

Pengaruh Kecakapan Pelayanan Pegawai Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai dalam Pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai

Tomi Pranata¹, Agus Sutarjo², Susi Yulianty³

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

²Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

³Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

Corresponding Author: tomiprana952@gmail.com

Abstract: *This research aims to determine which indicators are dominant in terms of employee service skills, organizational culture and employee job satisfaction and the influence of employee service skills and organizational culture on employee job satisfaction in making KTPs at the West Siberut Subdistrict Office, Mentawai Islands Regency (case study of service at the Subdistrict Office West Siberut) partially and simultaneously. This study uses a quantitative approach. The research sample was 43 respondents. Data collection uses a valid and reliable questionnaire. Data analysis was carried out using multiple linear regression analysis, t and F hypothesis testing. The results of the research. The dominant indicator of employee service skills is reliability with a TCR value of 87.40%, indicators of organizational culture are aggressiveness with a TCR value of 82.40% and The indicator of employee job satisfaction is that the work situation has an average value of 4.53 with a TCR of 90.60%. Partially, the employee service skills variable has a positive and significant effect on employee job satisfaction. Partially, the organizational culture variable has a positive and insignificant effect. on employee job satisfaction and the variables of employee service skills and organizational culture simultaneously have a positive and significant effect on employee job satisfaction in making KTPs at the West Siberut District Head Office, Mentawai Islands Regency.*

Keywords: *Service Skills, Organizational Culture and Job Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator manakah yang dominan dari kecakapan pelayanan pegawai, budaya organisasi dan kepuasan kerja pegawai dan pengaruh kecakapan pelayanan pegawai dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai (studi kasus pelayanan di Kantor Camat Siberut Barat) secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 43 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang valid dan reliabel. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis t dan F. Hasil penelitian Indikator dominan kecakapan pelayanan pegawai adalah keandalan dengan nilai TCR sebesar 87,40%, indikator dari budaya organisasi indikator adalah keagresifan dengan nilai TCR sebesar 82,40% dan indikator dari kepuasan kerja pegawai adalah situasi kerja memiliki nilai rata-rata 4,53 dengan TCR sebesar sebesar 90,60%, secara parsial kecakapan pelayanan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, Secara parsial budaya organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dan kecakapan pelayanan pegawai dan budaya organisasi secara simultan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Kata Kunci: Kecakapan Pelayanan, Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja

PENDAHULUAN

Pelayanan prima ini menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparaturnya negara itu sendiri. Peningkatan kualitas pelayanan prima diharapkan memperbaiki citra pemerintah, karena dengan kualitas pelayanan prima akan semakin baik, kepuasan masyarakat kepada pemerintah akan dapat diwujudkan.

Upaya peningkatan pelayanan prima oleh Camat sejalan dengan intruksi presiden Nomor 5 tahun 2004 tentang percepatan pemberantasan korupsi, mengintruksikan diantaranya kepada seluruh Gubernur dan Camat untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun perizinan melalui transparansi dan standarisasi yang meliputi persyaratan, target waktu penyelesaian dan biaya yang harus dibayar masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang senantiasa berupaya mencegah, mengurangi bahkan menghapuskan pungutan tidak resmi.

Budaya organisasi adalah sehimpunan nilai, prinsip-prinsip, tradisi dan cara-cara bekerja yang dianut bersama oleh para anggota organisasi dan mempengaruhi cara mereka bertindak (Stephen P Robbins, 2019). Berikut adalah jawaban 10 responden terkait dengan pelayanan prima pada Kantor Camat Siberut Barat sebagai berikut:

Tabel 1. Servey Pelayanan Pembuatan KTP Kantor Camat Siberut Barat

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1	Pegawai kantor camat dalam menyelesaikan pembuatan KTP memberikan perhatian yang baik	5	50	5	50
2	Pegawai memberikan respon secara tepat terhadap masyarakat yang membuat KTP	6	60	4	30
3	Peralatan dan fasilitas fisik kantor camat memadai dalam pembuatan KTP	3	30	7	70
4	Kondisi sarana seperti kursi, meja, komputer, serta alat yang digunakan dalam pembuatan KTP dapat digunakan dengan baik	8	80	2	20

Sumber: Jawaban Pertanyaan 10 Responden, 2023

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa pelayanan prima masyarakat dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai mendapat nilai yang berbeda dengan jawaban responden, dimana jawaban yang menjawab tidak paling banyak adalah Peralatan dan fasilitas fisik kantor camat memadai dalam pembuatan KTP dengan 3 menjawab iya dan 7 menjawab tidak dan jawaban Pegawai kantor camat dalam menyelesaikan pembuatan KTP memberikan perhatian yang baik dengan jawaban sama yaitu 5 responden iya dan 5 tidak.

