

**PENGARUH KEPUASAN KERJA PEGAWAI, KEPUASAN EQUITAS,
KEPUASAN DISKONFIRMASI, PENYAMPAIAN LAYANAN DAN
PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KOTA PADANG**

Tesis
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mendapat Gelar Magister Administrasi Publik



Oleh:

WENNY ASTUTI
NIM : 16208015

PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018

ABSTRAK

WENNY ASTUTI : 16208015 Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai, Kepuasan Equitas, Kepuasan Diskonfirmasi, Penyampaian Layanan dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan mengetahui pengaruh kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*), kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*), kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*), penyampaian layanan (*delivery*) dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. Konsepsi penelitian ingin membuktikan ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Metode penelitian menggunakan kuantitatif asosiatif dengan subjek penelitian pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. Sampel diambil dengan *simple random sampling*. Dengan menggunakan formula slovin diperoleh sampel 47 responden dari jumlah populasi 53 pegawai. Data dikumpulkan menggunakan angket skala likert yang telah diuji validitas dan reliabelitasnya. Sebelum dianalisis menggunakan analisis regresi terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik pada data penelitian. Hasil uji hipotesis membuktikan adanya pengaruh signifikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun secara simultan, dengan kontribusi pengaruh kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*) 30,6%, kepuasan equitas (*equity satisfaction*) 22%, kepuasan diskonfirmasi (*disconfirmation satisfaction*) 14%, penyampaian layanan (*delivery*) 39,8% dan profesionalisme 49,2%. Implikasi penelitian secara teoritis adalah bahwa teori yang digunakan dalam penelitian ini masih cukup aktual dan relevan sehingga pada penelitian ini tidak menggugurkan teori yang sudah ada, akan tetapi dapat memperkuat teori yang digunakan.

Kata Kunci : Kepuasan Pegawai, Penyampaian Layanan, Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

WENNY ASTUTI : 16208015 The effect of Job Satisfaction, Equity Satisfaction, Disconfirmation Satisfaction, Delivery and Professionalism on Service Quality in Labor and Industrial Agency of Padang City

This study aimed to explain the effect of employee job satisfaction (job satisfaction), employee equity satisfaction (equity satisfaction), employees disconfirmation satisfaction (disconfirmation satisfaction), delivery (delivery service) and the professionalism of the service quality in Labor and Industrial Agency of Padang City. The conception of research want to prove or no free variables influence against variables bound. Quantitative research methods using associative with the subject of the research officer at the Labor and Industrial Agency of Padang City. The samples were taken with simple random sampling. By using the sample slovin formula obtained 47 respondents from the total population of 53. The data collected using the likert scale question form which have tested the validity and reliabelity. Before it is analyzed using regression analysis in advance performed classic assumption test on research data. Hypothesis test results proving the existence of significant influence each free variable against a variable is bound (service of quality) either partially or simultaneously, with large contributions influence job satisfaction 30.6%, equity satisfaction 22%, disconfirmation satisfaction 14%, delivery service (delivery) 39.8% and 49.2% professionalism. The implication is that the theoretical research of theory used in this research is still quite actual and relevant so that this research does not disqualify existing theories, but could strengthen the theory used.

Key Words : Job satisfaction, equity satisfaction, disconfirmation satisfaction, delivery, professionalism and service quality.

PERSETUJUAN UJIAN TESIS

Judul Tesis : Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai, Kepuasan Equitas, Kepuasan Diskonfirmasi, Penyampaian Layanan dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang

Nama : Wenny Astuti

TM/NIM : 2016/16208015

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 12 November 2018

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D
NIP. 19570416 198602 1 001

Pembimbing II


Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D
NIP. 19630401 198903 1 003

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Wenny Astuti
TM/NIM : 2016/16208015
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai, Kepuasan Equitas,
Kepuasan Diskonfirmasi, Penyampaian Layanan dan
Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas
Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang

Tesis ini telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Tesis Program Magister
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang pada tanggal
12 November 2018 dan telah dinyatakan : **LULUS**

Padang, 13 November 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D	1.
Sekretaris	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D	2.
Anggota	: Afriva Khaidir, SH., M.Hum., MAPA., Ph.D	3.
Anggota	: Dr. Hasbullah Malau, S.Sos., M.Si	4.
Anggota	: Dr. Paus Iskarni, M.Pd	5.

Mengesahkan:

Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 1989003 1 002

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tesis dengan judul "Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai, Kepuasan Equitas, Kepuasan Diskonfirmasi, Penyampaian Layanan dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang ataupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain kecuali arahan tim pembimbing dan tim penguji.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dan jelas dicantumkan pada daftar rujukan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena karya tulis saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hokum yang berlaku.

Padang 15 November 2018
Saya yang menyatakan



WENNY ASTUTI
NIM. 16208015

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahil'alamin, rasa syukur dan puji penulis sampaikan atas berkat rahmat dan karunia Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai, Kepuasan Ekuitas, Kepuasan Diskonfirmasi, Penyampaian Layanan, dan Profesionalisme di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang”. Dalam melakukan penelitian ini peneliti banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada yang dihormati:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Univesitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof. Dr. Dasman Lanin, M. Pd., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Sekaligus Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan yang sangat besar serta memotivasi penulis sehingga penyusunan tesis dapat diselesaikan.
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si,.Ph.D selaku pembimbing II yang telah memberikan kemudahan dan bimbingan sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Afriva Khaidir, SH, M.Hum, MAPA, Ph.D , Bapak Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si dan Bapak Dr. Paus Iskarni, M.Pd selaku tim penguji

yang telah banyak memberikan masukan dan saran untuk kesempurnaan tulisan ini.

