

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan

Hygia Altonie^{1*}, Lelo Sintani², Tonich Uda³, Yunikewaty⁴,
Usup Riassy Christa⁵, Yohanes Joni Pabelum⁶

^{1*} Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Palangka Raya, Indonesia
^{2,3,4,5,6} Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Palangka Raya, Indonesia
(Diterima 10-10-2022; Disetujui 09-11-2022)
E-mail: hygiaaltonie@gmail.com

Abstract

The Community and Village Empowerment Service is the implementing element of Government Affairs in the Community and Village Empowerment Sector which is the regional authority. Implementation of the duties and functions of the Community and Village Empowerment Service as the Implementer of Local Government in the field of Community and Village Empowerment, various efforts have been made by the Leaders, starting from the Staff, Head of Section, Head of Division to the Head of the Katingan Regency Village Community Empowerment Service to spur service and competency improvements. However, all of this has not produced results or has a significant effect on improving employee services. This may be due to a complete lack of competence on how to improve employee services. The problems are as follows: 1) The quality of service is still low at the Katingan Regency Community and Village Empowerment Service. 2) Employee competence is still low in carrying out tasks/jobs at the Community and Village Empowerment Service. 3) Low employee work discipline can be seen from the inaccuracy of employees in using working hours and the absence of attendance (presence) which results in employees not being on time when leaving and coming home from work. This research aims are: 1). To analyze the effect of service quality on service users at the Katingan Regency Community and Village Empowerment Service. 2). To analyze the effect of employee competence on service user satisfaction at the Katingan Regency Community and Village Empowerment Service. This study uses a survey with a research instrument in the form of a questionnaire distributed to respondents. In collecting questionnaires through the process, researchers in collecting primary data with survey methods through research instruments (questionnaires) of all village governments in Katingan Regency with a research sample of 115 respondents. The research site is in Katingan Regency. Primary and secondary data sources, data collection methods used literature study (documentation), and questionnaires. The analytical tool used in this study is the PLS (partial least square) based SEM (structure equation model) method. The results of this study indicate that: The results of testing the effect of service quality on increasing service user satisfaction can be proven by looking at the estimated path coefficient value of 0.115 with a critical point value (t-statistic) of 0.618 (<1.96) or a P-value of 0.000 greater than = 0.05 which means it is not significant. The results of testing the effect of competence on increasing service user satisfaction can be proven by looking at the estimated path coefficient value of 0.763 with a critical point value (t-statistic) of 4.271 (> 1.96) or P-value 0.000 smaller than = 0.05 which means significant.

Keywords: Service Quality, Competence, Satisfaction

Abstrak

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang menjadi kewenangan daerah. Pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai Pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, berbagai upaya telah dilakukan oleh Pimpinan, mulai dari Staf, Kasie, Kepala Bidang sampai dengan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan untuk memacu peningkatan pelayanan dan kompetensi. Namun semua itu belum membuahkan hasil atau berpengaruh nyata terhadap peningkatan pelayanan pegawai. Hal ini mungkin dikarenakan kurangnya kompetensi yang lengkap tentang bagaimana seharusnya meningkatkan pelayanan pegawai. Permasalahan sebagai berikut: 1) Masih Rendahnya kualitas pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. 2). Kompetensi pegawai masih rendah dalam melaksanakan tugas/pekerjaan di Dinas

Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. 3) Disiplin kerja pegawai yang rendah dapat dilihat dari ketidaktepatan pegawai dalam menggunakan jam kerja dan tidak adanya kehadiran (*presensi*) yang mengakibatkan pegawai tidak tepat waktu pada saat berangkat dan pulang kerja. Penelitian ini bertujuan adalah: 1). Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. 2). Untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pengguna jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. Penelitian ini adalah menggunakan survey dengan instrumen penelitian berupa angket yang disebar kepada responden. Dalam pengumpulan angket melalui proses, peneliti dalam mengumpulkan data primer dengan metode survei melalui instrumen penelitian (angket) seluruh pemerintahan desa yang ada di kabupaten katingan dengan Sampel penelitian sebanyak 115 responden. Tempat penelitian di Kabupaten Katingan. Sumber data primer dan sekunder, metode pengumpulan data yang digunakan studi kepustakaan (dokumentasi), dan penyebaran kuesioner. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini metode SEM (structure equation model) berbasis PLS (*partial least square*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Hasil pengujian pengaruh kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa dapat dibuktikan dengan melihat nilai estimate koefisien jalur sebesar 0,115 dengan nilai titik kritis (t-statistik) sebesar 0,618 (<1,96) atau Pvalue 0,000 lebih besar dari $\alpha = 0,05$ yang berarti tidak signifikan. Hasil pengujian pengaruh kompetensi akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa dapat dibuktikan dengan melihat nilai estimate koefisien jalur sebesar 0,763 dengan nilai titik kritis (t-statistik) sebesar 4,271 (>1,96) atau Pvalue 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kompetensi, Kepuasan

PENDAHULUAN

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang menjadi kewenangan daerah. Hal-hal yang menjadi tugas Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa merupakan satu kesatuan yang satu dengan lainnya tidak dapat dipisahkan. Pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai Pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, kegiatan operasionalnya diselenggarakan oleh Kepala Bidang, dan Kepala Seksi menurut bidang tugas masing-masing. Berbagai upaya telah dilakukan oleh Pimpinan, mulai dari Staf, Kasie, Kepala Bidang sampai dengan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Katingan untuk memacu peningkatan pelayanan dan kompetensi. Namun semua itu belum membuahkan hasil atau berpengaruh nyata terhadap peningkatan pelayanan pegawai. Hal ini mungkin dikarenakan kurangnya kompetensi yang lengkap tentang bagaimana seharusnya meningkatkan pelayanan pegawai. Pegawai merupakan salah satu pilar utama suatu organisasi yang harus diperhatikan tingkat kompetensi dan kesejahteraannya dalam bekerja agar dapat memiliki kemampuan yang baik dengan tetap memperhatikan aspek kesejahteraannya selama menjadi pegawai. Solusi yang dapat dilakukan oleh suatu organisasi adalah dengan melaksanakan program pelatihan terhadap pegawai yang diharapkan dapat meningkatkan kompetensi pegawai. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai tugas pokok menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan di sektor pemberdayaan masyarakat dan desa. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 Peraturan Bupati Katingan Nomor 90 Tahun 2016 tentang Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa menyelenggarakan fungsi: 1).Penyusunan rencana strategis bidang pemberdayaan masyarakat dan desa. 2). Perumusan kebijakan teknis, penyusunan program dan kegiatan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa. 3). Pemberian dukungan atas penyelenggaraan bidang pemberdayaan dan kelembagaan desa, bidang pembangunan dan pembangunan kawasan perdesaan, bidang pemerintahan desa dan aset desa.

Pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan bidang-bidang pemberdayaan masyarakat desa: 1) Menyusun rencana strategis dan rencana kerja dinas pemberdayaan masyarakat dan desa. 2) Merumuskan kebijakan teknis, penyusunan program dan kegiatan dinas pemberdayaan masyarakat dan desa. 3) Memberikan dukungan atas

penyelenggaraan kesekretariatan dinas, bidang pemberdayaan dan kelembagaan desa, bidang pembangunan dan pembangunan kawasan perdesaan serta bidang pemerintahan desa dan aset desa. 4) Membina, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan kegiatan dinas pemberdayaan masyarakat desa. (Peraturan Bupati Katingan Nomor 90 Tahun 2016). Pelayanan Publik merupakan bentuk jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pada dasarnya, Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menanggulangi masalah yang ada di masyarakat. Pelayanan publik merupakan ranah tempat bergantung banyak pihak untuk menyelesaikan masalah publik secara rasional dan dapat diterima oleh berbagai kelompok kepentingan yang terlibat, salah satu cara untuk melaksanakan pelayanan publik adalah melalui Kebijakan Publik. Kebijakan publik harus dikembangkan sebagai alat untuk mengedepankan perubahan di sektor publik, sehingga pergerakan reformasi di sektor publik dapat bergerak lebih cepat dari yang diusahakan oleh kebijakan publik sebelumnya. 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 (Undang-Undang No 25 tahun 2009). Untuk meningkatkan kepercayaan warga dan pemberian layanan, dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik di sektor publik sangat penting. Meskipun ada upaya untuk meningkatkan penyampaian layanan, kritik dan keluhan terhadap layanan publik tetap terlihat. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu sangat krusial dalam implementasi atau praktik manajemen, baik dalam manajemen sektor publik maupun sektor privat. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat desa terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu semakin besar; sementara praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan kualitas yang berarti. Implikasinya, kesenjangan antara tuntutan Pemerintah Desa ataupun masyarakat desa akan kualitas pelayanan yang dikehendaki dengan kualitas pelayanan yang semestinya dapat diberikan oleh praktik manajemen merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari. Pada saat yang sama “tuntutan masyarakat desa akan pelayanan publik yang berkualitas bergerak begitu cepat secepat lompatan kuda, adapun peningkatan kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh instansi pemerintah bergerak begitu lambat, selambat jalannya kura-kura”. Ada apa sesungguhnya dengan pelayanan publik di Indonesia. Kesenjangan ini mengemuka pada praktik manajemen sektor publik yang bernama instansi pemerintah. Tentu saja fenomena ini tidak boleh dibiarkan berlanjut terjadi. Atas dasar inilah maka akhir-akhir ini banyak kalangan merekomendasikan perlunya standar pelayanan minimal (SPM) yang semestinya dapat diberikan oleh institusi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Gagasan inilah yang kemudian memunculkan istilah “pelayanan prima birokrasi”, yang pada hakikatnya mendambakan lahirnya pelayanan publik yang berkualitas, sebagai respon positif atas tuntutan/ kebutuhan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat diberikan oleh sejumlah instansi pemerintah. Hasil akhir yang diharapkan dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah adalah terciptanya kepuasan masyarakat desa. Pada tataran ini, kepuasan masyarakat merupakan keseimbangan antara tuntutan/kebutuhan masyarakat akan suatu kualitas pelayanan dengan kualitas pelayanan yang senyatanya dapat diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai oleh masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa. Kenyataan demikian dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal pemberian pelayanan Dinas Pemberdayaan

Masyarakat Desa Kabupaten Katingan juga dirasa masih belum optimal karena belum memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah. Sering terjadi pegawai tidak ada di tempat. Selain sebagai salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi, pegawai harus punya rasa tanggung jawab dan integritas dan harapan-harapan tertentu. Menurut (Wibowo 2014) mengemukakan kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Dengan demikian kinerja dapat dikatakan sangat tinggi jika target kerja dapat diselesaikan lebih cepat dari waktu yang disediakan. Dan kinerja bermakna kemampuan kerja dan hasil atau prestasi yang dicapai dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kemampuan dan usaha saja tidak cukup apabila tidak ada kesempatan untuk sukses, baik yang diciptakan sendiri maupun yang diperoleh dari pihak lain, khususnya dari pihak atasan atau pimpinan masing-masing.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan juga harus responsif terhadap tuntutan pelayanan publik para pelanggannya menyangkut jenis, kualitas dan kuantitas pelayanan yang diharapkan oleh pemerintah desa ataupun masyarakat. Meskipun selama ini Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan sudah mulai berbenah menuju pelayanan yang lebih baik dengan menyediakan banyak program kegiatan, yang ada Di Bidang Pemerintahan dan Aset, Bidang Pemberdayaan masyarakat dan kelembagaan desa, dan Bidang pembangunan desa dan pembangunan kawasan pedesaan. Pegawai dilingkungan DPMD Kabupaten Katingan mempunyai tugas dan fungsi yang diatur dalam Peraturan Bupati Katingan Nomor 90 Tahun 2016 yaitu: perencanaan penyusunan rencana program kerja, melakukan pembinaan dan pengawasan serta evaluasi kinerja staf, menyelenggarakan pemberdayaan ekonomi penduduk miskin, menyelenggarakan pengembangan usaha ekonomi keluarga dan kelompok masyarakat, melaksanakan perlombaan desa/kelurahan, menyelenggarakan kegiatan bulan bhakti gotong royong (BBGRM), melaksanakan gerakan pemberdayaan dan kesejahteraan keluarga, menyiapkan dokumen persyaratan pencalonan, pengusulan, pengangkatan dan pemberhentian kepala desa dan badan permusyawaratan desa (BPD), melaksanakan pelantikan kepala desa dan BPD yang terpilih, menyiapkan bahan bimbingan, pengoreksian, pengontrolan dan pelaksanaan pengolahan data profil desa dan anggaran dasar desa (ADD) dan (DD) melakukan monitoring evaluasi terhadap penggunaan dana desa, dan menyiapkan bahan pemasyarakatan dan pendayagunaan serta pemanfaatan teknologi tepat guna (TTG) pedesaan melalui penyelenggaraan gelar TTG tingkat Kabupaten, Propinsi dan Nasional. Untuk dapat menyelesaikan tugas tersebut di atas maka pegawai harus mempunyai kompetensi yang sesuai dengan tuntutan tugas dan pekerjaan yang akan menjadi salah satu faktor paling penting guna mendukung efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Khusus untuk Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan, peningkatan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dipandang sangat urgen untuk dilakukan, mengingat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan merupakan unsur penunjang Pemerintah Kabupaten yang menyelenggarakan urusan di bidang pemerintahan. Jenis pelayanan masyarakat demikian berpeluang besar mengalami perubahan yang begitu cepat akan kualitas dan kuantitas kebutuhannya, termasuk di dalamnya kebutuhan akan pelayanan publik, yang diantaranya adalah pelayanan Administrasi pemerintahan desa maupun peningkatan kapasitas aparatur desa serta fasilitasi dalam hal pemerintahan, pembangunan, maupun pemberdayaan. Oleh karena itu tingginya derajat responsibilitas Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan terhadap dinamika kebutuhan pemerintahan desa menjadi sesuatu yang amat penting dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang prima saat ini dan di masa mendatang. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) memiliki arti penting dalam konsep pelayanan. Kepuasan pelanggan

menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak baik pemerintah, pelaku bisnis, dan konsumen. Kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi strategi utama bagi pelaku bisnis untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Hal ini juga tidak berbeda dengan pemerintah yang juga memiliki pelanggan atau konsumen yaitu pemerintah desa/warga masyarakat. Motivasi kerja adalah proses mempengaruhi atau mendorong seseorang berbuat untuk menyelesaikan tujuan yang diinginkan, sehingga menjadi sebuah proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya, tujuannya adalah untuk pemenuhan kebutuhan yang menyebabkan orang mau bekerja keras untuk mendapatkan imbalan yang di kerjakannya (Gouzali, 2005; Robbins, 2010; Lestari, 2012). Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para pimpinan untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku, serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku (Tantri, 2013). Kedisiplinan diartikan sebagai ketepatan waktu datang dan pulang, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu, mematuhi semua peraturan dan hukum serta norma-norma sosial yang berlaku (Rohima, 2013).

