

TESIS

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DAN KUALITAS
LAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN PINRANG**

***THE EFFECT OF HUMAN RESOURCES QUALITY ON
COMMUNITY SATISFACTION AND SERVICE QUALITY AS
INTERVENING VARIABLE IN DEMOGRAPHY AND CIVIL
REGISTRATION OFFICE OF PINRANG REGENCY***

**YULLANG
A012211024**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

TESIS

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DAN KUALITAS
LAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN PINRANG**

***THE EFFECT OF HUMAN RESOURCES QUALITY ON
COMMUNITY SATISFACTION AND SERVICE QUALITY AS
INTERVENING VARIABLE IN DEMOGRAPHY AND CIVIL
REGISTRATION OFFICE OF PINRANG REGENCY***

Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister

Disusun dan diajukan oleh:

**YULLANG
A012211024**



Kepada

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG**

disusun dan diajukan oleh :

**YULLANG
A012211024**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
pada tanggal **05 MEI 2023**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Prof. Dr. Musran Munizu, S. E., M. Si., CIPM.
NIP. 19750909 200012 1 001



Hj. Andi Remi, S. E., M. Si., Ph. D., CWM.
NIP. 19641231 199011 2 001

Ketua Program Studi,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. H. M. Sobarsyah, S. E., M. Si.
NIP. 19680629 199403 1 002



Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, S. E., M. Si., CIPM.
NIP. 19640205 199810 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Yullang
Nim : A012211024
Program studi : Magister Manajemen
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan **Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang**

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Makassar, 05 Mei 2023

Yang Menyatakan,



Yullang

PRAKATA

Segala puji bagi Allah Swt atas segala kebesarannya, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini, yang Insya Allah semoga memberikan manfaat bagi pembaca-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Saw. Alhamdulillah peneliti bersyukur dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan judul “pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat dan kualitas layanan sebagai variabel intervening pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Penulis menyadari bahwa selesainya karya tulis ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan kerjasama dari beberapa pihak yang telah meluangkan waktunya dengan ikhlas serta turut dalam pembuatan tesis ini. Olehnya itu, peneliti dengan setulus hati mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc., selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar, beserta jajarannya, atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menjadi bagian dari civitas akademik Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE.,M.Si.,CIPM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar, telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti seluru rangkaian perkuliahan dan menimba ilmu yang diberikan oleh seluru dosen pengajar.
3. Bapak Dr. H. M.Sobarsyah, SE.,M.Si.,CIPM. Selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin Makassar atas kesempatan yang telah diberikan untuk mengikuti proses perkuliahan serta mendapatkan ilmu di Program Magister Manajemen.

4. Bapak Prof. Dr. Musran Munizu, SE.,M.Si.,CIPM. Selaku pembimbing utama dan Ibu Hj. Andi Reni, SE.M.Si.,Ph.D.,CWM. Selaku pembimbing pendamping, yang begitu banyak memberikan masukan serta arahan dalam penelitian ini, tak lupa juga beliau mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dengan baik.
5. Bapak Prof. Dr. Abdul Razak Munir, SE., M.Si., M.Mktg., C.MP dan Prof. Dr. Sumardi, SE.,M.Si serta Dr. Mursalim Nohong, SE.,M.Si.,CRA.,CRP.,CWM selaku tim penguji pada seminar proposal, seminar hasil, dan ujian akhir Magister atas segala masukan dan saran yang bermanfaat dan waktu yang telah diberikan selama penyelesaian tesis ini.
6. Bapak/ibu staf dan pegawai lingkup program studi Magister Manajemen selaku pegawai di Universitas Hasanuddin yang telah membantu seluruh proses pengurusan berkas selama menjadi mahasiswa Magister Manajemen.
7. Kedua orang tua, kakak dan kakek yang tercinta (bapak nurdin dan ibu Almh.Jani) serta para saudara (Yusuf, Yusman dan Rustan) dan kakek Padara yang selalu memberikan dukungan,doa dan perhatian selama perkuliahan
8. Kepala dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pinrang (Bapak Andi Askari,) yang telah banyak memberikan banyak bantuan selama proses penelitian sehingga penyusunan tesis ini lebih mudah dan terarah.
9. Kepada seluruh pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Pinrang
10. Kepada seluruh keluarga besar penulis, yang senantiasa memeberikan dukungan dan doa selama ini