5. Seluruh Dosen Prodi S2 MAP FIS UNP, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan sehingga sangat membantu dalam penyelesaian tesis.
6. Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang, yang telah memberikan dukungan data dan informasi mengenai pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang
7. Angkatan V Magister Administrasi Publik UNP terimakasih atas waktu dua tahun kebersamaan kita, kerjasama dan dukungan dari kawan-kawan sangat berarti dalam penyelesaian studi S2 di MAP
8. TIM payung penelitian Pascasarjana terimakasih banyak atas pengorbanan dan waktunya, semoga kita bisa meraih kesuksesan dan berkumpul lagi dilain kesempatan
9. Teristimewa kepada Orang Tua, Mama tercinta yang mendorong ananda untuk senantiasa berjuang didalam semua keterbatasan yang ada, Saudara-Saudaraku Abang Antonio, Adek Intan dan Adek Fadhillah yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam penyusunan tesis ini.

Akhir kata, penulis do'akan semoga Allah SWT membalas segala bantuan yang telah diberikan dan menjadi amal ibadah. Penulis menyadari

sepenuhnya bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dan semoga tesis ini bermanfaat untuk kita semua, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padang, November 2018

WENNY ASTUTI
Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN

JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Batasan Masalah.....	13
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian.....	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	18
2.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	25
2.3 Kepuasan Kerja (<i>Job Satisfaction</i>).....	32
2.3.1 Konsep Kepuasan Kerja (<i>Job Satisfaction</i>).....	32
2.3.2 Indikator Kepuasan Kerja (<i>Job Satisfaction</i>).....	33
2.3.3 Hubungan Kepuasan Kerja (<i>Job Satisfaction</i>) terhadap Kualitas Pelayanan.....	40
2.4 Kepuasan Equitas (<i>Equity Satisfaction</i>).....	41
2.4.1 Konsep Kepuasan Equitas (<i>Equity Satisfaction</i>).....	41

2.4.2	Indikator Kepuasan Equitas (<i>Equity Satisfaction</i>).....	44
2.4.3	Hubungan Kepuasan Equitas (<i>Equity Satisfaction</i>) terhadap Kualitas Pelayanan.....	45
2.5	Kepuasan Diskonfirmasi (<i>Disconfirmation Satisfaction</i>).....	46
2.5.1	Konsep Kepuasan Diskonfirmasi (<i>Disconfirmation Satisfaction</i>).....	47
2.5.2	Indikator Kepuasan Diskonfirmasi (<i>Disconfirmation Satisfaction</i>).....	50
2.5.3	Hubungan Kepuasan Diskonfirmasi (<i>Disconfirmation Satisfaction</i>) terhadap Kualitas Pelayanan.....	52
2.6	Penyampaian Layanan (<i>Deliver</i>).....	52
2.6.1	Konsep Penyampaian Layanan (<i>Delivery</i>).....	53
2.6.2	Indikator Penyampaian Layanan (<i>Delivery</i>).....	56
2.6.3	Hubungan Penyampaian Layanan (<i>Delivery</i>) terhadap Kualitas Pelayanan.....	60
2.7	Profesionalisme.....	61
2.7.1	Konsep Profesionalisme.....	62
2.7.2	Karakteristik Profesionalisme.....	64
2.7.3	Indikator Profesionalisme.....	67
2.7.4	Hubungan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan	72
2.8	Penelitian Terdahulu.....	74
2.9	Kerangka Konseptual.....	79
2.10	Hipotesis Penelitian.....	80
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	82
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	83
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	83
3.3.1	Populasi.....	83
3.3.2	Sampel.....	85
3.4	Variabel Penelitian.....	86
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	87
3.6	Pengembangan Instrumen Penelitian	90

3.7	Skala Pengukuran	92
3.8	Uji Coba Instrumen Penelitian	93
3.8.1	Uji Validitas	94
3.8.2	Uji Reliabelitas	97
3.9	Teknik Pengumpulan Data	99
3.10	Teknik Analisis Data	100
3.10.1	Analisis Deskriptif	101
3.10.2	Uji Asumsi Klasik	101
3.10.3	Uji Hipotesis	101
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Temuan Umum	106
4.1.1	Gambaran Umum Kota Padang	106
4.1.2	Demografi Penduduk Kota Padang	107
4.1.3	Profil Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang	107
4.1.4	Rencana Strategis Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang	110
4.1.5	Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang	110
4.1.6	Struktur Organisasi	113
4.2	Hasil Analisis Deskriptif	114
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	120
4.3.1	Hasil Uji Normalitas	121
4.3.2	Uji Linearitas	126
4.3.3	Uji Multikolonieritas	130
4.3.4	Uji Heteroskedastisitas	133
4.4	Hasil Uji Hipotesis	137
4.4.1	Persamaan Regresi Linear	138
4.4.2	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).	147
4.4.3	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	152
4.4.4	Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	154
4.4.5	Uji Koefisien Determinasi Ganda (R^2)	157
4.5	Rangkuman Hipotesis dan Kontribusi Pengaruh	159
4.6	Pembahasan.....	161

4.6.1	Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (<i>Job Satisfaction</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan.....	161
4.6.2	Pengaruh Kepuasan Equitas Pegawai (<i>Equity Satisfaction</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan.....	163
4.6.3	Pengaruh Kepuasan Diskonfirmasi Pegawai (<i>Disconfirmation Satisfaction</i>).....	165
4.6.4	Pengaruh Penyampaian Layanan (<i>Delivery</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan.....	167
4.6.5	Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan...	168
4.6.6	Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (<i>Job Satisfaction</i>),Kepuasan Equitas Pegawai (<i>Equity Satisfaction</i>),Kepuasan Diskonfirmasi Pegawai (<i>Disconfirmation Satisfaction</i>),Penyampaian Layanan (<i>Delivery</i>) dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan.....	170
4.7	Keterbatasan Penelitian.....	173
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	175
5.2	Implikasi.....	178
5.3	Saran.....	178
DAFTAR PUSTAKA.....		181
LAMPIRAN		188