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan sebelumnya, maka dapat di identifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut: 1). Prosedur pelayanan yang kurang jelas dengan tidak ada jalur pelayanan satu pintu, yang memudahkan bagi pemerintah desa. 2) Masih Rendahnya kualitas pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. 3). Kompetensi pegawai masih rendah dalam melaksanakan tugas/pekerjaan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. 4) Disiplin kerja pegawai yang rendah dapat dilihat dari ketidaktepatan pegawai dalam menggunakan jam kerja dan tidak adanya kehadiran (*presensi*) yang mengakibatkan pegawai tidak tepat waktu pada saat berangkat dan pulang kerja. Dalam mewujudkan kepuasan pemerintah desa terdapat banyak kendala. Mengingat keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga, maka penelitian ini hanya membahas masih banyak keluhan pemerintah Desa terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang menyebabkan mereka tidak puas.

Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam peneltian ini adalah: 1) Apakah kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap pengguna jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kabupaten Katingan? 2) Apakah Kompetensi Pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kabupaten Katingan?

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kabupaten Katingan. 2) Untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pengguna jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kabupaten Katingan.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, menggunakan metode survey karena data meliputi yang diteliti adalah data dari sampel. Metode Survey adalah pengumpulan dari data responden dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan pada orang dan menginventarisir jawabannya untuk di analisa sebagai acuan untuk mengambil keputusan.

Tempat Penelitian

Tempat Objek penelitian adalah Dinas Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan Jalan Achmad Yani - Komp. Perkantoran Kereng Humbang Telp/Fax. (0536) 4043619, 4043564 Website: www.bppmd.katingankab.go.id E-mail: bppmd@katingankab.go.id Kasongan Kode Pos: 74411.

Populasi

Berikut ini terdapat beberapa pengertian populasi menurut para ahli, menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Hartono (2011) Populasi dengan karakteristik tertentu ada yang jumlahnya terhingga dan ada yang tidak terhingga. Penelitian hanya dapat dilakukan pada populasi yang terhingga saja. Menurut Morissan (2012) Populasi adalah sebagai suatu kumpulan subjek, variabel, konsep, atau fenomena. Kita dapat meneliti setiap anggota populasi untuk mengetahui sifat populasi yang bersangkutan. Menurut Mulyatiningsih (2011). Populasi adalah sekumpulan orang, hewan, tumbuhan, atau benda yang memiliki karakteristik tertentu yang akan diteliti. Populasi adalah Pemerintahan Desa Se-Kabupaten Katingan yang berjumlah 115 Orang.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili). Sampel adalah sebagian atau wakil dari pupulasi yang diteliti (Arikunto, 2006). Hadari Nawawi (2012) “Sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi”. Sedangkan Mardalis (2009) menyatakan sampel adalah contoh, yaitu sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling jenuh*, yaitu teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel. Menurut Arikunto (2012) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan. Namun jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Dengan demikian, yaitu sebanyak 115 yang terdiri Kades, Sekdes, Kasi, Kaur dan BPD. Untuk keperluan penelitian, maka peneliti akan mengambil sampel sebanyak n dengan menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah / besarnya sampel yang di ambil

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (error)

Dengan menggunakan rumus di atas, dengan tingkat kesalahan atau tidak telitian 5% maka sampel yang akan di ambil dapat di hitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{115}{1 + 115(0,05)^2} \\ &= \frac{115}{1+0,01} \\ &= \frac{115}{1,287} = 89 \text{ (Jumlah Sampel Sebanyak 89 orang)}\end{aligned}$$

Variabel dan Definisi Operasional Variabel.

Variabel merupakan salah satu komponen penting yang dibutuhkan peneliti dalam sebuah penelitian. Variabel dalam penelitian ini dari variabel bebas (X1 dan X2 dan satu variabel terkait (Y) yang dikategori sebagai berikut:

- a. Variabel Independen dalam penelitian ini terdiri dari:
X1 = Kualitas Pelayanan
X2 = Kompetensi Pegawai
- b. Variabel Dependen dalam penelitian ini terdiri dari:
Y = Kepuasan Jasa

Definisi operasional variabel penelitian Menurut Sugiyono (2015) operasional variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Konsep Operasional dari penelitian ini adalah penyempurnaan dari variable kualitas pelayanan yang lebih relevan dan valid, Terdiri dari 5 unsur yaitu:

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*), Yang dimaksud dengan bukti langsung adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui tingkat kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kesiapan pegawai yang memberikan pelayanan. Indikatornya yaitu : - Kualitas fasilitas pelayanan Kesiapan pegawai dalam pelayanan.
- b. Keandalan (*Reliability*), Yang dimaksud dengan keandalan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, kesederhanaan prosedur pelayanan, dan ketepatan waktu pelayanan. Indikatornya yaitu Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan, Kesederhanaan prosedur pelayanan, dan Ketepatan waktu pelayanan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Yang dimaksud dengan daya tanggap adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui ketanggapan dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Indikatornya yaitu Ketanggapan memberikan pelayanan dan Kecepatan memberikan pelayanan.
- d. Jaminan (*Assurance*), Yang dimaksud dengan jaminan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui pengetahuan pegawai, dan kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Indikatornya yaitu Pengetahuan pegawai, Kemampuan pegawai menanamkan rasa keyakinan.
- e. Empati, Yang dimaksud dengan empati adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan Masyarakat, dan pemahaman pegawai terhadap apa yang menjadi kebutuhan dari Pengguna layanan. Indikatornya yaitu Kemampuan berkomunikasi dan Pemahaman terhadap kebutuhan Masyarakat.

Teknik Pengukuran Variabel

Proses pengukuran variabel terdiri dari, tiga tahapan besar yaitu membuat defenisi operasional variabel, yang kedua adalah memilih skala yang digunakan dan melakukan uji coba (Solimun, 2014), Dalam penelitian ini teknik pengukuran variabel dilakukan dengan tiga tahapan sebagai berikut:

1. Membuat defenisi operasional variabel dengan mengidentifikasi dimensi, indikator, dan item-item dalam perumusan defenisi operasional variabel.
2. Sistem respon yang ingin diukur adalah perasaan, pendapat, sikap terhadap sesuatu.
3. Skala pengukuran yang akan digunakan adalah skala liker, dan menetapkan banyaknya respon setiap item adalah 5 dengan skor:
 - a. = Sangat tidak sesuai
 - b. = Tidak sesuai
 - c. = Cukup sesuai
 - d. = Sesuai
 - e. = Sangat sesuai

Jenis Data

Jenis data penelitian ini, merupakan data primer diperoleh dari responden yakni pelanggan pada Dinas Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan yang berhubungan dengan penelitian ini. Data primer ini diperoleh dan bersumber dari responden melalui angket, untuk informasi kualitatif sebagian responden dijadikan informan dan dilakukan wawancara terkait variabel yang diteliti.

Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini, adalah menggunakan survey dengan *instrumen* penelitian berupa angket yang disebar kepada responden. Dalam pengumpulan angket melalui proses, peneliti dalam mengumpulkan data primer dengan metode survei melalui instrumen penelitian (angket) dan wawancara, meliputi:

1. Angket sebagai instrumen penelitian, berisi beberapa item pernyataan yang disusun berdasarkan hasil kajian teoritis dan empiris, serta informasi yang diperoleh pada Dinas Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan
2. Wawancara dilakukan untuk memenuhi informasi *kualitatif* dari responden dijadikan informan yang mendalam dari variabel-variabel penelitian dan responden penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.
3. Data yang diperoleh dari hasil distribusi instrumen penelitian, secara keseluruhan selanjutnya diperiksa, ditabulasi, di-*screening* serta dianalisis untuk menjawab dan membahas masalah yang diteliti dalam penelitian ini.