11. Kepada seluruhH teman-teman program studi magister manajemen, Kelas A1 dan juga kelas B1 SDM Universitas Hasanuddin Makassar, terima kasih atas kebersamaan selama perkuliahan.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa dengan bantuan dan doa yang diberikan semoga dapat bernilai pahala disisi-nya. Penulis juga menyadari bahwa dalam karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, permohonan maaf apabila terdapat kesalahan atau hal-hal yang kurang baik dalam karya tulis ini, penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca.

Makassar, 05 Mei 2023

Penulis

Yullang

ABSTRAK

YULLANG. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Layanan sebagai Variabel Intervening pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang (dibimbing oleh Musran Munizu dan Andi Reni).*

Kualitas sumber daya manusia dan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat masih tergolong kurang efektif jika dibandingkan dengan waktu penyelesaian suatu berkas sehingga masih mengalami keterlambatan hingga waktu yang tidak ditentukan. Begitu pula dengan kurangnya konfirmasi kepada masyarakat terhadap layanan yang diberikan sehingga kepuasan masyarakat tidak terpenuhi. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pirang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan menganalisis (1) pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas layanan, (2) pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat, (3) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat, dan (4) pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas layanan. Populasi penelitian berjumlah 407.371 jiwa dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan teknik *random sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dan uji sobel untuk mengetahui pengaruh tidak langsung variabel intervening. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, (2) kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, (3) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, serta (4) kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara tidak langsung, positif, dan signifikan terhadap masyarakat melalui kualitas layanan dengan hasil uji sobel sebesar $0.00 < 0.05$ dan hasil nilai t sobel *online* sebesar $6.82 > 1.96$ (nilai mutlak) yang artinya memiliki pengaruh secara signifikan.

Kata kunci: kualitas SDM, kualitas layanan, kepuasan masyarakat



ABSTRACT

YULLANG. *The Effect of Human Resources Quality on Community Satisfaction and Service Quality as Intervening Variable in Demography and Civil Registration Office of Pinrang Regency* (supervised by Musran Munizu and Andi Reni).

The human resources quality and service quality received by the community are still classified less effective. The completion time of a file still undergoes a delay to an unspecified time and a lack of confirmation to the community for the services provided, so that the community satisfaction is not fulfilled in the Demography and Civil Registration Office of Pinrang Regency. The research aims at analysing: (1) the effect of the human resources quality on the service quality, (2) the effect of the human resources quality on the community satisfaction, (3) the effect of the service quality on the community satisfaction, (4) the effect of the human resources quality on the community satisfaction through the service quality. The research used the quantitative approach. The research populations were as many as 407,371 people with the samples of 100 respondents. The samples were selected using the random sampling technique. The data were analysed using the path analysis and Sobel test to determine the indirect effect of the intervening variable.

The research result indicates that: (1) the human resources quality has he positive and significant effect on the service quality, (2) the human resources quality has the positive and significant influence on the community satisfaction, (3) the service quality has the positive and significant effect on the community satisfaction, and (4) the human resources quality has the indirect, positive, and significant influence on the community through the service quality with Sobel test result of $0.00 < 0.05$ and the online t Sobel score of $6.82 > 1.96$ (absolute value) which means that it has the significant influence.