DAFTAR TABEL

Halaman		
Tabel 2.1	Ringkasan Literatur tentang Indikator Kualitas Pelayanan	30
Tabel 2.2	Ringkasan Literatur tentang Indikator Kepuasan Kerja Pegawai	38
Tabel 2.3	Ringkasan Literatur tentang Indikator Kepuasan Equitas Pegawai	45
Tabel 2.4	Ringkasan Literatur tentang Indikator Kepuasan Diskonfirmasi	51
Tabel 2.5	Ringkasan Literatur tentang Penyampaian Layanan (<i>Delivery</i>)	59
Tabel 2.6	Ringkasan Literatur tentang Profesionalisme	71
Tabel 3.1	Jumlah Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang	84
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel	91
Tabel 3.3	Penjabaran Skor	93
Tabel 3.4	Hasil Uji Valisitas	96
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	99
Tabel 4.1	Hasil Uji Normalitas	121
Tabel 4.2	Hasil Uji Multikolinieritas Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (<i>Job Satisfaction</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	130
Tabel 4.3	Hasil Uji Multikolinieritas Pengaruh Kepuasan Equitas Pegawai (<i>Equity Satisfaction</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	131
Tabel 4.4	Hasil Uji Multikolinieritas Pengaruh Kepuasan Diskonfirmasi	131

	Pegawai (<i>Disconfirmation Satisfaction</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	
Tabel 4.5	Hasil Uji Multikolinieritas Pengaruh Penyampaian Layanan (<i>Delivery</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	131
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinieritas Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan	132
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinieritas Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (<i>Job Satisfaction</i>), Kepuasan Equitas Pegawai (<i>Equity Satisfaction</i>), Kepuasan Diskonfirmasi Pegawai (<i>Disconfirmation Satisfaction</i>), Penyampaian Layanan (<i>Delivery</i>) dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan	132
Tabel 4.8	Persamaan Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (<i>Job Satisfaction</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	138
Tabel 4.9	Persamaan Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kepuasan Equitas Pegawai (<i>Equity Satisfaction</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	139
Tabel 4.10	Persamaan Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kepuasan Diskonfirmasi Pegawai (<i>Disconfirmation Satisfaction</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	140
Tabel 4.11	Persamaan Regresi Linear Sederhana Pengaruh Penyampaian Layanan (<i>Delivery</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	142
Tabel 4.12	Persamaan Regresi Linear Sederhana Pengaruh Profesionalisme	143

	Terhadap Kualitas Pelayanan	
Tabel 4.13	Persamaan Regresi Linear Berganda Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (<i>Job Satisfaction</i>), Kepuasan Equitas Pegawai (<i>Equity Satisfaction</i>), Kepuasan Diskonfirmasi Pegawai (<i>Disconfirmation Satisfaction</i>), Penyampaian Layanan (<i>Delivery</i>) dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan	144
Tabel 4.14	Uji Signifikansi Parameter Parsial Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (<i>Job Satisfaction</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	148
Tabel 4.15	Uji Signifikansi Parameter Parsial Pengaruh Kepuasan Equitas Pegawai (<i>Equity Satisfaction</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	149
Tabel 4.16	Uji Signifikansi Parameter Parsial Pengaruh Kepuasan Diskonfirmasi Pegawai (<i>Disconfirmation Satisfaction</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	150
Tabel 4.17	Uji Signifikansi Parameter Parsial Pengaruh Penyampaian Layanan (<i>Delivery</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	151
Tabel 4.18	Uji Signifikansi Parameter Parsial Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan	152
Tabel 4.19	Uji Koefisien Regresi (Uji F) Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (<i>Job Satisfaction</i>), Kepuasan Equitas Pegawai (<i>Equity Satisfaction</i>), Kepuasan Diskonfirmasi Pegawai (<i>Disconfirmation Satisfaction</i>), Penyampaian Layanan (<i>Delivery</i>) dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan	153

Tabel 4.20	Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2) Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (<i>Job Satisfaction</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	154
Tabel 4.21	Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2) Pengaruh Kepuasan Equitas Pegawai (<i>Equity Satisfaction</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	155
Tabel 4.22	Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2) Pengaruh Kepuasan Diskonfirmasi Pegawai (<i>Disconfirmation Satisfaction</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	156
Tabel 4.23	Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2) Pengaruh Penyampaian Layanan (<i>Delivery</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan	156
Tabel 4.24	Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2) Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan	157
Tabel 4.25	Uji Koefisien Determinasi (R^2) Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (<i>Job Satisfaction</i>), Kepuasan Equitas Pegawai (<i>Equity Satisfaction</i>), Kepuasan Diskonfirmasi Pegawai (<i>Disconfirmation Satisfaction</i>), Penyampaian Layanan (<i>Delivery</i>) dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan	158

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Jumlah Kehadiran Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang Bulan Januari-Februari 2018	5
Gambar 1.2 Kehadiran Pegawai	7
Gambar 1.3 Loker Pelayanan	11
Gambar 2.1 Gambaran Model Diskonfirmasi Ekpektasi	49
Gambar 2.2 <i>The Service Profit Chain</i>	53
Gambar 2.3 <i>The Service Business System</i>	56
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	80
Gambar 4.1 Peta Kota Padang	106
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disnakerin Kota Padang	114
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	116
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Klasifikasi Usia	117
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Klasifikasi Tingkat Pendidikan	118
Gambar 4.6 Profil Responden Berdasarkan Klasifikasi Rerata Biaya Pengeluaran Perbulan	119
Gambar 4.7 Histogram Hasil Uji Normalitas Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (Job Satisfaction) Terhadap Kualitas Pelayanan	122
Gambar 4.8 Histogram Hasil Uji Normalitas Pengaruh Kepuasan Equitas Pegawai (Equity Satisfaction) Terhadap Kualitas Pelayanan	123
Gambar 4.9 Histogram Hasil Uji Normalitas Pengaruh Kepuasan Diskonfirmasi Pegawai (Disconfirmation Satisfaction)	123