Uji Instrumen Penelitian (*Test of Validity*)

1. Uji *Validitas*

Instrument dalam penelitian dikatakan valid, Yang diukur berdasarkan variabel apa yang di amati dan tepat (Supranto, 2005), Pengujian *validasi instrument* yaitu α menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf *signifikan* 95 % atau $\alpha=0,05$. *Instrumen* dikatakan *valid* mempunyai nilai signifikan korelasi \leq dari 95 % atau $\alpha=0,05$ (Santoso,2004). Validasi dengan menggunakan koefisien korelasi *product moment criteria*, pengujian yang digunakan pada *instrument* yang dikatakan *valid* jika nilai $r \geq 0,30$ (*cut of pint*) Sugiono (2010),

2. Uji *Reliabilitas*

Pengukuran dalam penelitian ini, adalah dengan metode *Alpha Cronbach*. Nilai batas (*cut of point*) yang diterima untuk tingkat *Alpha Cronbach* adalah $\geq 0,60$, walaupun bukan merupakan standar *absolute* oleh Uma Sekaran (2003), Instrumen dapat dikatakan mempunyai keandalan yang

dapat diterima, jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur adalah $\geq 0,60$. *Instrumen* dikatakan *reliable*, jika dapat digunakan untuk mengukur variable ber-ulangkali, yang menghasilkan data yang sama atau hanya sedikit bervariasi (Supranto, 2005).

Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskripsi dan statistika inferensial yaitu *Partial Least Square* (PLS).

Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk melengkapi deskripsi “fakta empiris” dari model konseptual yang telah diuji hipotesisnya dan untuk mendeskripsikan logika manajemen atas berbagai proses yang tersirat dalam hipotesis yang diuji serta dimaksudkan untuk mengetahui distribusi frekwensi jawaban responden dari hasil kuesioner. Hair *et al.* (2014) mengatakan bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang meringkas dan menggambarkan data secara sederhana dan mudah dimengerti. Caranya adalah mengumpulkan data dari hasil jawaban responden, selanjutnya ditabulasi dalam tabel dan dilakukan pembahasan secara deskriptif. Ukuran deskripsi adalah pemberian angka, baik dalam jumlah responden (orang) beserta nilai rata-rata jawaban responden maupun presentase.

Analisis Inferensial

Analisis statistik inferensial adalah statistik yang digunakan untuk memproyeksikan karakteristik dari sampel ke seluruh populasi Hair *et al.* (2014). Untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini maka data dianalisis menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

Penggunaan *Partial Least Square* (PLS) dalam pengujian hubungan strategi pemasaran, kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah dengan beberapa alasan antara lain; **pertama** pada penelitian ini karena beberapa hubungan antar variabel belum memiliki landasan teori yang kuat, baru berdasarkan proposisi. **Kedua**, olgaritma dalam PLS memungkinkan menggunakan analisis series *Ordinary Least Square* (OLS), sehingga efisiensi perhitungan olgaritma mampu mengestimasi model yang besar dan kompleks (Falk dan Miller, 1992 dalam Ghozali, 2014). **Ketiga**, pada pendekatan PLS diasumsikan bahwa semua ukuran *variance* adalah yang berguna untuk dijelaskan. **Keempat**, pendekatan untuk mengestimasi konstru laten dianggap sebagai kombinasi linier dari indikator maka menghindar masalah indeterminasi dan memberikan definisi yang pasti dari komponen skor.

a) Evaluasi *Measurement (outer) model* dengan PLS

Pada analisis *measurement (outer) model* bertujuan untuk memperoleh variable manifest atau variabel indikator baik bersifat reflektif ataupun formatif yang valid dan reliabel. Evaluasi validitas pada *outer model* dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*. Adapun kriteria pengujian validitas untuk indikator reflektif adalah sebagai berikut (Hair *et al.* (2014):

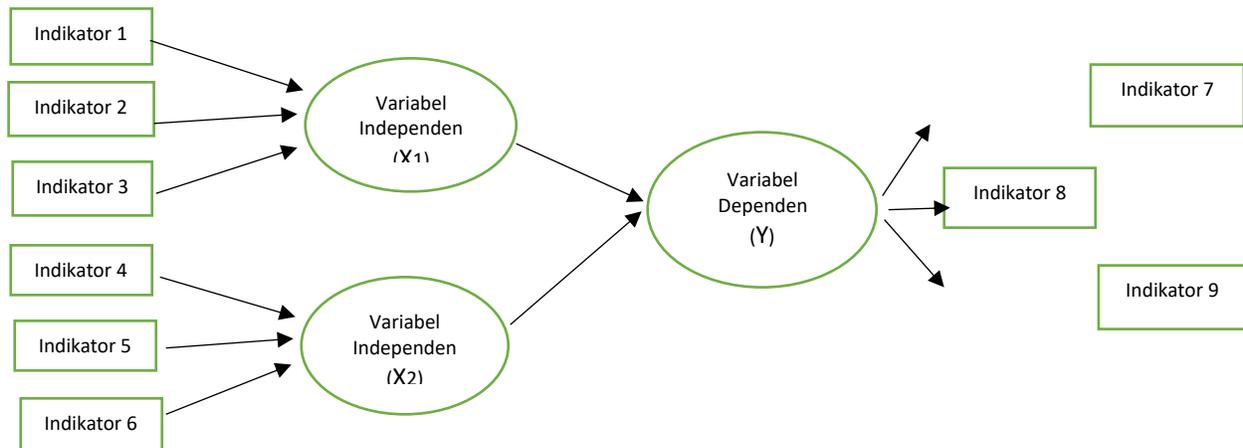
- 1) Untuk pengujian *convergent validity* dikatakan valid jika nilai estimasi *loading* dari indikator memiliki nilai diatas 0,50
- 2) Untuk pengujian kriteria *discriminant validity* yaitu jika korelasi dimensi X dengan indikator lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator dimensi X dengan dimensi yang lainnya atau
- 3) Jika menggunakan AVE (*average variance extracted*), dengan cara membandingkan *square root of average variance extracted* (AVE) untuk setiap dimensi dengan korelasi antara dimensi dengan dimensi lainnya dalam model, dikatakan valid jika akar AVE untuk setiap dimensi lebih besar daripada korelasi antara dimensi dan dimensi lainnya dalam model.

Sedangkan pengujian reliabilitas bertujuan untuk mendapatkan variabel laten yang *reliable* dan kriteria variabel dikatakan *reliable* adalah jika nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,60 (Hair *et al.* 2014).

b) Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian model struktural (*inner model*) digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk dimensi dependen, **Stone-Geisser Qsquare test** untuk *predeictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien jalur struktural. Menurut Hair *et al.* (2014) jika nilai *R-square* sebesar 0,67 masuk kategori baik; 0,33 masuk kategori sedang; dan 0,19 masuk kategori lemah untuk variabel laten *endogen* atau *dependent* dalam *inner model*.

Gambar 1. Model Struktural (*Inner Model*)



HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kabupaten Katingan

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa merupakan unsur pelaksana urusan Pemerintahan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dipimpin oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Katingan Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan.