Key words: human resources quality, service quality, community satisfaction



DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
GAMBAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.5. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kualitas Sumber Daya Manusia	13
2.2 Kualitas Layanan	25
2.3 Kepuasan Masyarakat	36
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu	40
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	53
3.1 Kerangka Konseptual.....	53
3.2 Hipotesis	55

BAB IV METODE PENELITIAN	59
3.1 Rancangan Penelitian	59
3.2 Situs dan waktu penelitian	59
3.3 Populasi Dan Sampel	59
3.4 Jenis Dan Sumber Data	61
3.5 Metode Pengumpulan Data	62
3.6 Definisi Operasional Variabel	64
3.7 Instrumen Penelitian	66
3.8 Metode Analisis Data	67
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	74
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	74
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	88
5.3 Gambaran Umum Responden.....	91
5.4 Metode Dan Hasil Analisis Data	99
5.5 Pembahasan	106
BAB VI PENUTUP.....	112
6.1 Kesimpulan	112
6.2 Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	116

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Hal
1.1	Tingkat Pendidikan Pegawai	7
2.1	Matriks Penelitian Terdahulu	47
4.1	Definisi Operasional Variabel	64
4.4	Skor Penilaian Responden	67
5.1	Tugas Dan Fungsi Dukcapil	79
5.2	Uji Validitas Kualitas Sdm	88
5.3	Uji Validitas Kualitas Layanan	89
5.4	Uji Validitas Kepuasan Masyarakat	90
5.5	Uji Reabilitas Kualitas Sdm	90
5.6	Uji Reabilitas Kualitas Layanan	91
5.7	Uji Reabilitas Kepuasan Masyarakat	91
5.8	Tabel Uji Reliabilitas	91
5.9	Karakteristik Responden Usia	92
5.10	Karakteristik Responden Jenis Kelamin	92
5.11	Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir	93
5.12	Persentase Karakteristik Responden	93
5.13	Hasil Jawaban Responden Kualitas SDM (X)	94
5.14	Hasil Jawaban Responden Kualitas Layanan (Y1)	96
5.15	Hasil Jawaban Responden Kepuasan Masyarakat (Y2)	97
5.16	Analisis Statistik Deskriptif	99
5.17	Uji T	99
5.18	Uji F	101
5.19	Jalur Model I	102
5.20	Jalur Model II	103
5.21	Hasil Uji Path Analysis	104
5.22	Deskripsi Hasil Uji Sobel	104

DAFTAR GAMBAR

Nomo	Keterangan	Halaman
3.1	Kerangka Pikir	54
4.1	Model Analisis Jalur	72
5.1	Struktur Organisasi	78
5.2	Hasil Uji Sobel	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampira	1. Kuesioner
Lampiran	2. Hasil data Kuesioner
Lampiran	3. Hasil Uji Dari SPSS
Lampiran	4. Analisis Data

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pekembangan era globalisasi saat ini semakin pesat terutama dalam dunia ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), dampak dari pesatnya perkembangan IPTEK tersebut mempengaruhi segala aspek-aspek dalam kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu dari berbagai bidang dalam ilmu manajemen umum yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasian, dan pengendalian dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Proses tersebut, tertera juga dalam bidang atau fungsi produksi, pemasaran, keuangan dan bahkan dalam dunia kepegawaian. Sumber daya manusia dianggap sebagai sesuatu yang penting dan peranannya dalam mencapai sebuah tujuan organisasi.

Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah terpenuhi berbagai syarat, spesifikasi, dan harapan, kualitas sumber daya manusia meliputi kata kualitas merupakan tingkat baik/buruknya derajat sesuatu.

Dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia, perlu diadakan suatu kegiatan yang dapat menunjang peningkatan kualitas sumber daya manusia salah satunya yaitu melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan. Proses kegiatan inilah yang disebut dengan pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh organisasi, agar pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan kemampuan (*ability*) dan sumber daya manusia tersebut

sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang mereka lakukan. Kegiatan pengembangan ini diharapkan dapat mengatasi hambatan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang sedang berkembang saat ini.