Dalam suatu organisasi, salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah memperbaiki budaya organisasi guna mencapai cita-cita dan tujuan organisasi. Untuk menunjang organisasi dalam mencapai tujuan, diperlukan aturan yang formal dan informal yang harus dipahami dan disepakati bersama oleh anggota organisasi yaitu pegawai. Aturan tersebut adalah budaya organisasi yang secara sistematis menuntun para pegawai untuk meningkatkan komitmen kerjanya pada organisasi (Wibowo, 2019) Istilah budaya organisasi mengacu pada budaya yang berlaku dalam sebuah instansi. Budaya organisasi adalah seperangkat nilai,

keyakinan-keyakinan, asumsi, atau norma yang berlaku, disepakati dan diikuti oleh seluruh anggota organisasi sebagai pedoman perilaku (Sutrisno, 2019). Sedangkan menurut Menurut (Yuliastaty, 2022) budaya organisasi didefinisikan sebagai “nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajibannya dan juga perilakunya didalam organisasi.

Berikut disajikan data pengurusan KTP oleh masyarakat selama tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Data Masyarakat Pengurusan KTP

No.	Nama Desa	Jumlah masyarakat membuat KTP
1.	Desa Simalegi	85 orang
2.	Desa Simatalu	178 orang
3.	Desa Sikapokna	97 orang
	Jumlah	360 orang

Sumber: Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai

Berdasarkan Tabel 2 dapat terlihat jumlah perkembangan masyarakat dalam pengurusan KTP selama satu tahun terakhir. Dimana tiap bulannya menunjukan angkat yang bervariasi dan mengalami fluktuasi. Sedangkan berdasarkan budaya organisasi terdapat jawaban responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Survey Mengenai Budaya Organisasi Kantor Camat Siberut Barat

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1	Pegawai kantor camat dapat membedakan persoalan pribadi dan persoalan pekerjaan	3	30	7	70
2	Apakah pegawai kantor camat dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu	6	60	4	40
3	Pegawai kantor camat dalam bekerja saling kerja sama	4	40	6	60
4	Pegawai kantor camat menjaga nama baik instansinya	5	50	5	50
5	Apakah pegawai kantor camat merasa loyal terhadap kegiatan pembuatan KTP	5	50	5	50

Sumber: Jawaban Pertanyaan 10 Responden, 2023

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa budaya organisasi masyarakat dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai mendapat nilai yang berbeda dengan jawaban responden, dimana jawaban yang menjawab tidak paling banyak adalah Pegawai kantor camat dapat membedakan persoalan pribadi dan persoalan pekerjaan dengan 3 menjawab ya dan 7 menjawab tidak dan jawaban Apakah pegawai kantor camat merasa loyal terhadap kegiatan pembuatan KTP memberikan perhatian yang baik dengan jawaban sama yaitu 5 responden ya dan 5 tidak.

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson 2018). Dalam gambaran persepsi pelanggan terhadap jasanya dapat bertahan dan bersaing serta dapat memuaskan pelagannya, maka perusahaan harus menciptakan kualitas yang baik bagi masyarakat. Kualitas jasa disini dapat dilihat dari tingkat kepuasan atas kehandalan (*realibility*), tingkat kepuasan atas daya tanggap (*responsiveness*), tingkat kepuasan atas jaminan (*anssurance*), tingkat kepuasan atas empati dan tingkat kepuasan atas bukti fisik (*tangible*).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian mengenai **Pengaruh Kecakapan Pelayanan Pegawai Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dalam Pembuatan KTP Pada Kantor Camat Siberut Barat**

Kabupaten Kepulauan Mentawai (Studi Kasus Pelayanan Di Kantor Camat Siberut Barat)

Berdasarkan permasalahan tersebut maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Indikator manakah yang dominan dari kecakapan pelayanan pegawai, budaya organisasi dan kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai (studi kasus pelayanan di Kantor Camat Siberut Barat)?
2. Apakah kecakapan pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai (studi kasus pelayanan di Kantor Camat Siberut Barat)?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai (studi kasus pelayanan di Kantor Camat Siberut Barat)?
4. Apakah kecakapan pelayanan pegawai dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai (studi kasus pelayanan di Kantor Camat Siberut Barat)?