Hasil

Karakteristik Responden

Penelitian dilakukan terhadap 89 orang responden yang terpilih sebagai sampel. Berdasarkan kuesioner yang disebarakan sebanyak 89 eksemplar telah diisi dan terkumpul semua dan dapat digunakan sebagai data penelitian. Caranya memberikan kuesioner kepada anggota populasi yang dipilih sebagai responden yang dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan variable dan indicator penelitian. Adapun karakteristik responden diperinci menurut jenis kelamin dan tingkat pendidikan yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1. Jenis kelamin	a. Laki-Laki	54	61%
	b. Perempuan	35	39%
	Jumlah	89	100
2. Umur	a. 22 – 29 tahun	12	13%
	b. 30 – 37 tahun	27	30%
	c. 38 – 45 tahun	24	27%
	d. 46 – 53 tahun	22	25%
	e. Di atas 53 tahun	4	5%
	Jumlah	89	100
3. Masa kerja	a. 5 – 10 tahun	32	36%
	b. 11 - 16 tahun	23	26%
	c. 17 – 22 tahun	19	21%
	d. diatas 22 tahun	15	17%
	Jumlah	89	100
4. Tingkat Pendidikan (tamatan)	a. SMU/Sederajat	27	30%
	b. Diploma	15	18%
	c. Sarjana	43	48%
	d. Pascasarjana	4	4%
	Jumlah	89	100

Sumber: Data primer, Tahun 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 54 orang (61%) dan perempuan 35 orang (39%). Berdasarkan umur mayoritas responden berusia antara 30-37 tahun dengan jumlah 27 orang (30%), menyusul usia antara 38-45 tahun sebanyak 24 orang (27%), 46-55 tahun sebanyak 22 orang (25%), 22-29 tahun 12 orang (13%), dan sisanya berusia 55 tahun dan ke atasnya 4 orang (5%). Secara

umum responden penelitian ini berumur antara 30-45 tahun (51%). Ditinjau dari kondisi umur responden sebagian berada pada kisaran umur produktif. Artinya para pegawai diharapkan mempunyai kemampuan fisik untuk bekerja dan memiliki potensi berpikir dan bertindak secara efektif dalam bekerja dan menjalankan tugas secara efektif sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja. Kemudian karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan formal yang ditamatkan mayoritas adalah tamatan sarjana 43 orang (48%) menyusul responden yang tingkat pendidikannya tamat SMU/Sederajat 27 orang (30%), diploma 15 orang (18%). tamatan pascasarjana 4 orang (4%). Karakteristik responden dilihat dari masa kerja antara 5 – 10 tahun 32 orang (36%), antara 11 -16 tahun 23 Orang (26%), antara 17 – 22 tahun 19 orang (22%), diatas 22 tahun 15 orang (17%).

Berdasarkan tingkat pendidikan, usia, masa kerja yang dimiliki masing-masing responden diharapkan bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini mempunyai tingkat pemahaman dan pengetahuan yang memadai untuk menjawab pernyataan-pernyataan dalam instrumen penelitian. Dengan demikian informasi yang diperoleh peneliti dari responden merupakan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskripsi variabel bertujuan untuk menginterpretasikan makna masing masing variabel penelitian, indikator variabel dan item pernyataan penelitian berdasarkan distribusi frekuensi, persentase dan Rerata (*mean*) jawaban responden. Koesioner yang dibagikan kepada 89 orang responden. Berdasarkan skala pengukuran data yang digunakan (*Likert*), rentang skala pernyataan responden di mulai dari satu sampai lima yang artinya dimulai dari sangat tidak baik/setuju sampai sangat baik/setuju. Variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini terdiri dari: kualitas pelayanan (X1), Kompetensi Pegawai (X2), dan Kepuasan penggunaan jasa (Y), Deskripsi setiap indikator dan variabel dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan

Pengujian variabel kualitas pelayanan pegawai dalam penelitian ini difokuskan pada sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan kebutuhan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dalam pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap pelayanan maka artinya pelayanan tersebut tidak berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan alat ukur apakah pemerintah telah melaksanakan tugasnya yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan masyarakat tersebut. Rekapitulasi hasil analisis deskripsi pada masing-masing indikator variabel kualitas pelayanan dapat disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Item	Skor jawaban responden										Mean
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	-	-	-	-	4	4,5	34	38	511	57	4,52
	X1.2	-	-	1	1	3	3,4	35	39	50	56	4,50
	X1.3	-	-	-	-	3	3,4	38	43	48	54	4,50
	X1.4	-	-	-	-	8	9	45	51	36	40	4,31
	X1.5	1	1	9	10	21	23,6	43	48	15	17	3,69
	X1.6	-	-	1	1	18	20,2	46	52	24	27	4,04
	X1.7	-	-	-	-	11	12,4	54	61	24	27	4,14
	X1.8	-	-	2	2	8	9	41	46	38	43	4,29
	X1.9	-	-	-	-	7	7,9	43	48	39	44	4,35

X1.10	-	-	1	1	13	14,6	41	46	34	38	4,21
X1.11	-	-	2	2	12	2,2	35	39	40	45	4,26
X1.12	-	-	1	1	13	1,1	34	38	41	46	4,29
X1.13	-	-	-	-	10	11,2	37	42	42	47	4,35
X1.14	-	-	-	-	10	11,2	34	38	45	51	4,39
X1.15	-	-	-	-	18	20,2	34	38	57	42	4,21
Indeks	Rerata variabel Kualitas Pelayanan										4,27

Hasil penelitian yang disajikan pada Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 4,27 artinya responden menyatakan kualitas layanan sudah masuk pada kategori setuju.

2. Kompetensi Pegawai (X2)

Pengujian variabel kompetensi pegawai (X2) dalam studi ini difokuskan pada sebuah penggabungan antara keterampilan (*skill*), atribut personal, dan pengetahuan (*knowledge*) yang tercermin melalui perilaku kerja (*job behaviour*) yang dapat diamati, diukur, dan dievaluasi. Rekapitulasi hasil analisis deskripsi variabel kompetensi pegawai (X2) pada masing-masing indikator variabel disajikan pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Deskripsi Variabel Kompetensi Pegawai (X2)

Variabel	Item	Skor jawaban responden										Mean
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Kompetensi Pegawai (X2)	X2.1	-	-	-	-	16	18	39	44	34	38	4,20
	X2.2	-	-	-	-	9	10	43	48	37	42	4,31
	X2.3	-	-	1	1	14	16	38	43	36	40	4,22
	X2.4	-	-	1	1	17	19	38	43	33	37	4,15
	X2.5	-	-	2	2	16	18	33	37	38	43	4,20
	X2.6	-	-	1	1	20	23	35	39	33	37	4,12
	X2.7	-	-	1	1	21	24	40	45	27	30	4,04
	X2.8	-	-	-	-	12	14	32	36	45	51	4,37
	X2.9	-	-	-	-	5	6	29	33	55	62	4,56
Indeks	Rerata Variabel Kompetensi Pegawai										4,24	

Hasil penelitian yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata variabel kompetensi pegawai (X2) adalah sebesar 4,24 artinya sebagian besar responden menyatakan kompetensi pegawai sudah masuk pada kategori setuju. Jika dicermati dari kondisi lapangan yang ada, kompetensi pegawai berdasarkan persepsi responden yang diukur melalui sembilan indikator secara keseluruhan mendapat penilaian yang baik

4. Kepuasan Penggunaan Jasa (Y)

Pengukuran variabel Kepuasan penggunaan jasa (Y) sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Tanggapan emosional bisa berupa perasaan lebih yang dirasakan ketika sesuatu keinginan yang diharapkan tercapai. Masyarakat yang secara terus-menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama tanpa adanya keluhan untuk menggunakan produk atau jasa dapat dikatakan bahwa mereka merasa puas akan produk atau jasa yang telah diberikan oleh instansi tersebut. Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah memperoleh hasil yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik hasil yang didapatkan dan dirasakan. Pernyataan yang diajukan dalam variabel ini terdiri dari lima belas item pernyataan. Rekapitulasi data deskriptif

untuk setiap indikator variabel kinerja pegawai dan item pernyataan responden dapat ditampilkan pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Deskripsi Variabel Kepuasan Penggunaan Jasa (Y)