Peranan sumber daya manusia sangat penting dalam suatu organisasi, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang ikut terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan organisasi dan berperan penting dalam meningkatkan kompetensi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia sangat penting karena jika sumber daya dalam suatu organisasi tidak baik maka organisasi akan sulit untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia di instansi pemerintahan merupakan setiap warga Negara Republik Indonesia yang telah ditentukan kemudian diangkat oleh pemerintah yang berwenang dan diberikan tugas dalam suatu jabatan Negara yang berdasarkan dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Sumber daya di Instansi pemerintah berkedudukan sebagai unsur tugas aparatur negara yang ditugaskan sebagai pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, amanah, adil, dan merakyat dalam menjalankan tugas negara, pemerintah dan pembangunan negara.

Efisiensi kerja yang tinggi mencerminkan sumber daya manusia yang merasa puas dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai sumber daya manusia yang memiliki disiplin kerja dan komitmen terhadap profesinya. Salah satu faktor pendukung terciptanya kinerja sumber daya manusia yang efektif adalah melalui komitmen terhadap sumber daya manusia. Keterlibatan dengan lembaga pemerintah untuk meningkatkan semangat kerja orang-orang

yang ingin bekerja keras. Dengan didukung komitmen yang kuat untuk mampu memberikan kapasitas dan skill untuk menciptakan agen yang di tujuh

Masalah sumber daya manusia masih relevan bagi organisasi untuk bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia memiliki dua peran utama dalam semua kegiatan organisasi, Meskipun didukung dari segi sarana dan prasarana serta sumber dana yang lebih banyak, tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal, kegiatan organisasi tidak akan dapat berjalan dengan lancar, Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci utama yang perlu diperhatikan untuk segala kebutuhan organisasi.

Kualitas layanan merupakan memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan/ pemohon serta ketepatan penyampaiannya untuk menimbang harapan masyarakat. kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara dan harapan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan atau membuat sesuatu yang memadai. Peran Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat maka akan berdampak buruk bagi organisasi. Olehnya itu kualitas layanan harus meliputi lima indikator yang dikembangkan oleh Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas layanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas layanan yaitu:

1. Bukti Fisik
2. Kehandalan
3. daya tanggap
4. Jaminan
5. Empati

Menurut undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, mengemukakan bahwa, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Kantor pelayanan dinas pendidikan dan catatan sipil sebagai salah satu jasa pelayanan masyarakat yang sangat penting untuk pendapatan disetiap daerah masing-masing, oleh karena itu pelayanan tersebut harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan masyarakat dengan memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas yang harus dikembangkan secara berkelanjutan yang meliputi pelayanan service ,fasilitas layanan umum lain yang lebih lengkap dan memadai,Sumber daya manusia (karyawan), dan sistem informasi. Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan masyarakat begitupun dengan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut. kualitas memberikan dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan instansi jasa. Dalam jangka panjang ikatan itu akan memungkinkan sebuah institusi jasa untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka.

Menurut KepmenPAN No. 14 tahun 2017 tentang indeks kepuasan masyarakat (IKM), ada 9 hal yang harus diperhatikan berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan pegawai pelayanan, antara lain :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Waktu penyelesaian

4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasaranaan

Dari 9 hal di atas yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, telah direduksi menjadi 5 indikator menurut pasuraman (Kotler 2008) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Perkembangan kompetensi yang semakin luas dari praktisi sumber daya manusia memastikan bahwa manajemen sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kesuksesan organisasi. Standar pekerjaan atau pernyataan kompetensi telah dibuat untuk sebagian besar jabatan sebagai basis penentuan pelatihan dan kualifikasi keterampilan. Kompetensi menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan. Berawal dari makna sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah manusia yang siap untuk mencapai tujuan organisasi atau instansi, maka sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam keberhasilan instansi untuk mencapai tujuan, misi serta visinya guna mencapai efektivitas sumber daya manusia, maka manajemen sumber daya manusia dibutuhkan dan ditingkatkan peranannya, terutama dalam mencapai kinerja yang telah dirumuskan.