Kepuasan Kerja

(Edison dkk,2019), kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang hal-hal yang menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi. (Hasibuan,2018) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi antara keduanya. Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti peraturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kerja, hidup dengan kondisi kerja yang sering kurang ideal dan semacamnya. Kepuasan kerja mencerminkan sikap dan perilaku, namun kepuasan kerja merupakan variabel utama karena terdiri dari dua alasan, yaitu: (1) menunjukkan hubungan dengan faktor kinerja dan (2) merupakan preferensi nilai yang dipegang banyak peneliti perilaku organisasi. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ini tampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas penulis mencoba memberikan pengertian kepuasan kerja adalah suatu cara pandang seseorang mengenai pekerjaannya serta perasaan puas dan tidak puas terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Indikator kepuasan kerja Menurut (Wibowo,2019) yaitu:

1. Pengalaman masa lalu
Pengalaman masa lalu adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.
2. Pendidikan
Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif untuk memiliki kekuatan pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan.
3. Situasi kerja
Situasi kerja adalah suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Situasi kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal.
4. Pengaruh lingkungan
Perubahan atau pengaruh lingkungan adalah angka kecepatan dari perubahan lingkungan umum dan lingkungan khusus perusahaan.

Kecakapan Pelayanan Pegawai

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Pengertian lebih mudahnya adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut Tjiptono (2019) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik. Menurut Wirawan (2019) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Indikator kecakapan pelayanan pegawai, merupakan dimensi kecakapan pelayanan dimana setiap pelayanan yang di tawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya, Menurut Lupiyoadi (2019) didalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan digunakan 5 (lima) dimensi pokok, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*), kemampuan pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai (studi kasus pelayanan di Kantor Camat Siberut Barat dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai (studi kasus pelayanan di Kantor Camat Siberut Barat untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai (studi kasus pelayanan di Kantor Camat Siberut Barat, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*assurance*), pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai (studi kasus pelayanan di Kantor Camat Siberut Barat
2. Empati (*empathy*), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai

Menurut (Lupiyoadi,2019), indikator kecakapan pelayanan pegawai yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.
2. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memenuhi dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai (studi kasus pelayanan di Kantor Camat Siberut Barat.
3. Bukti fisik (*tangibility*), yaitu kemampuan suatu Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai (studi kasus pelayanan di Kantor Camat Siberut Barat dalam menunjukan eksistensinya dalam pihak eksternal.

4. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas, membiarkan masyarakat menunggu persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
5. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibilitas*), keamanan (*security*), kompetensi (*competensi*), dan sopan santun (*courtesy*).

Budaya Organisasi

Budaya organisasi didefinisikan sebagai suatu kerangka kerja kognitif yang membuat sikap-sikap, nilai-nilai, norma-norma dan pengharapan-pengharapan bersama yang dimiliki oleh anggota-anggota organisasi. Budaya organisasi atau *corporate culture* sering diartikan sebagai nilai-nilai, simbol-simbol yang dimengerti dan dipatuhi bersama, yang dimiliki suatu organisasi sehingga anggota organisasi merasa satu keluarga dan menciptakan suatu kondisi anggota organisasi tersebut merasa berbeda dengan organisasi lain.