	Terhadap Kualitas Pelayanan	
Gambar 4.10	Histogram Hasil Uji Normalitas Pengaruh Penyampaian Layanan 124 (Delivery) Terhadap Kualitas Pelayanan	124
Gambar 4.11	Histogram Hasil Uji Normalitas Pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan	124
Gambar 4.12	Histogram Hasil Uji Normalitas Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (Job Satisfaction), Kepuasan Equitas Pegawai (Equity Satisfaction), Kepuasan Diskonfirmasi Pegawai (Disconfirmation Satisfaction), Penyampaian Layanan (Delivery) dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan	125
Gambar 4.13	Kurva Normal Probability Plot Uji Linearitas Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (Job Satisfaction) Terhadap Kualitas Pelayanan	126
Gambar 4.14	Kurva Normal Probability Plot Uji Linearitas Pengaruh Kepuasan Equitas Pegawai (Equity Satisfaction) Terhadap Kualitas Pelayanan	127
Gambar 4.15	Kurva Normal Probability Plot Uji Linearitas Pengaruh Kepuasan Diskonfirmasi Pegawai (Disconfirmation Satisfaction) Terhadap Kualitas Pelayanan	127
Gambar 4.16	Kurva Normal Probability Plot Uji Linearitas Pengaruh Penyampaian Layanan (Delivery) Terhadap Kualitas Pelayanan	128
Gambar	Kurva Normal Probability Plot Uji Linearitas Pengaruh	128

4.17	Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan	
Gambar 4.18	Kurva Normal Probability Plot Uji Linearitas Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (Job Satisfaction), Kepuasan Equitas Pegawai (Equity Satisfaction), Kepuasan Diskonfirmasi Pegawai (Disconfirmation Satisfaction), Penyampaian Layanan (Delivery) dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan	129
Gambar 4.19	Scatterplots Hasil Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (Job Satisfaction) Terhadap Kualitas Pelayanan	134
Gambar 4.20	Scatterplots Hasil Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Kepuasan Equitas Pegawai (Equity Satisfaction) Terhadap Kualitas Pelayanan	134
Gambar 4.21	Scatterplots Hasil Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Kepuasan Diskonfirmasi Pegawai (Disconfirmation Satisfaction) Terhadap Kualitas Pelayanan	135
Gambar 4.22	Scatterplots Hasil Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Penyampaian Layanan (Delivery) Terhadap Kualitas Pelayanan	135
Gambar 4.23	Scatterplots Hasil Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan	136
Gambar 4.24	Scatterplots Hasil Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (Job Satisfaction), Kepuasan Equitas	136

Pegawai (Equity Satisfaction), Kepuasan Diskonfirmasi
Pegawai (Disconfirmation Satisfaction), Penyampaian
Layanan
(Delivery) dan Profesionalisme Terhadap Kualitas
Pelayanan

Gambar 4.25	Rangkuman Hipotesis Kontribusi Pengaruh	159
----------------	---	-----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian
Lampiran 2	Tabel Nilai R Product Moment
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabelitas Variabel Penelitian
Lampiran 4	Hasil Analisis Deskriptif
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 6	Hasil Uji Hipotesis
Lampiran 7	Tabulasi Data Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam setiap aspek kehidupan, manusia tidak bisa terlepas dari yang namanya kebutuhan. Pemenuhan kebutuhan manusia tersebut salah satunya berkaitan dengan keinginan untuk memperoleh pelayanan. Seperti yang disebutkan Inu Kencana Syafie (1999:5) bahwa masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara.

Di era globalisasi, yang menjadi indikator keberhasilan dari sebuah pelayanan yang baik adalah kepuasan. Kepuasan diartikan dengan timbulnya perasaan senang seseorang terhadap hasil kerja orang lain, pekerjaannya, atasan dan lingkungan tempat kerjanya. Kepuasan akan timbul jika harapan dan kenyataan sama atau melampaui harapan yang diinginkan. Seperti yang disampaikan oleh Solikin (2011:1) pelayanan merupakan suatu faktor yang tidak dapat dikontrol berbeda dengan faktor-faktor lain seperti lokasi yang strategis, harga yang pantas, fasilitas dan popularitas merek dagang. Pelayanan merupakan sesuatu yang sangat signifikan karena bersifat emosional, sehingga yang membedakan keunggulan dari satu instansi dengan yang lainnya adalah kualitas pelayanannya.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Parasuraman Berry (dalam Pasolong, 2007:135) kelima dimensi tersebut, yaitu :1) *Reliability*, ditandai dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya, 2) *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain sebagainya. 3) *Responsiveness*, ditandai dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. 4) *Assurance*, ditandai dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. 5) *Emphaty*, ditandai dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Pasal 18). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mengamati fenomena pelayanan yang terjadi pada saat ini, bahwa pelayanan hanya dibatasi pada paradigma kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur sebuah pelayanan berkualitas, sehingga berhasil

atau tidaknya pelayanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Pelanggan pada kenyataannya bukan hanya terbatas pada penerima pelayanan dari pemerintah. Pelanggan terdiri dari dua yaitu pelanggan internal dan eksternal. Kepuasan sebagai dampak dari apa yang diperoleh akan berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan internal yaitu pemerintah itu sendiri. Pemerintah disini bertindak sebagai pemberi layanan terhadap kebutuhan masyarakat.

Mendukung pernyataan diatas, menurut konsep TQM oleh Hensler dan Brunell (2007:16) bahwa kepuasan pelanggan internal (pegawai) adalah variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan eksternal (masyarakat) melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Pengaruh kepuasan pelanggan internal dan eksternal terhadap pelayanan publik juga dijelaskan oleh Harwick dan Russel (2007:499) bahwa terdapat keterkaitan antara kepuasan pelanggan internal dengan eksternal juga terhadap loyalitas pegawai dan kualitas pelayanan eskternal.

Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian (Disnakerin) Kota Padang merupakan Organisasi Perangkat Daerah dengan kewenangan bidang tenagakerja dan perindustrian. Berjalan atau tidaknya sebuah instansi dapat ditelusuri melalui kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dari kepuasan pengguna layanan yang biasa disebut sebagai pelanggan. Dalam sebuah organisasi dibutuhkan pegawai yang handal dan bekerja sesuai dengan kemampuannya. Profesional atau tidaknya seorang pegawai ditentukan oleh kepuasan pegawai terhadap hasil kerjanya dan kepuasan terhadap apa yang mereka terima dari organisasi. Ketika pegawai profesional bekerja, tentunya pegawai juga akan memberikan penyampaian layanannya yang baik pada pelanggan eksternal dan juga

akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan dari berjalannya kepuasan pegawai, dengan tingkat profesionalitas yang tinggi dan penyampaian layanan yang baik tentunya menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Pada survey awal yang peneliti lakukan, peneliti mengamati proses layanan yang ada di Disnakerin Kota Padang. Terdapat dua jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan. Pelayanan yang pertama yaitu 1) Pelayanan bagi pencari kerja dan 2) Pelayanan untuk pemberi kerja.

Melihat pelayanan yang ada, pelanggan masih belum dapat menikmati pelayanan dengan nyaman karena berbagai keterbatasan yang dimiliki oleh instansi Disnakerin Kota Padang. Disnakerin Kota Padang memiliki keterbatasan jumlah pegawai dan keterbatasan sarana pendukung dalam memberikan pelayanan. Sebagai pihak yang memberikan pelayanan, pegawai bertugas memberikan pelayanan pada pelanggan sesuai dengan tanggungjawabnya pada organisasi. Dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan pada pelanggan, pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang belum memiliki motivasi dan semangat kerja yang tinggi, hal tersebut tergambar pada gambar diagram kehadiran pegawai selama bulan Januari hingga Februari tahun 2018 berikut:

Gambar 1.1
Diagram Jumlah Kehadiran Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian
Kota Padang Bulan Januari-Februari 2018



Sumber: Sub Bagian Umum Disnakerin Kota Padang (2018) data diolah

Dari data gambar kehadiran pegawai pada bulan Januari hingga Februari Tahun 2018 tersebut, peneliti menyajikan berdasarkan enam kategori keterangan laporan kehadiran pegawai seperti dinas luar, sakit, terlambat masuk, pendidikan dan tidak mengambil absen. Dalam gambar olahan tersebut dapat dilihat bahwa persentase keterlambatan pegawai paling tinggi yaitu sejumlah 223 kali keterlambatan pegawai, hal ini menjadi faktor penilaian utama dalam absensi pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. Urutan kedua terdapat 18 kali pegawai tidak mengambil absen kehadiran selama bulan Januari hingga Februari, izin karena pendidikan, izin, dinas luar dan sakit. Dari gambar laporan yang peneliti uraikan mengindikasikan bahwa tidak adanya semangat kerja pegawai di Disnakerin Kota Padang. Dari gambar laporan yang peneliti uraikan mengindikasikan bahwa kurangnya semangat kerja pegawai di Disnakerin Kota Padang.

Dengan adanya masalah dengan absensi pegawai, seperti yang dijelaskan di atas. Maka disini teridentifikasi telah terjadi adanya masalah tentang kepuasan kerja pegawai. Menurut Susilo Martoyo (2007: 156) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang salah satunya adalah “tingkat absensi karyawan/pegawai”. Tingkat absensi karyawan dapat menjadi faktor penyebab kepuasan kerja karena apabila karyawan tidak puas dalam bekerja dapat mengakibatkan karyawan menjadi malas berangkat ke kantor sehingga tingkat absensi menjadi tinggi. Karyawan kurang semangat dalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya hasil kerja menjadi tidak maksimal. Berawal dari melakukan pekerjaan yang kurang semangat kemudian malas berangkat ke kantor pada akhirnya hal tersebut dapat menjadikan karyawan malas untuk bekerja dan membuat kualitas pelayanan semakin memburuk.

Masalah absensi juga dapat dikaitkan karena tidak tercapainya kepuasan equitas dan kepuasan diskonfirmasi pegawai. Dari sisi kepuasan equitas bahwa pegawai beranggapan bahwa keterlambatan mereka tidak akan mempengaruhi terhadap gaji mereka, jadi bagi pegawai yang terlambat dan bagi pegawai yang tidak terlambat akan sama saja outputnya. Sehingga disini terlihat bahwa keadilan atau equitas pegawai telah dilanggar. Hal ini yang membuat para pegawai lantas sering terlambat dalam bekerja. Sedangkan dari segi diskonfirmasi terlihat bahwa apa yang mereka kerjakan itu belum sesuai terhadap apa yang mereka terima, bagi mereka yang tidak terlambat dan sering hadir tepat waktu, tapi tidak pernah mendapatkan *reward* begitu juga bagi yang sering terlambat tidak pernah

mendapatkan teguran atau *punishment*. Jadi apa yang mereka harapkan tidak sesuai dengan kinerja yang mereka lakukan.

Lemahnya semangat kerja pegawai di Disnakerin Kota Padang juga terlihat dari belum hadirnya pegawai di jam kerja. Hal tersebut terlihat dari gambar yang peneliti ambil saat survey di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang seperti berikut:

Gambar 1.2
Kehadiran Pegawai



Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan berpedoman kepada dokumentasi bahwa secara umum pegawai belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terbukti dengan kurang profesionalnya pegawai

dalam bekerja, dibuktikan dengan rendahnya semangat kerja pegawai pada Disnakerin Kota Padang. Rendahnya komitmen pegawai dalam mewujudkan kinerja tentunya dipengaruhi oleh rendahnya kepuasan pegawai dalam organisasi. Faktor lain yang peneliti temukan dilapangan adalah pegawai tidak memperoleh hak atas kelebihan kerja yang mereka berikan terhadap Disnakerin Kota Padang seperti yang dinyatakan oleh Kepala Bidang Penempatan, Pelatihan dan Produktivitas bahwa:

“....disini kita memberikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan, senin hingga kamis pelayanan dimulai pukul 08.00 hingga 12.00 kemudian istirahat dan dilanjutkan pukul 13.30 hingga 15.00. Jam pelayanan sudah diatur sedemikian rupa, jadi lewat jam tersebut kita sudah tidak memberikan pelayanan. Jadi disini tidak ada lembur karena jam pelayanan pukul 15.00 kita stop, jam kepulangan pegawai adalah 16.00 jadi setelah pelayanan kita bisa menyelesaikan administrasi. Kalau masalah gaji kan sudah diatur terpusat, tapi kalau uang lembur kita tidak ada”

Berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh Kabid Penempatan, Pelatihan, dan Produktivitas terlihat bahwa pelayanan memiliki jam pelayanan dan pegawai tidak melakukan pekerjaan pelayanan ketika jam pelayanan telah usai. Penyampaian layanan hanya diberikan pada jam pelayanan, sehingga pegawai tidak melakukan tambahan pekerjaan pelayanan diluar jam tersebut. Tidak jauh berbeda dengan yang disampaikan oleh staf pelayanan yang langsung berurusan dengan pencari kerja dan perusahaan pemberi kerja, sebagaimana yang dijelaskan berikut:

“...kami disini ya memang ada lembur kerja, kadang hari sabtu atau minggu kita masuk ke kantor menyelesaikan pekerjaan. Tapi kita tidak memperoleh reward tambahan uang, palingan kita dapat motivasi dari atasan berupa pujian”

Dari pernyataan yang peneliti uraikan diatas, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan memiliki jam pelayanan, dan penyampaian layanan juga berdasarkan

ketentuan jam pelayanan, pegawai tidak memberikan tambahan jam pelayanan disaat jam pelayanan telah usai. Namun pada kenyataannya pegawai tetap lembur jika dibutuhkan. Hanya saja pegawai belum mendapatkan tambahan uang lembur yang merupakan *reward* dan kebutuhan pegawai diluar gaji tetap setiap bulannya. Dari sini juga terlihat bahwa ada masalah terhadap kepuasan diskonfirmasi pegawai. Karena apa yang mereka lakukan/harapkan tidak sesuai dengan apa yang mereka terima. $\text{kinerja} < \text{harapan}$ maka berlaku diskonfirmasi negatif yang mengakibatkan ketidak puasan pada pegawai.

Terkait penyampaian layanan yang diberikan pada pelanggan, terdapat beberapa kendala diantaranya masih kurangnya kualitas sumber daya manusia yang ada dibidang pelayanan langsung pada masyarakat, setelah observasi peneliti pada hari kamis tanggal 29 Maret 2018 pukul 13.30 hingga 15.40 peneliti menemukan pegawai yang masih belum berada ditempat kerja pada waktu setelah istirahat siang. Pada bidang pelayanan terdiri dari 4 *counter*/loket pelayanan yang tugasnya adalah penerima berkas layanan setelah verifikasi melalui staf pelayanan.

Pelayanan yang diberikan pada masyarakat terkait AK.1, masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan belum begitu memahami pengisian formulir pendaftaran AK.2, dan pegawai pelayanan belum menyampaikan informasi tata cara pengisian formulir kepada pencari kerja. Pelayanan yang diberikan oleh staf pelayanan terkesan ramah namun masih belum terkelola dengan baik. Masih terdapat kekurangan fasilitas berupa rusaknya mesin pencetak nomor antrian, sehingga berdampak pada belum optimalnya penyampaian layanan.

Wujud dari profesionalisme pegawai dalam penyampaian layanan yang didasarkan pada kepuasan kerja pegawai adalah terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Kenyataannya pelanggan khususnya pencari kerja masih belum merasakan optimalnya pelayanan yang diberikan oleh Disnakerin Kota Padang. Kurang optimalnya kualitas pelayanan yang diterima pelanggan ini tergambar dari pernyataan warga lubuk begalung Erawati sebagai berikut:

“...baru pertama kali saya mendapatkan pelayanan disini, tapi saya belum paham bagaimana pengisian formulir, tadi hanya ditanya bikin kartu baru atau perpanjangan lalu dikasih formulir dan disuruh mengisi, sementara tidak dijelaskan dulu apa perbedaannya”

Pernyataan warga lubuk begalung tersebut juga didukung oleh pernyataan pencari kerja lainnya lulusan Perguruan Tinggi Swasta di Kota Padang Ola Hendria:

“...pelayanan petugasnya baik, ramah tapi belum ada nomor antrian. Jadi prosedur layanannya ketika persyaratan sudah lengkap kita disuruh memberikan berkas pada petugas pelayanan, nanti dipanggil ketika sudah mendapat giliran. Setelah itu diarahkan ke *counter*/loket pelayanan untuk memberikan berkas, lalu disuruh memfotocopi berkas 5 rangkap, minta stempel pada petugas pelayanan, sudah selesai kartunya”

Berdasarkan pernyataan beberapa orang yang peneliti temui dilapangan dan hasil observasi langsung ke lapangan, terlihat memang masih rendahnya semangat kerja pegawai. Pegawai Disnakerin yang langsung berurusan dengan masyarakat hanya lima orang terdiri dari empat orang petugas counter dan satu orang petugas pelayanan. Kenyataannya counter pelayanan yang terdiri dari empat counter hanya digunakan tiga counter dengan pemberi layanan yaitu siswa magang yang merupakan peserta didik dari sekolah menengah kejuruan Kota Padang dan belum banyak pengalaman. Kurangnya kecakapan dan profesionalisme pegawai terlihat jelas ketika pelayanan diserahkan pada siswa magang tanpa diawasi secara

langsung oleh petugas pelayanan bersangkutan. Berikut gambar yang diperoleh pada hari Kamis tanggal 29 Maret 2018 pukul 15.05 wib:

Gambar 1.3
Loket Pelayanan



Dari gambar loket pelayanan tersebut disimpulkan bahwa pelayanan diberikan langsung oleh siswa magang yang belum memiliki pengetahuan dan pengalaman mengenai pegurusan surat dan pemberian pelayanan kepada masyarakat, sehingga profesionalitas pegawai disini perlu untuk dipertanyakan.