Secara general, kompetensi sendiri dapat dipahami sebagai sebuah kombinasi antara keterampilan (*skill*), atribut personal, dan pengetahuan

(*knowledge*) yang tercermin melalui perilaku kinerja (*jobbehavior*) yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi.

Kompetensi sumber daya aparatur pegawai negeri sipil dikabupaten/kota harus dikatakan belum menggembirakan, hal tersebut dilihat dari sudut pandang manajemen *human capital* disebabkan pengembangan kompetensinya masih rendah. kurangnya pelaksanaan pengembangan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis, workshop, seminar dan lain sebagai belum mampu mencapai hasil yang maksimal dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Beberapa permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah berkaitan dengan analisis kebutuhan pengembangan kompetensi belum sesuai dengan kebutuhan organisasi, dan pengembangan kompetensi tidak berkaitan langsung dengan tujuan atau visi daripada instansi tersebut sehingga kebutuhan peningkatan kualitas layanan pelayanan publik masih kurang hingga saat ini.

Mengacu pada UU no.5 tahun 2014 tentang aparatur sipil negara bahwa kompetensi ASN terdiri dari kompetensi manajerial, kompetensi teknis dan kompetensi sosial kultural. PP nomor 11 tahun 2017 tentang manajemen PNS dan PP nomor 17 tahun 2020 tentang perubahan manajemen PNS bahwa setiap PNS berhak mendapatkan pengembangan kompetensi paling sedikit 20 jam pelajaran setiap tahun

Berdasarkan data dari badan kepegawaian daerah Kabupaten Pinrang, jumlah pegawai negeri sipil pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pinrang sebanyak 33 orang. Jumlah pegawai negeri sipil tersebut sudah termasuk kepala dinas dan juga kepada sub bagian yang terdiri dari

berbagai bidang keahlian masing-masing dengan rincian data pegawai sebagai berikut.

Tabel.1.1 Tingkat Pendidikan PNS

NO	LULUSAN	JUMLAH
1	S2	4
2	S1	24
3	DIPLOMA 3	2
4	SLTA	3

Berdasarkan data lulusan pegawai negeri sipil di atas maka penulis akan membedah tingkat kualitas yang dimiliki berdasarkan dengan komponen yang ada yaitu pengetahuan, kemampuan, sikap dan keterampilan. Realitas pelayanan publik dari tahun ke tahun sebelumnya hingga saat ini masih menjadi keluhan masyarakat. masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dikatakan masih kurang memuaskan atau jauh dari keinginan masyarakat Kabupaten Pinrang. Beberapa keluhan masyarakat sering terdengar dalam kaitan dengan pelayanan adalah berbelit-belit, sikap pegawai pelayanan tidak ramah dan tidak bersahabat, ketepatan waktu pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan dapat dikatakan rendah dan jauh dari harapan masyarakat yang melakukan pengurusan.

Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pinrang memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat dalam berbagai dokumen kependudukan, sebagai instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan, yang menjadi prioritas utama adalah membantu dan melayani seluruh keperluan masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan dan kepentingannya. Kabupaten Pinrang memiliki wilayah yang cukup luas dengan