Indikator Budaya Organisasi menurut (Edison, 2019):

1. Kesadaran diri
Anggota organisasi dengan kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka, mengembangkan diri, menaati aturan, serta menawarkan produk-produk berkualitas dan layanan tinggi.
2. Keagresifan
Anggota organisasi menetapkan tujuan yang menantang tapi realistis. Mereka menetapkan rencana kerja dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut serta menegukannya dengan antusias.
3. Kepribadian
Anggota bersikap saling menghormati, ramah, terbuka, dan peka terhadap kepuasan kelompok serta sangat memperhatikan aspek-aspek kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.
 - a. Setiap anggota saling menghormati dan memberikan salam pada saat perjumpaan.
 - b. Anggota kelompok saling membantu.
 - c. Masing-masing anggota saling menghargai perbedaan pendapat.
4. Performa
 - a. Anggota organisasi memiliki nilai kreatifitas, memenuhi kuantitas, mutu, dan efisien.
 - b. Anggota selalu mengutamakan kualitas dalam menyelesaikan pekerjaannya.
 - c. Anggota selalu berinovasi untuk menemukan hal-hal baru dan berguna.
 - d. Setiap anggota selalu berusaha untuk bekerja dengan efektif dan efisien.
5. Orientasi tim
Anggota organisasi melakukan kerjasama yang baik serta melakukan komunikasi dan koordinasi yang efektif dengan keterlibatan aktif para anggota, yang pada gilirannya mendapatkan hasil kepuasan tinggi serta komitmen bersama.

Ada Enam indikator yang secara keseluruhan merupakan hakikat-hakikat budaya organisasi, menurut (Robbins dan Judge, 2019) adalah sebagai berikut:

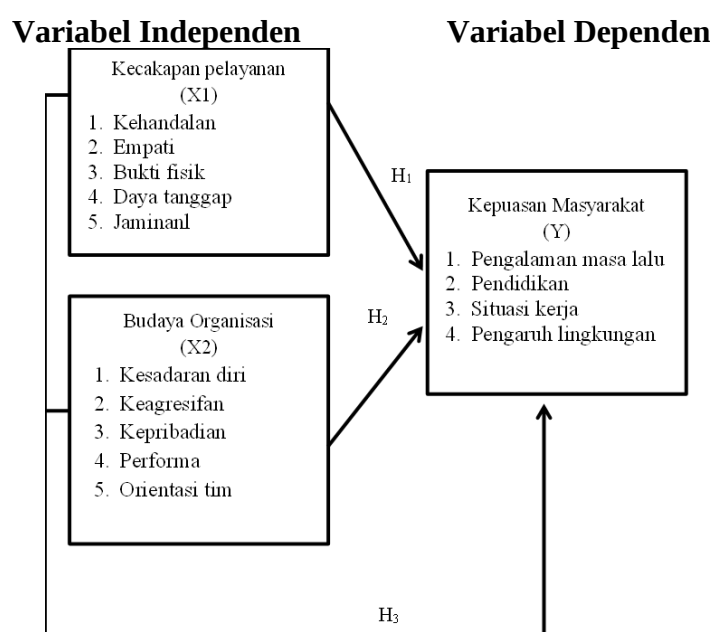
1. Inovasi dan keberanian mengambil resiko sejauh mana pegawai didorong untuk bersikap inovatif dan berani mengambil resiko.
2. Perhatian pada hal-hal rinci sejauh mana pegawai diharapkan menjalankan presisi, analisis dan perhatian pada hal-hal detail.
3. Orientasi hasil kerja sejauh mana manajemen berfokus lebih pada hasil ketimbang pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.

4. Orientasi pada anggota organisasi sejauh mana keputusan-keputusan manajemen mempertimbangkan efek dari hasil tersebut atas manusia yang ada dalam organisasi ketimbang pada individu-individu.
5. Orientasi tim sejauh mana kegiatan-kegiatan kerja diorganisasi pada tim ketimbang individu-individu.
6. Keagresifan sejauh mana orang bersikap agresif dan kompetitif ketimbang santai dan hanya diam saja.