Sebagaimana fenomena pelayanan yang peneliti peroleh dari di lapangan pada instansi Disnakerin Kota Padang, lantas hal inilah yang menjadi landasan penelitian dinyatakan krusial dilakukan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut maka peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai (*Job Satisfaction*), Kepuasan Equitas Pegawai (*Equity Satisfaction*), Kepuasan Diskonfirmasi Pegawai (*Disconfirmation Satisfaction*), Penyampaian Layanan (*Delivery*) dan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas dan berdasarkan dilakukannya survey pengamatan atau observasi awal, maka terdapat identifikasi beberapa permasalahan diantaranya yaitu:

1. Rendahnya semangat kerja pegawai Disnakerin Kota Padang dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan, rendahnya semangat bekerja diasumsikan karena kepuasan kerja pegawai belum dicapai;
2. Adanya masalah terhadap absensi pegawai, ketidakhadiran dan keterlambatan pegawai dalam jam pelayanan;
3. Tidak adanya *reward* terhadap kelebihan beban kerja yang diberikan kepada pegawai, sehingga kepuasan equitas pegawai dirasa belum terpenuhi;
4. Kurang profesionalnya pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat;
5. Kurangnya sumber daya manusia yang ada dalam memberikan pelayanan;
6. Sistem penyampaian layanan (*delivery*) yang tersistem dengan baik, contohnya tidak adanya nomor antrian dan prosedur layanan yang tidak dijelaskan prosesnya;
7. Belum lengkapnya sarana dan prasarana pendukung dalam menunjang aktifitas kerja pemberian pelayanan kepada masyarakat.

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan terhadap masalah dilakukan agar menjadikan penelitian ini lebih terarah dan terfokus serta menghemat waktu, biaya dan tenaga. Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian lebih mengerucut sehingga dapat menjelaskan lebih mendalam terhadap permasalahan yang terjadi. Untuk itu pada penelitian ini peneliti hanya berfokus membahas tentang kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*), kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*), kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*), penyampaian layanan (*delivery*), profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang.

1.4. Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah dikemukakan pada sub bab sebelumnya, bahwa kepuasan pegawai terhadap apa yang mereka terima merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian dari segala aspek organisasi dalam menjalankan perannya selaku pemberi pelayanan pada masyarakat, dimana masih banyak ditemukan keluhan pegawai terhadap apa yang diterimanya dari organisasi, maka penelitian ini terbatas pada mengukur tingkat kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*), kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*), kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*), penyampaian layanan (*delivery*), profesionalisme terhadap kualitas pelayanan, maka dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*) terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*) terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*) terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang?
4. Apakah terdapat pengaruh penyampaian layanan (*delivery*) terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang?
5. Apakah terdapat pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang?
6. Apakah terdapat pengaruh simultan kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*), kepuasan equitas (*equity satisfaction*), kepuasan diskonfirmasi (*disconfirmation satisfaction*), penyampaian layanan (*delivery*) dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan pokok dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empiris faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dilihat dari variabel kepuasan kerja (*job satisfaction*), kepuasan equitas (*equity satisfaction*), kepuasan

diskonfirmasi (*disconfirmation satisfaction*), penyampaian layanan (*delivery*) dan profesionalisme. Sehingga secara lebih rinci penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*) terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*) terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*) terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang.
4. Menganalisis pengaruh penyampaian layanan (*delivery*) terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang.
5. Menganalisis pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang.
6. Menganalisis pengaruh simultan kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*), kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*), kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*), penyampaian layanan (*delivery*), dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang.

1.6. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kontribusi secara teoritis untuk memperkuat hasil penelitian-penelitian sebelumnya terutama yang terkait dengan kepuasan pegawai baik itu kepuasan kerja (*job satisfaction*), kepuasan equitas (*equity satisfaction*), kepuasan diskonfirmasi (*disconfirmation satisfaction*), penyampaian layanan (*delivery*), profesionalisme dan kualitas pelayanan. Penelitian ini juga ingin membuktikan dan menguji teori yang di ujikan pada OPD yang berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya sehingga hasil dari penelitian ini juga berkontribusi terhadap relevansi teori yang digunakan, sehingga bermanfaat bagi perbaikan dan perbandingan teori pada penelitian berikutnya.

2) Manfaat Praktis

- a) Bagi peneliti, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pelayanan publik terutama wawasan pada kepuasan pegawai baik itu kepuasan pegawai, penyampaian layanan (*delivery*), profesionalisme dan kualitas pelayanan.
- b) Bagi Organisasi, diharapkan hasil penelitian ini bisa memberikan suatu masukan bagi berbagai pihak khususnya pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang ketika akan mengambil sebuah kebijakan terutama kebijakan tentang peningkatan kepuasan para pegawai. Hasil penelitian juga diharapkan bermanfaat bagi

penyelenggara pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian, sehingga bisa dijadikan referensi untuk perbaikan kualitas pelayanan.

3) Manfaat Akademis

Dengan hasil dari penelitian ini nantinya dapat menjadi acuan atau referensi dalam pengkajian masalah kepuasan pegawai baik itu kepuasan kerja (*job satisfaction*), kepuasan equitas (*equity satisfaction*), kepuasan diskonfirmasi (*disconfirmation satisfaction*), kualitas pelayanan, penyampaian layanan (*delivery*) dan profesionalisme pegawai serta dapat pula memberi manfaat serta sebagai bahan perbandingan ilmu dan referensi atau rujukan bagi peneliti lainnya.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*), kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*), kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*), penyampaian layanan (*delivery*) dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Terdapat pengaruh signifikan secara parsial kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*) terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang, dengan nilai sig. 0,000. Artinya adalah variabel kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*) dapat dipedomani dalam manajerial untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena nilai kepercayaan teori yang digunakan telah teruji 100% keakuratatannya dan kebenarannya. Kontribusi pengaruh yang ditimbulkan variabel kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*) terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,306 atau 30,6%.
- 2) Terdapat pengaruh signifikan secara parsial kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*) terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang, dengan nilai sig. 0,001. Artinya adalah variabel kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*) dapat dipedomani dalam manajerial untuk meningkatkan kualitas pelayanan,

karena nilai kepercayaan teori yang digunakan telah teruji 99,9% keakuratannya dan kebenarannya. Kontribusi pengaruh parsial yang ditimbulkan variabel kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*) terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,220 atau 22%.