jumlah kecamatan sebanyak 12 yang terletak dari dataran rendah hingga dataran tinggi dengan jumlah penduduk berdasarkan data dari badan statistik Kabupaten Pinrang sebanyak 407,371 jiwa tahun 2021. Di kenal dengan masyarakat yang memiliki berbagai suku dan agama yang berbedah, maka pegawai diharapkan dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan dapat bersikap profesional dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang yang terletak di Jl Jend Sukawati No.40 dalam melaksanakan tugas sebagai pegawai pemerintahan. Masih terjadi keterlambatan dalam penyelesaian dokumen seperti akte kelahiran, kartu keluarga, surat keterangan pindah domisili, dan berbagai dokumen lainnya. Dan banyaknya warga yang mengeluh karena tidak kebagian blangko E-KTP. Salah seorang petugas mengatakan bahwa, apabila mengalami keterlambatan itu dikarenakan ada gangguan jaringan dan mengenai blangko memang jumlah stoknya terbatas. Hal ini menjadi penting untuk dikaji sebab berbagai alasan yang diungkapkan pegawai kepada masyarakat setiap tahun hanya menjadi alasan yang berulang-ulang. fenomena lain juga dapat dijumpai dari sikap aparatur yang terlihat kurang responsif dalam melakukan pelayanan, seperti ketika masyarakat datang, tidak ada usaha dari pegawai untuk menanyakan apa keperluan bapak atau ibu datang ke dinas kependudukan dan catatan sipil sehingga terkesan acuh dan masih adanya pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Jadi kompetensi sumber daya manusia pada instansi tersebut dalam hal ini memiliki masalah yang harus diperbaiki dalam memberikan pelayanan sebagaimana tugas dan tanggung jawabnya. Salah satu masyarakat mengatakan ketika hendak melakukan pembuatan akte kelahiran merasa mengeluh sebab pegawai pada instansi tersebut hanya memberikan syarat

berkas yang harus dipenuhi, pegawai tidak memberikan petunjuk kepada masyarakat hal hal yang harus diisi dan dilengkapi sebagai syarat untuk penerbitan akte, masyarakat menjadi pusing karena banyaknya berkas yang harus diisi namun tidak ada petunjuk yang diberikan.

Seperti yang termuat dalam Tribun.Pinrang,2019 seorang warga mengeluhkan petugas DUKCAPIL Pinrang tidak profesional. Menurut dirinya mondar-mandir antara dukcapil dan kantor polsek untuk mengurus akte lahir akibat petugas yang tidak komunikatif dan hanya menyampaikan info seadanya. Dan terlihat memilih –milih siapa yang terlebih dahulu akan dilayani apabila datang untuk membuat dokumen yang diperlukan. Seperti orang yang datang dari kalangan pegawai, terlihat memakai baju dinas harian terlebih dilayani dan pegawai langsung respon daripada masyarakat yang terlebih dahulu awal datang. Jelas sikap tersebut tidak baik karena menggunakan nomor antrian tetapi terkadang antrian itu tidak difungsikan sebagaimana mestinya dan masih memandang dari status seseorang.

Hal ini sejalan apa yang disampaikan oleh Direktur Jenderal kependudukan dan pencatatan sipil kementerian dalam negeri (Kemendagri) Zunan Arif Fakrulloh, 2020 mengatakan ada beberapa hal yang masih dikeluhkan masyarakat mengenai layanan kependudukan, yang pertama terkait banyaknya syarat tambahan dalam layanan administrasi kependudukan, masih lambatnya pencetakan e-KTP bahkan kalau di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pinrang membutuhkan waktu kurang lebih satu bulan baru bisa tercetak, masalah konsolidasi data dan masalah nomor antrian yang terkadang habis di loket layanan.

Berdasarkan pernyataan tersebut dinas kependudukan dan catatan sipil perlu berbenah agar kualitas layanan dapat meningkat dan masyarakat menjadi puas dari layanan yang diberikan oleh pihak pegawai sebab bukan cuman itu instansi tersebut memang lambat dalam proses pelayanan, wajar saja kalau banyak masyarakat yang mengeluh akibat keterlambatan dan waktu yang digunakan bahkan sampai 3 hari baru berkas itu dapat diambil oleh masyarakat dan kita tahu bahwa banyak masyarakat yang jauh dari pusat perkotaan hanya datang memperjelas apakah sudah selesai atau belum. Oleh itu berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dalam instansi tersebut dengan mengambil judul : **Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Layanan sebagai variabel intervening pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang.**

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Apakah kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara langsung, positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.
- 1.2.2 Apakah kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- 1.2.3 Apakah kualitas layanan berpengaruh secara langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- 1.2.4 Apakah kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara tidak langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas layanan.