Menurut (Umi, dkk,2015) indikator budaya organisasi dapat diukur:

1. Norma
Norma adalah sebuah aturan yang tidak tertulis, yang diterima anggota kelompok. Norma memberitahu apa yang harus dan tidak harus dilakukan di bawah keadaan atau situasi tertentu. Norma bersifat memotivasi, berkomitmen, serta meningkatkan pegawai berkinerja tinggi.
2. Nilai Dominan
Nilai Dominan adalah nilai-nilai utama yang ada dalam organisasi yang diterima anggota organisasi.
3. Aturan
Aturan adalah peraturan, prosedur, kebijakan secara tertulis yang telah disepakati dan wajib dipatuhi dan dijalankan oleh seluruh pegawai didalam suatu organisasi. Memiliki standar, bagaimana pegawai berinteraksi. Contohnya dalam berbicara, berperilaku, ketepatan waktu disiplin dalam hadir maupun mengerjakan tugas. Semua agar memiliki kinerja yang baik dan hasil yang baik pula bagi organisasi.
4. Iklim Organisasi
Iklim Organisasi bahwa iklim organisasi yaitu suatu penyampaian keterbukaan atau perasaan seorang pegawai didalam suasana lingkungan kerja, yang berguna untuk mengevaluasi seluruh masalah yang ada di lingkungan kerja agar tujuan organisasi tercapai. Iklim organisasi juga bentuk perilaku atau karakteristik pegawai agar berani mengutarakan pendapat demi kenyamanan bersama.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang diandalkan benar untuk sementara waktu dan sampai keadaan yang sebenarnya terbukti melalui data yang dikumpulkan. Berdasarkan kajian teori dan kerangka konseptual diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis yang akan diuji kebenarannya melalui penelitian ini yaitu:

- H₁: Diduga bahwa pengaruh kecakapan pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai (studi kasus pelayanan di Kantor Camat Siberut Barat).
- H₂: Diduga bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai (studi kasus pelayanan di Kantor Camat Siberut Barat).
- H₃: Diduga bahwa pengaruh kecakapan pelayanan pegawai dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai (studi kasus pelayanan di Kantor Camat Siberut Barat).

Metode Penelitian

Jenis penelitian adalah kuantitatif. Metode pengumpulan data adalah riset lapangan (*field research*) dan riset kepustakaan (*library research*). Teknik pengumpulan data adalah wawancara, dokumentasi dan kuesioner. sumber data digunakan dalam penelitian ini data primer. Adalah data yang diperoleh secara langsung dari karyawan yang menjadi responden melalui daftar pertanyaan (kuesioner) baik dari variabel dependen dan variabel independen. Dan data ini merupakan jawaban yang akan dianalisis untuk kepentingan pengujian statistik. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai sebanyak Sampel 42 orang. Metode analisis data adalah analisis regresi linear berganda. Uji koefisien determinasi serta uji hipotesis uji t.

HASIL PENELITIAN

Analisa regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel dependen yaitu kepuasan kerja pegawai dengan beberapa variabel independen dari kecakapan pelayanan pegawai dan budaya organisasi. Hasil pengujian regresi linear berganda dapat dilihat dalam tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 4. Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	45,240	14,909			3,034	,004		
kecakapan pelayanan	,718	,159	,582	4,519	,000		,997	1,003
budaya organisasi	,131	,243	,069	,539	,593		,997	1,003

a. Dependent Variable: kepuasan kerja

Sumber: Data yang Diolah Dengan SPSS v23, Lampiran 8

Berdasarkan tabel 4 dapat dibuat persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:
 $KK = 45,240 + 0,718KP + 0,131BO + e$

Dari persamaan diatas maka dapat di interprestasikan beberapa hal, sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 45,240 artinya jika tidak ada dari kecakapan pelayanan pegawai dan budaya organisasi ($X_1, X_2 = 0$) maka nilai kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai adalah sebesar konstanta yaitu 45,240 satuan.

2. Koefisien kecakapan pelayanan pegawai 0,718, koefisien bernilai positif artinya kecakapan pelayanan pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai dimana jika kecakapan pelayanan pegawai naik satu satuan maka kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai naik sebesar 0,718 satuan bila variabel independen lainnya konstan.
3. Koefisien budaya organisasi 0,131, koefisien bernilai positif artinya budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai dimana jika budaya organisasi naik satu satuan maka kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai akan naik sebesar 0,131 satuan bila variabel independen lainnya konstan.

