengaruh dari variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y). Berdasarkan perhitungan menggunakan aplikasi *SPSS V.23*, diperoleh hasil persamaan regresi pada variabel bebas yaitu $a = 2,032$ dan $b = 0,535x$. Maka persamaan regresinya adalah $Y = 2,032 + 0,535x$.

Untuk mengetahui apakah persamaan garis linear tersebut signifikan atau tidak, maka perlu di cek dengan F_{test} . Dengan menggunakan komputer yaitu dengan membandingkan nilai F_{test} dengan F_{tabel} . dengan menetapkan tingkat kesalahan sebesar 5 persen dengan nilai $n = 99$ maka diperoleh F_{tabel} sebesar 2,36 dan F_{test} sebesar 49,60. Maka dengan demikian dapat dilihat bahwa $F_{test} > F_{tabel}$ atau ($49,60 > 2,36$) sehingga dapat disimpulkan persamaan garis regresi linear tersebut adalah signifikan yang berarti dapat dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh.

Dengan nilai koefisien b sebesar 0,535 maka diperoleh T_{test} sebesar 7,010. Dan untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau

tidak maka dibandingkan Ttest dengan Ttabel diketahui Ttabel sebesar 1,660 dan Ttest variabel kemampuan kerja sebesar 7,010. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Ttest lebih besar dari pada nilai Ttabel. Maka dengan demikian dapat dikatakan signifikan. Jadi pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap masyarakat di Kantor Kecamatan Longkali kabupaten Paser adalah signifikan.

Untuk mengetahui **kecermatan prediksi** dari regresi linear tersebut maka dilakukan dengan cara membandingkan antara standar deviasi dari y (S_y) dengan Standar error of estimate (SE_{est}). Dengan menggunakan aplikasi SPSS Statistics v.23 diperoleh hasil S_y yaitu 5,013 dan SE_{est} yaitu 3,786. Hal ini menunjukkan $S_y > SE_{est}$ atau $5,013 > 3,786$. Dengan demikian, melalui perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa prediksi diatas adalah cermat. Berarti Kemampuan Kerja Pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser

Analisis **Koefisien Penentu/Koefisien Determinasi** digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh dari variabel kemampuan kerja (X) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publi di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser. Dengan menggunakan aplikasi *SPSS V.23*, maka diperoleh hasil sebesar 0,336. Dengan demikian, untuk mengetahui koefisien determinasi atau koefisien penentu, maka digunakan rumus Hasan (2004:63) diperoleh hasil besarnya pengaruh Variabel kepuasan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik adalah sebesar 33,6 %. hal ini pula menunjukkan bahwa sisa pengaruh sebesar 66,4% merupakan pengaruh dari variabel-variabel lain yang tidak dipengaruhi dan diluar dari variabel kepuasan masyarakat.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Dengan menggunakan Analisis variabel secara keseluruhan menyatakan bahwa variabel kemampuan kerja pegawai, dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser adalah termasuk kategori tinggi, dengan kata lain kemampuan kerja pegawai dan kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser dalam kondisi yang sangat baik dan maksimal.

Dengan menggunakan analisis korelasi *pearson product moment*, diperoleh hasil bahwa variabel kemampuan kerja mempunyai hubungan (korelasi) sebesar 0,580 yang berarti positif dengan variabel penerimaan tunjangan pegawai. Diperoleh pula hasil bahwa $F_{test} > F_{tabel}$ ($49,60 > 2,36$), maka korelasi signifikan, sehingga dapat dikatakan Kemampuan Kerja Pegawai memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser.

Melalui analisis regresi linear sederhana, diperoleh Koefisien regresi kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik adalah 0,535 ($0,535$ =besaran angka hubungan atau pengaruh antar

variabel). Hal ini berarti perubahan satu satuan terhadap variabel kemampuan kerja pegawai mengakibatkan perubahan variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,535 (535 = besaran angka hubungan atau pengaruh antar variabel). Kemudian setelah dilakukan tes maka hasilnya adalah signifikan. Hal ini berarti pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser adalah positif dan signifikan. Jadi ini menunjukkan hipotesis pertama pada penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan menggunakan analisis koefisien determinasi, maka dapat diketahui besar pengaruh kemampuan kerja pegawai yang dalam hal ini kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser adalah sebesar 33,6% (33,6=besaran angka hubungan atau pengaruh antar variabel). Dengan demikian ada sekitar 66,4% merupakan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di luar variabel kemampuan kerja pegawai.

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang penulis lakukan, maka penulis meminta izin untuk memberikan beberapa masukan ataupun saran-saran, antara lain. Pemenuhan fasilitas internet berupa Wi-Fi (Wireless Fidelity) yang dipasang di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser guna memenuhi sarana dan prasarana penunjang Kantor. Serta pengadaan alat survey tentang kepuasan masyarakat agar memudahkan masyarakat dalam memberikan penilaian kepada pegawai Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser. 2.Peningkatan pelayanan adalah kunci dari kepuasan masyarakat. Agar hal tersebut dapat tercapai, pengetahuan dari pegawai terkait pelayanan dapat di tingkatkan melalui pelatihan pemetaan tanah dengan frekuensi minimal tiga bulan sekali. 3. Peningkatan kemampuan kerja pegawai juga harus didukung dengan cara pemberian gaji dan tunjangan tepat pada waktunya pada pegawai (Tenaga Kerja Kontrak Daerah), pemberian penghargaan yang sesuai dengan kerja pegawai, pemberian fasilitas kantor yang mendukung pekerjaan seperti komputer dan printer. Sehingga kualitas dari pekerjaan pegawai benar-benar baik dalam menjalankan tugasnya sehingga kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.

Daftar Pustaka

- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks,
- Muchlas. Makmuri. 2005. *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Pres.
- Rangkuti. 2004. *The Power of Brand*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Robbins, Stephen P. 1998. *Perilaku Organisasi*, Edisi Bahasa Indonesia Cetakan ke-2. Jakarta: Prenhallindo.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CVAlfabeta.

Dokumen

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Sumber Internet

<https://ribuanpengunjung.wordpress.com>