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk menganalisis kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara langsung, positif dan signifikan terhadap kualitas layanan
- 1.3.2 Untuk menganalisis kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- 1.3.3 Untuk menganalisis kualitas layanan berpengaruh secara langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat
- 1.3.4 Untuk menganalisis kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara tidak langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas layanan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pada umumnya, dan perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, terutama dalam bidang kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun kegunaan penelitian bagi organisasi yaitu sebagai bahan pertimbangan dalam evaluasi kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas layanan dan kepuasan masyarakat, serta kegunaan bagi penulis yaitu sebagai penambah ilmu pengetahuan dalam bidang kompetensi sumber daya manusia.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan gambaran penelitian yang akan dilakukan oleh seorang peneliti, adapun sistematika penulisan penelitian sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab I peneliti akan menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan juga sistematika penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab II peneliti akan menjelaskan bagaimana kajian pustaka mengenai teori-teori yang akan digunakan dalam membedah permasalahan tentang kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas layanan dan kepuasan masyarakat, dan mengambil penelitian terdahulu sebagai penunjang penelitian.

Bab III Kerangka Konseptual dan Hipotesis

Pada bab III akan membahas kerangka konseptual suatu penelitian dan hipotesis yang terkandung dalam penelitian ini.

Bab IV Metode Penelitian

Pada bab IV terdiri dari jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, jenis-jenis sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengujian, dan teknik analisis data.

Bab V Hasil dan Pembahasan

Pada bab V penulis akan menjelaskan hasil dari penelitian dan pembahasan hasil uji dari setiap hipotesis.

Bab VI Penutup

Pada bab VI penulis akan menguraikan bagaimana kesimpulan dan saran yang diambil dari hasil penelitian pada instansi tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Kualitas

Dari segi linguistik kualitas berasal dari bahasa latin *qualis* yang berarti sebagaimana kenyataannya. Definisi kualitas secara internasional (Gasperz, Vincent ISO,9000,2000) adalah tingkat yang menunjukkan serangkaian karakteristik yang melekat dan memenuhi ukuran tertentu (Dale Margaret, 2003). Sedangkan menurut *american society to quablity control* kualitas adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi (Rander dan jay Heizer Barry, 2001) Kualitas dapat didefinisikan dengan berbagai beragam interpretasi oleh beberapa pakar, kualitas secara sederhana yaitu “kesesuaian untuk digunakan, definisi ini mencakup keistimewaan produk yang memenuhi kebutuhan konsumen dan bebas dari defisiensi.

Graham (2007) kualitas dibedakan ke dalam dua dimensi kualitas dari perspektif pasar dan kinerja. Keduanya merupakan konsep penting, namun konsumen atas kualitas produk lebih banyak berhubungan dengan kualitas dari perspektif pasar dibandingkan dengan kualitas hasil. kualitas dapat di artika sebagai kesempurnaan, konsistensi, menghilangkan kerugian, kecepatan pengiriman, proses mengikuti prosedur dan kebijakan, menghilangkan produk yang baik dan berguna, melakukan yang benar dari awal, memanjakan atau menyenangkan pelanggan dan pelayanan dan kepuasan total bagi pelanggan.

Cozzolino,(1993) Kualitas adalah mempertemukan kebutuhan dan harapan konsumen secara berkelanjutan atas harga yang telah mereka bayarkan,demi membangun kualitas sebagai suatu sistem.

Beberapa pendapat di atas dapat dikemukakan bahwa kualitas merupakan karakteristik yang telah dimiliki seseorang untuk memenuhi kebutuhan daripada konsumen ataupun pelanggan dengan guna mengedepankan kepuasan pelanggan itu sendiri. Kualitas juga hal yang harus dibiasakan oleh seseorang agar mampu bertahan dan melekat sejak awal dia melakukan pekerjaan.