Hasil Koefisien Determinasi

Nilai R^2 yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat dalam tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change
					R Square Change	F Change	df1	df2	
1	,582 ^a	,339	,306	6,24182	,339	10,248	2	40	,000
a. Predictors: (Constant), budaya organisasi, kecakapan pelayanan									
b. Dependent Variable: kepuasan kerja									

Sumber: Data yang Diolah Dengan SPSS v23, Lampiran 8

Berdasarkan tabel 5 nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,306. Hal ini berarti pengaruh kecakapan pelayanan pegawai dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai sebesar 41,60% sedangkan sisanya 58,40% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini seperti kompetensi, kompensasi dan lainnya.

1. Uji t

Uji signifikan koefisien regresi (uji-t) dilakukan untuk menguji apakah suatu variabel independen (kecakapan pelayanan pegawai dan budaya organisasi) secara parsial berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen (kepuasan kerja). Dimana besarnya α yang digunakan dalam uji ini adalah 5% ($\alpha = 0,05$). Hasil pengujian hipotesis uji-t dapat dilihat dalam tabel 4.16 sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Uji t

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	45,240	14,909		3,034	,004		
kecakapan pelayanan	,718	,159	,582	4,519	,000	,997	1,003
budaya organisasi	,131	,243	,069	,539	,593	,997	1,003
a. Dependent Variable: kepuasan kerja							

Sumber: Data yang Diolah Dengan SPSS v23, Lampiran 9

Berdasar tabel 6 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel kecakapan pelayanan pegawai memiliki t hitung (4,516) $> t$ tabel (2,01954) dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kecakapan pelayanan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai
2. Variabel budaya organisasi memiliki t hitung (0,539) $< t$ tabel (2,01954) dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar $0,593 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa H_2 ditolak dan H_0 diterima. Sehingga dapat dinyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai

2. Uji F

Uji Simultan (Uji-F) digunakan untuk menunjukan apakah semua variabel bebas (independen) yaitu kecakapan pelayanan pegawai dan budaya organisasi yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama (silmultan) atau tidak terhadap variabel dependen yaitu kepuasan kerja. Dimana besarnya α yang digunakan dalam uji ini adalah 5% ($\alpha = 0,05$).

Tabel 4.17 Uji -F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	798,565	2	399,283	10,248	,000 ^b
	Residual	1558,411	40	38,960		
	Total	2356,977	42			

a. Dependent Variable: kepuasan kerja

b. Predictors: (Constant), budaya organisasi, kecakapan pelayanan

Sumber: Data yang Diolah Dengan SPSS v23, Lampiran 9

Dari tabel tersebut diketahui nilai F hitung 10,248 $> F$ tabel (2,72) dan nilai probabilitas yang dihasilkan dari perhitungan adalah $0,000^{b} < \alpha$ (0,05). Hal ini berarti bahwa H_3 diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kecakapan pelayanan pegawai dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel kecakapan pelayanan pegawai dan budaya organisasi secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Pembahasan

1. Pengaruh Kecakapan Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis uji t variabel kecakapan pelayanan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai

Menurut (Edy Sutrisno, 2019) kepuasan kerja adalah suatu sikap pegawai terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar pegawai, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Menurut (Wibowo, 2019) setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan manajer. Untuk itu, manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja pegawainya.

Menurut (Rivai,2018), mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Menurut (Badeni,2018), kepuasan kerja pegawai merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan karena kepuasan kerja personel organisasi dapat mempengaruhi perilaku kerja, seperti malas, rajin, produktif dan lain-lain atau mempunyai hubungan dengan beberapa jenis perilaku yang penting dalam organisasi.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Pengertian lebih mudahnya adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut Tjiptono (2019) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik. Menurut Wirawan (2019) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

2. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis uji t variabel budaya organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai

Menurut (Edy Sutrisno,2019) kepuasan kerja adalah suatu sikap pegawai terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar pegawai, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Menurut (Wibowo,2019) setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan manajer. Untuk itu, manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja pegawainya.

3. Pengaruh Kecakapan Pelayanan Pegawai Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan koefisien determinan dan pengujian hipotesis uji-F kecakapan pelayanan pegawai dan budaya organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Menurut (Edy Sutrisno,2019) kepuasan kerja adalah suatu sikap pegawai terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar pegawai, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Menurut (Wibowo,2019) setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan manajer. Untuk itu, manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja pegawainya.