Variabel	Item	Skor jawaban responden										
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Mean
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
	Y1	-	-	-	-	17	19	31	35	41	46	4,26
	Y2	-	-	-	-	6	8	34	38	48	54	4,55
	Y3	-	-	-	-	7	8	38	38	48	54	4,46
	Y4	-	-	-	-	11	12	32	36	46	52	4,39
	Y5	-	-	-	-	10	11	38	43	41	46	4,34
	Y6	-	-	-	-	20	23	37	42	32	36	4,13
	Y7	-	-	-	-	13	15	37	42	39	44	4,29
	Y8	-	-	-	-	4	5	34	38	51	57	4,52
	Y9	-	-	-	-	9	10	32	36	48	54	4,43
Rerata Indikator Kepuasan penggunaan jasa (Y)											4,37	

Hasil penelitian yang disajikan pada Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata variabel kepuasan penggunaan jasa (Y) adalah sebesar 4,37 artinya sebagian besar responden menyatakan kepuasan penggunaan jasa sudah masuk pada kategori setuju. Jika dicermati dari kondisi lapangan yang ada, kepuasan penggunaan jasa berdasarkan persepsi responden secara keseluruhan telah mendapat penilaian yang baik dari responden.

Analisis Model Penelitian dengan *Partial Least Square* (PLS)

Penelitian ini menggunakan program Smart PLS dalam melakukan pengujian model penelitian. Evaluasi model persamaan struktural dilakukan melalui pengolahan data penelitian. Terdapat dua tahapan dalam analisis menggunakan PLS pada penelitian ini yakni:

1. Evaluasi model pengukuran atau *outer model* untuk mengetahui validitas dan reliabilitas indikator-indikator yang mengukur variabel laten. Kriteria pengujian *outer model* diantaranya: *discriminant validity*, *convergent validity*, dan *composite reliability*.
2. Menilai model struktural atau *inner model* guna melihat hubungan antar konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Pengujian *inner model* dengan PLS dilakukan melalui *resampling bootstrap*.

Berikut akan disajikan hasil pengujian dan pengolahan data penelitian menggunakan metode PLS dengan program SmartPLS 3.0.

1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran diuji dengan tujuan guna menilai variabel indikator yang merefleksikan sebuah konstruk (variabel laten). Secara empiris analisis ini bertujuan memvalidasi model dan reliabilitas konstruk yang mencerminkan parameter-parameter pada indikator serta variabel laten yang dibangun berdasarkan teori dan kajian empiris. Pengukuran dalam evaluasi model pengukuran indikator reflektif menggunakan validitas *convergent*, *validitas discriminant* dan reliabilitas. Berikut akan disajikan hasil evaluasi model pengukuran untuk menguji validitas dan reliabilitas item, indikator serta konstruk (variabel laten) penelitian.

Tabel 5. Hasil evaluasi *Outer model*

Variabel Laten	indikator	Outer Loading	Composite Reliability	AVE	Cronbachs Alpha	Cross loading	Fornell Larcker Criterion
Kualitas layanan	X1.10	0,905	0,966	0,834	0,57	Semua > 0,7	0,908
	X1.11	0,916					
	X1.12	0,900					
	X1.13	0,937					
	X1.14	0,900					
	X1.15	0,926					
Kompetensi	X2.1	0,862	0,959	0,746	0,951	Semua > 0,7	0,864
	X2.2	0,862					
	X2.3	0,869					
	X2.4	0,880					
	X2.5	0,810					
	X2.6	0,904					
	X2.7	0,882					
	X2.8	0,835					
kepuasan	Y1	0,811	0,945	0,658	0,935	Semua > 0,7	0,811
	Y2	0,703					
	Y3	0,788					
	Y4	0,799					
	Y5	0,898					
	Y6	0,751					
	Y7	0,866					
	Y8	0,836					
	Y9	0,832					

1) *Outer loading*

Pengujian pertama menunjukkan nilai *outer loading* tidak semua item indikator memiliki nilai >0,70. Berdasarkan nilai *outer loading* yang disajikan pada Tabel 5.6 tersebut terlihat nilai *loading factor* semua indikator konstruk reflektif adalah >0,70 yang berarti semua indikator konstruk adalah valid.

2) AVE

Pengujian validitas konvergen juga dapat dilakukan dengan melihat nilai AVE variabel penelitian. Nilai AVE disajikan pada Tabel 5.6 menunjukkan nilai >0,50 yang berarti valid konvergen

3) Validitas Diskriminan

Hasil pengujian validitas diskriminan dilihat dari nilai *Cross loading*, dan *Fornell Larcker Criterion*, hasil analisis menunjukkan nilai lebih besar dari 0,7. Ini berarti bahwa pengujian validitas diskriminan memenuhi nilai *cutoff* yang ditentukan

4) Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Composite reliability* menguji nilai *reliability* antara indikator dari konstruk yang membentuknya. Pada Tabel 5.6 dapat dilihat nilai *cronbach's alpha* serta *composite reliability* dari variabel penelitian dengan indikator reflektif.

Nilai tersebut bernilai >0,60 Sesuai dengan *rule of thumb* maka semua variabel laten dengan indikator reflektif memiliki reliabilitas komposit yang baik pada penelitian yang bersifat

exploratory research (Hair *et al.* 2014). Dapat dikatakan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria atau layak digunakan dalam pengukuran variabel kualitas layanan, kompetensi pegawai, kepuasan pengguna jasa.

2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Melakukan evaluasi model struktural dengan PLS, dimulai dengan menilai *goodness of fit* model. Pemeriksaan *goodnes of fit* dilakukan dengan melihat nilai *RSquare* hasil uji dan menghitung nilai *Q² predictive* relevance model structural tersebut. *Q² predictive relevance* mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model. Evaluasi model struktural juga bertujuan untuk melihat nilai koefisien parameter jalur hubungan antar variabel laten. Koefisien jalur hubungan ini akan dinilai dari *T-Statistic* yang dihasilkannya sehingga dapat digunakan untuk melihat signifikansi hubungan antar variabel. Signifikansi hubungan antar variabel digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian yang diajukan.

Penelitian yang menggunakan model persamaan struktural dengan pendekatan *Partial Least Square (PLS)* sebelum menganalisis terlebih dahulu dilakukan pengujian atau evaluasi model empiris penelitian dengan menilai inner model atau model strukturalnya. Menilai *inner model* adalah melihat hubungan antar konstruk laten dengan melihat estimasi koefisien parameter path dan tingkat signifikansinya. Hasil pengujian tahap ke 2 atau *bootstrapping* analisis, diuraikan pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Evaluasi Model Struktural atau *Inner Model*

Variabel Laten	indikator	Koefesien determinasi (R ²)	Cross-validated redundancy (Q ²)
Kualitas layanan	X1.10	-	-
	X1.11		
	X1.12		
	X1.13		
	X1.14		
	X1.15		
Kompetensi	X2.1	-	-
	X2.2		
	X2.3		
	X2.4		
	X2.5		
	X2.6		
	X2.7		
	X2.8		
kepuasan	Y1	0,754	0,480
	Y2		
	Y3		
	Y4		
	Y5		
	Y6		
	Y7		
	Y8		
	Y9		

1) *R-square* (R²)

Model struktural atau *inner model* akan dievaluasi dengan melihat persentase *variance* yang dijelaskan yaitu dengan melihat nilai *R-square* (R²) untuk konstruk laten dependen dari tabel 5.7. Kriteria penentuan *R-Square* (R²) mengacu pada (Cohen, 1992) yaitu R² kecil = 0,02; R² medium

= 0,13; R^2 besar = 0,26 (Cohen,1992). Hasil penelitian menunjukkan nilai *R-Square* untuk masing - masing variabel endogen yaitu Kepuasan pengguna jasa. Pengaruh variabel kualitas layanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pengguna jasa sebesar 0,754 atau sebesar 75,4 %, artinya pengaruh variabel kualitas layanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pengguna jasa dikategorikan besar.