- 3) Terdapat pengaruh signifikan secara parsial kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*) terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang, dengan nilai sig. 0,006. Artinya adalah variabel kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*) dapat dipedomani dalam manajerial untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena nilai kepercayaan teori yang digunakan telah teruji 99,4% keakuratannya dan kebenarannya. Kontribusi pengaruh parsial yang ditimbulkan variabel kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*) terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,140 atau 14%.
- 4) Terdapat pengaruh signifikan secara parsial penyampaian layanan (*delivery*) terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang, dengan nilai sig. 0,000. Artinya adalah variabel penyampaian layanan (*delivery*) dapat dipedomani dalam manajerial untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena nilai kepercayaan teori yang digunakan telah teruji 100% keakuratannya dan kebenarannya. Kontribusi pengaruh yang ditimbulkan variabel penyampaian layanan (*delivery*) terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,398 atau 39,8%.

- 5) Terdapat pengaruh signifikan secara parsial profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang, dengan nilai sig. 0,000. Artinya adalah variabel penyampaian layanan (*delivery*) dapat dipedomani dalam manajerial profesionalisme, karena nilai kepercayaan teori yang digunakan telah teruji 100% keakuratatannya dan kebenarannya. Kontribusi pengaruh yang ditimbulkan variabel profesionalisme terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,492 atau 49,2%.
- 6) Terdapat pengaruh signifikan secara simultan pengaruh kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*), kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*), kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*), penyampaian layanan (*delivery*) dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang, dengan nilai sig. 0,000. Artinya adalah variabel indepanen dalam penelitian ini X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5 dapat dipedomani dalam manajerial untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena nilai kepercayaan teori yang digunakan telah teruji 100% keakuratatannya dan kebenarannya. Kontribusi pengaruh simultan yang ditimbulkan variabel bebas terhadap variabel terikatnya sebesar 0,490 atau 49%.

Hasil pengolahan data menemukan dan membuktikan bahwa masing-masing variabel bebas kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*), kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*), penyampaian layanan (*delivery*) dan profesionalisme memiliki bentuk pengaruh positif terhadap terhadap kualitas pelayanan di Dinas

Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. Pengaruh positif disini dapat diartikan bahwa jika variabel bebas tersebut ditingkatkan maka akan mengakibatkan peningkatan pada kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang, begitu juga sebaliknya jika variabel bebas dalam penelitian ini menurun atau diturunkan maka kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang juga akan menurun. Sedangkan khusus untuk variabel kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*) pada penelitian ini, terbukti memiliki bentuk pengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. Pengaruh negatif disini dapat diartikan bahwa jika variabel bebas (kepuasan diskonfirmasi/*disconfirmation satisfaction*) ditingkatkan maka akan mengakibatkan penurunan pada kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang.

5.2. Implikasi

Pada penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*), kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*), kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*), penyampaian layanan (*delivery*) dan profesionalisme secara simultan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. Sehingga implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya bagi pegawai untuk senantiasa menjaga dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*), kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*), kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*), penyampaian layanan (*delivery*) dan profesionalisme dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan

Perindustrian Kota Padang dan sudah saatnya pihak instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan lebih memperhatikan lagi bagaimana tingkat kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*), kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*), kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*), penyampaian layanan (*delivery*) dan profesionalisme para pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat.

Sedangkan secara teoritis implikasi yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah, bahwa teori yang digunakan telah dinyatakan terbukti empirik secara statistik, baik pengaruh secara parsial maupun secara simultan yang ditimbulkan oleh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga secara teoritis teori yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan masih cukup aktual dan relevan sehingga pada penelitian ini tidak menggugurkan teori yang sudah ada, namun memperkuat teori yang digunakan.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan maka melalui penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran diantaranya yaitu:

- 1) Disarankan kepada instansi Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, hendaknya tetap memperhatikan faktor-faktor kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*), kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*), kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*), penyampaian layanan (*delivery*) dan profesionalisme pegawai.

- 2) Mengingat bahwa profesionalisme merupakan variabel yang paling berpengaruh dan merupakan variabel yang memiliki kontribusi pengaruh yang paling dominan dari variabel-variabel bebas lainnya, maka disarankan kepada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang untuk tetap memperhatikan dan lebih mengutamakan variabel profesionalisme pegawai dalam melakukan sebuah pekerjaan.
- 3) Hasil penelitian menunjukkan khusus variabel kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*) memiliki bentuk hubungan negatif terhadap kualitas pelayanan, seharusnya variabel kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*) memiliki hubungan positif terhadap kualitas pelayanan, karena keterbatasan penulis maka dalam meneliti lebih lanjut, penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih mendalam lagi tentang variabel diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*) dan menambah variabel independen lainnya agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas mengenai tingkat kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Ahmad S Ruky. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ancok, Djamaludin. 1995. Validitas dan reliabilitas Instrumen Penelitian dalam Effendi, Sofian., dan Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: LP3ES.
- Anwar Prabu A. Mangkunegara. 2004. *Manajemen SDM Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. 2003. *Service Marketing (3rd ed.)*. New Delhi: Tata McGraw Hill.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright. 2002. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks, Indonesia.
- Daft, Richard L. 2012. *Manajemen. Edisi 1*, Alih bahasa oleh Edward Tanujaya dan Shirly Tiolina. Jakarta: Salemba Empat.
- Dwiyanto, dkk. 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.