Penelitian terdahulu yang meneliti tentang kecakapan pelayanan pegawai dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai, terutama kecakapan pelayanan pegawai dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai instansi pemerintah belum ada yang di

teliti oleh penelitian terdahulu, sehingga sebagai pembandingan maupun acuan untuk penelitian yang sama belum ada.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Indikator yang paling dominan kecakapan pelayanan pegawai adalah keandalan dengan nilai TCR sebesar 87,40%, indikator yang paling dominan dari budaya organisasi indikator adalah keagresifan dengan nilai TCR sebesar 82,40% dan indikator yang paling dominan dari kepuasan kerja pegawai adalah situasi kerja memiliki nilai rata-rata 4,53 dengan TCR sebesar sebesar 90,60%.
2. Variabel kecakapan pelayanan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai
3. Variabel budaya organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai
4. kecakapan pelayanan pegawai dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai

Saran

- a. Pada variabel kecakapan pelayanan pegawai tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas sangatlah penting, agar pegawai dapat bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dan pegawai dapat menunjukkan adanya sikap profesional dalam bekerja. Sehingga pegawai dapat menunjukkan profesionalitas diri dalam bekerja dengan memperhatikan keahlian dan kemampuannya berdasarkan latar belakang pendidikan dan pengalaman dan tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diberikan pun dapat terlaksana.
- b. Variabel budaya organisasi pada pegawai tentang solidaritas dalam bekerja agar nantinya pegawai akan selalu bekerjasama dan bekerja tepat waktu dan tidak meninggalkan kantor sebelum waktunya sehingga nanti akan membuat disiplin karyawan menjadi lebih baik lagi dan juga dapat dengan cara pemberian sanksi-sanksi tegas jika pegawai melanggar peraturan dan tidak disiplin.
- c. Memaksimalkan kepuasan kerja pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai, maka diharapkan secara berkelanjutan pimpinan perlu mengadakan pengawasan, serta membenahi segala bentuk kekurangan yang ada pada pegawai dalam pembuatan KTP pada Kantor Camat Siberut Barat Kabupaten Kepulauan Mentawai

DAFTAR PUSTAKA

- A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 2018. Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12.
- Adam, Muhammad, 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi* Bandung: Alfabeta
- Akbar, Reza Pratama dan Sri Rahayu T.A. 2018. Analisis Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Diponegoro Journal of Management*. Volume 7, Nomor 4, Tahun 2018, Halaman 1-15.
- Alfianita, W., & Wijayanti, A. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengungkapan. *Jurnal Ekonomi Paradigma*, 19(02), 8.
- Atmaja, J. R. Supriatna, Yuda dkk. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Qiara Media

- Danang Sunyoto. 2019. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus). Cetakan Ke-3. Jakarta: PT. Buku Seru
- Edison, Emron., dkk. 2019 Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. Bandung
- Fahmi, Irham. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Gerson, F. Richard, 2018. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Penerbit PPM
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P. 2018. Manajemen Pemasaran Perspektif Asia. Buku Dua. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta. Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Milenium. Prehallindo. Jakarta.
- Kuswandi,Rossanty, Yossie dkk. 2019. Consumer Behaviour In Era Millennial. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2019. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik. Jakarta:Salemba Empat
- Mauludin,2017. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: PT Refika Aditama
- Mulyadi. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit In Media. Jakarta
- Resseffendi. (2015). Metode Penelitian. NASPA Journal, 33, 26–36.
- Satio dan Nimran, U. 2019. Perilaku Organisasi edisi revisi. Sidoarjo : Penerbit Laros.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Stephen, Robbins 2019, *Perilaku Organisasi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono, 2018, Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suryati, Lili. 2015. Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam meningkatkan Loyalias Pelanggan. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Sutrisno Edy,, 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta
- Tjiptono, F dan Candra G. 2019. *service.Quality.Satisfaction*.Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2017. Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta: ANDI.
- Torang, Dr. Syamsir. 2018. Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya, & Perubahan Organisasi). Bandung : Alfabeta
- Wibowo. 2019. Manajemen Kinerja. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yuliastanty Susi. 2022 kepemimpinan organisasi dan bisnis. Persada.
- Zahriyah, Umi Wita. dkk. 2015. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 2 No. 1, Februari 2015.