2) Prosedur *blindfolding*.

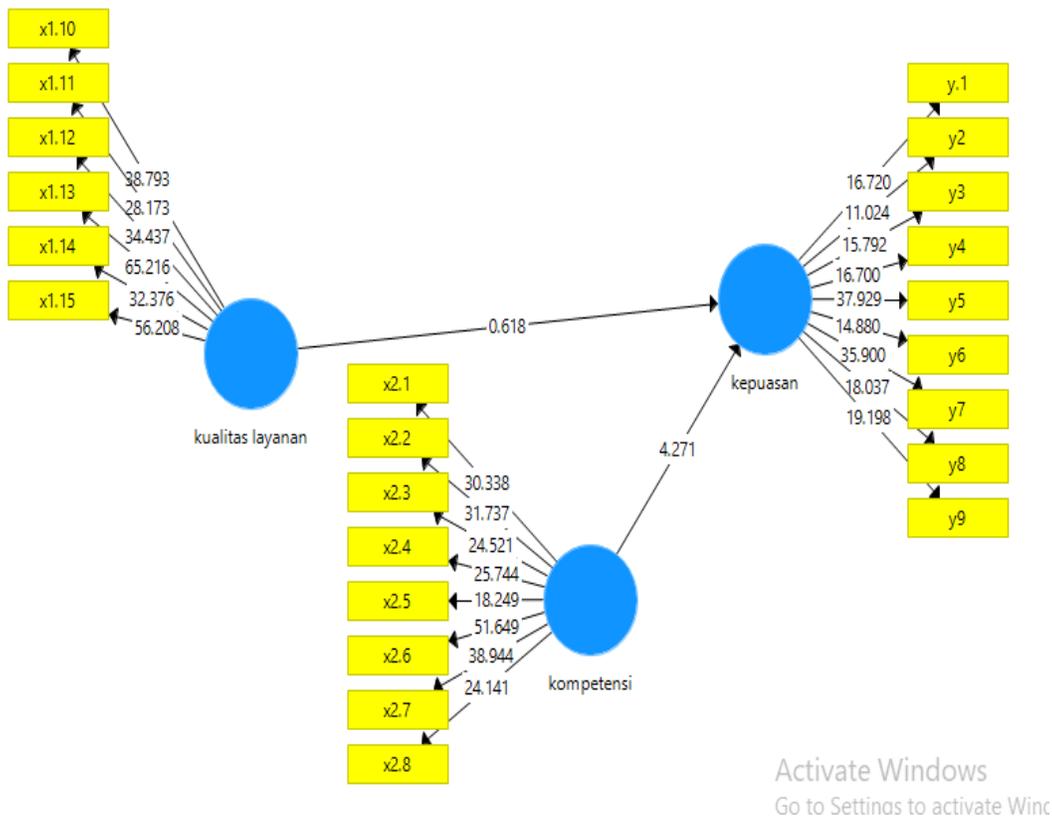
Selain mengevaluasi besarnya nilai R^2 sebagai kriteria akurasi prediksi, penelitian ini juga memeriksa nilai Q^2 Stone-Geisser (Stone, 1974; Geisser, 1974) sebagai kriteria relevansi prediksi. Nilai Q^2 variabel laten pada model jalur PLS diperoleh dengan menggunakan *prosedur blindfolding*. Hasil menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna jasa memiliki nilai Q^2 sebesar 0,480. Berdasarkan uji *Cross-validated redundancy* (Q^2) atau *Q-square test* menggunakan *predictive relevance* nilai Q^2 lebih besar dari 0, maka Q^2 akurat terhadap konstruk (Sarstedt et al., 2017).

b). Pengujian Hipotesis Penelitian

Model struktural siap digunakan dalam evaluasi hipotesis penelitian setelah dilakukan pengujian model pengukuran atau *outer model* (guna melihat validitas dan reliabilitas) serta *goodness of fit* dari model struktural. Tujuan pengujian terhadap model hubungan struktural untuk mengetahui hubungan antara variabel laten yang dirancang dalam penelitian ini. Hipotesis penelitian akan diuji dengan melihat koefisien jalur hubungan antar variabel laten. Dari output model PLS pengujian model struktural dan hipotesis dilakukan dengan melihat nilai estimasi koefisien jalur dan *t-statistic* (titik kritis) hasil pengujian.

Pengujian koefisien jalur pada penelitian ini menguji hubungan antara variabel kualitas layanan, kompetensi pegawai, dan kepuasan pengguna jasa. Dari hasil pengujian ditemukan bahwa terdapat satu hubungan yang tidak signifikan. Sesuai dengan *rule of thumb* pengujian model struktural, dimana hubungan antar variabel yang dianggap memiliki pengaruh yang signifikan adalah dengan nilai t-statistik $> 1,96$ pada $\alpha = 0,05$. Hasil ini akan digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan.

Gambar 1. Diagram Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung



Selengkapnya pada tabel berikut akan ditampilkan hasil pengujian hubungan antar variabel dan hipotesis yang terkait hubungan tersebut.

Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	variabel		Koefisien jalur	T statistic	P Value*)	Ket.
H1	Kualitas layanan	→ Kepuasan	0,115	0,618	0,537	TS
H2	kompetensi	→ Kepuasan	0,763	4,271	0,000	Sig

*) signifikan pada $\alpha = 0, 05$

Tabel 7 terlihat bahwa tidak semua hipotesis dapat dibuktikan secara empiris (diterima), dari dua hipotesis yang diajukan, hanya hipotesis 2 (kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa) yang diterima. Berdasarkan apa yang disajikan tabel serta gambar tersebut maka dapat dilakukan analisis terhadap hipotesis penelitian. Hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung dapat dijelaskan sebagai berikut.

H1: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa

Hasil pengujian pengaruh kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa dapat dibuktikan dengan melihat nilai estimate koefisien jalur sebesar 0,115 dengan nilai titik kritis (t-statistik) sebesar 0,618 ($<1,96$) atau *Pvalue* 0,000 lebih besar dari $\alpha = 0,05$ yang berarti **tidak signifikan**.

H2: Kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa

Hasil pengujian pengaruh kompetensi akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa dapat dibuktikan dengan melihat nilai estimate koefisien jalur sebesar 0,763 dengan nilai titik kritis (t-statistik) sebesar 4,271 ($>1,96$) atau *Pvalue* 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti **signifikan**.

Pembahasan

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa

Hasil pengujian menunjukkan tidak terdapat cukup bukti secara empiris untuk menerima hipotesis yang menyatakan semakin baik kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Nilai koefisien jalur positif, berarti hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna jasa memiliki hubungan yang searah. Hubungan searah berarti jika kualitas layanan meningkat maka kepuasan pengguna jasa juga akan meningkat. Namun hasil ini tidak berpengaruh signifikan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Katingan sebagai penyedia dan pemberi jasa. Ikatan hubungan yang baik akan memungkinkan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Katingan untuk lebih memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka sebagai penerima layanan. Apabila layanan yang diterima masyarakat dirasakan sesuai atau bahkan melebihi dari harapannya maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima masyarakat lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan rendah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Katingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal tersebut disebabkan karena Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Katingan merupakan institusi pemerintah. Masyarakat (pengguna jasa) akan selalu berurusan dengan pihak institusi. Sehingga masyarakat tidak terlalu memperhatikan mengenai kualitas layanan. Kualitas pelayanan yang diberikan pihak Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Katingan sebagai bagian dari kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan yang terbaik yang mana pegawai selalu memperhatikan baik itu kebutuhannya maupun juga dalam pemberian informasi harus jelas dan tepat sehingga memberikan rasa nyaman bagi masyarakat. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Amhas (2018) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makasar 01 Selatan

2. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pengguna jasa

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua yaitu Uji-t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kompetensi pegawai yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Katingan. Hasil ini memberikan makna bahwa kompetensi pegawai memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna jasa. Semakin tinggi nilai kompetensi yang dimiliki pegawai tersebut maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan pernyataan Wibowo (2007:271) mengemukakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau

tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan memberi kontribusi yang tinggi terhadap pelayanan kepada pengguna jasa. Indikator kompetensi yang dominan menurut tanggapan responden adalah dimensi sikap. Pegawai di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Katingan mempunyai sikap serius menangani setiap keluhan-keluhan. Sikap yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas yang diembannya. Pegawai di instansi memahami dengan seksama kebutuhan dan keinginan pengguna jasa, dengan demikian pegawai dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan Yunia Insanatul Karimah studi dilakukan di PT Garuda Indonesia kantor cabang Surabaya (2016), dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan kuesioner dan menggunakan menggunakan metode sensus dan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Implikasi Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul; Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pengguna jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Katingan. Peningkatan pelayanan diperlukan untuk memaksimalkan kinerja masing-masing unit kerja dalam mendukung pelaksanaan program dan kegiatan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Katingan, selain kerjasama semua pihak, perlu diimbangi juga dengan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai baik dari sisi pendidikan maupun kompetensi dan profesionalisme yang dimiliki masing-masing pegawai. Upaya peningkatan kepuasan pengguna jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Katingan juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah kualitas layanan dan kompetensi. Tjiptono (2014) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa

Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Dilain pihak kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Implikasi penelitian untuk manajemen dengan membangun management yang kuat terhadap staf dengan cara meningkatkan pelayanan dan kompetensi pegawai yang baik agar dapat meningkatkan kenyamanan dan konsentrasi dalam bekerja sehingga hasil kinerja akan menjadi lebih baik dalam melayani masyarakat yang berurusan pada institusi

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pengguna jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan, maka kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.
2. Hasil Pengujian menunjukkan tidak terdapat bukti secara empiris untuk menerima hipotesis yang menyatakan semakin baik kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa.
3. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan merupakan institusi pemerintah. Masyarakat (pengguna jasa) akan selalu berurusan dengan pihak institusi. Sehingga masyarakat tidak terlalu memperhatikan mengenai kualitas layanan.
4. Terdapat pengaruh kompetensi pegawai yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan.
5. Kompetensi pegawai mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki

keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*).

6. Semakin tinggi nilai kompetensi yang dimiliki pegawai tersebut maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.
7. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan Yunia Insanatul Karimah studi dilakukan di PT Garuda Indonesia kantor cabang Surabaya (2016), dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan kuesioner dan menggunakan menggunakan metode sensus dan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan temuan hasil, saran yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Untuk variabel kepuasan pelanggan, diharapkan pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan lebih meningkatkan pelayanan agar sesuai dengan harapan yang diinginkan pengguna jasa, dengan memberikan pelayanan dan kualitas jasa yang diharapkan .
2. Peningkatan pelayanan diperlukan untuk memaksimalkan kinerja masing-masing unit kerja dalam mendukung pelaksanaan program dan kegiatan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan.
3. Untuk variabel kompetensi, perlu upaya untuk mempertahankan dan lebih memaksimalkan kompetensi pegawai melalui peningkatan pengetahuan dengan memberikan kesempatan seluas-luasnya untuk belajar sesuai dengan bidang pekerjaannya.
4. Implikasi penelitian untuk manajemen dengan membangun management yang kuat terhadap staf dengan cara meningkatkan pelayanan dan kompetensi pegawai yang baik agar dapat meningkatkan kenyamanan dan konsentrasi dalam bekerja sehingga hasil kinerja akan menjadi lebih baik dalam melayani masyarakat yang berurusan pada institusi.
5. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan demikian hasil yang diharapkan dapat mengungkap lebih banyak permasalahan dan memberikan temuan-temuan penelitian yang lebih bermanfaat bagi banyak pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2013. Manajemen Pemasaran. cet. II. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Abubakar, Rusydi. 2018. Manajemen Pemasaran. Bandung: Alfabeta.
- Agung Prihantono, Journal Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui motivasi, Displin, Lingkungan kerja dan komitmen, agustus 2012.
- Aziz et al., 2015 a, b, c; Said et al., 2015, 2016, Penilaian Empiris Yang Tata Kelola Di Sektor Publik Malaysia
- Badan Kepegawaian Negara (2003) tentang kompetensi Pegawai
- Cristina Widya Utami. 2006. Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel Modern). Jakarta: Salemba Empat.
- Christina Widhya Utami. 2017. Manajemen Ritel. Salemba Empat. Jakarta
- Dewi Artika, Journal Peningkatan Kapasitas perangkat desa dalam Penyusunan Laporan Keuangan Desa Se-Kecamatan Buay Bahuga kabupaten Way Kanan ,Agustus 2018.
- Fandy Tjiptono. (Lewis dan Booms), Manajemen Pelayanan, 2017. Andy Offset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Ferdinand, Augusty. 2014. Metode Penelitian Manajemen. BP Universitas Diponegoro Semarang.

- Gouzali, Saydam. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Mikro*. Djambatan. Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha, 2008, *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*, Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hartono, Jogyanto. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. BPFE. Yogyakarta.
- Ivana Christine Yonathan, 2013. Pengaruh Kompetensi, Informasi, Karyawan Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Zangrandi Di Surabaya, *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol. 2, No. 1, 2013.
- Isnaini Rodiyah, Hendra Sukmana, Ilmi Usrotin C (2021) *Pengembangan Kapasitas SDM Aparatur Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Di Desa Kenongo Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo*.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Exellent Teori Dan Praktik*. In 1 (Ed.), PT Rajagrafindo Persada
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan menjadi Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003
- Keputusan Menpan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003. *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menpan dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014. *Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Lovelock, Christopher, & Lauren Wright (2004). *Principles Of Service Marketing and Management and Management 2 nd*, New Jersey: Pearson Education International.
- Muhammad Amhas (2018) *Pengaruh Kualitas SDM, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makasar 01 Selatan*
- Morissan M., dkk. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Mulyatiningsih, E. 2011. *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Alfabeta.
- M. Setiwan, Syamsul Bachri, Harnida W (2016). *Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Displin Terhadap Produktipitas Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Donggala*
- PermenPAN-RB 38 Tahun 2017 *tentang Standar Kompetensi Jabatan ASN*
- Permen Aparatur Negara dan Reformasi No. 17/2017 *tentang peyanan publik*.
- Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2016 *tentang Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa*.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 *tentang Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Rohimah, Siti. 2013. Pengaruh Kompetensi, Kompensasi, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Guru SMA Islamic Village Karawaci Tangerang. *Jurnal Manajemen*. Vol. 1. No. 2 Hal 23-34.
- Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Sanusi. 2014. Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Safitri, Diana Nur (2015) Pengaruh Kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kantor terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Semarang.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta.

Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik.

Wibowo. 2014. Prilaku Dalam Organisasi. Edisi Kedua. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta

SPSS 22: (2014 Pengolahan Data Terpraktis. Yogyakarta: CV. AND

Zuchri Abdussamad Arifin Tahir, I Kadek S. Arsana(2021) Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan (Studi Kasus di Gorontalo Utara).