2.1.2 Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (*Human Resources Management*) merupakan bagian dari ilmu manajemen yang menfokuskan kepada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi. Manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa karyawan adalah sebuah aset atau kekayaan utama organisasi yang harus dikelola dengan baik. Manajemen sumber daya manusia bersifat lebih strategis bagi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi atau bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian.

Meithiana (2016) Manajemen sumber daya manusia sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yaitu dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir pemberian kompetensi dan industrial.

Edision dkk (2016) manajemen sumber daya manusia ialah manajemen memfokuskan kepada diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggota

melalui berbagai langkah strategi dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi.

Wirawan (2015) manajemen sumber daya manusia ialah orang yang disebut sebagai manajer, karyawan, buruh atau tenaga kerja yang bekerja untuk organisasi. Sumber daya manusia merupakan dasar dan kunci utama semua sumber daya organisasi. Sumber-sumber daya lainnya hanya dapat diperoleh dan berfungsi jika organisasi mempunyai sumber daya yang berkualitas.

Dari beberapa pengertian di atas yang dikemukakan oleh beberapa ahli maka dapat dikemukakan sebuah paradigma sebagai berikut:

1. Manusia perlu memerlukan sebuah organisasi dan sebaliknya organisasi pun memerlukan manusia. Manusia merupakan penggerak dalam setiap tindakan, tanpa manusia maka organisasi tidak dapat berfungsi, manusia merupakan faktor utama untuk mewujudkan tujuan organisasi.
2. Sumber daya material dan finansial perlu disediakan dan dipergunakan dalam jumlah yang memadai untuk keperluan pengelolaan sumber daya manusia. Bahwa melalui sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu memberikan kontribusi yang terbaik dalam mencapai tujuan organisasi.
3. Untuk mendorong partisipasi pekerja melalui manajemen sumber daya manusia diperlukan suatu kemampuan pimpinan untuk memperlakukan pekerja secara manusiawi.
4. Perlakuan secara manusia bermakna juga pada pimpinan, berkewajiban mewujudkan, membina dan mengembangkan hubungan sosial dalam bekerja dan pergaulan sehari-hari karyawan, yang dapat diwarnai dengan saling menghormati, bertanggung jawab, intoleransi, dan mampu menempatkan setiap individu sesuai dengan kemampuan masing.

5. Perlakuan secara manusia berarti para pekerja merasa dihormati sebagaimana mestinya, dihargai dan perlakukan sesuai dengan hak-hak asasi manusia (HAM). Karena tujuan daripada manajemen sumber daya manusia secara umum yaitu untuk memastikan bahwa organisasi mampu mencapai suatu keberhasilan melalui orang atau individu yang bekerja dalam organisasi tersebut. Sistem manajemen sumber daya manusia dapat menjadi sumber kapabilitas organisasi yang memungkinkan untuk dapat belajar dan mempergunakan kesempatan untuk membuka peluang baru.

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat dikembangkan sebuah definisi serta pemahaman baru tentang manajemen sumber daya manusia yaitu sebuah ilmu serta seni dalam merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengembangkan segala potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut, serta hubungan antara manusia dalam suatu organisasi ke dalam sebuah tata kelola tertentu yang sistematis, sehingga mampu mencapai efektivitas serta efisiensi kerja dalam mencapai tujuan, baik individu, kelompok maupun organisasi atau perusahaan.

Tujuan umum manajemen sumber daya manusia yaitu mengoptimalkan kegunaan produktivitas semua pekerja dalam sebuah organisasi. Produktivitas diartikan sebagai suatu output daripada kinerja karyawan. Di sisi lain tujuan khusus daripada manajemen sumber daya manusia yaitu memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif, untuk mencapai tujuan manajemen sumber daya akan menunjukkan bagaimana seharusnya organisasi mampu mengembangkan, memelihara karyawan, serta mengevaluasi seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh karyawan.

Ansory (2018) bahwa tujuan-tujuan manajemen sumber daya manusia terdiri dari empat tujuan inti antara lain sebagai berikut:

1. Tujuan organisasional

Yaitu ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam memberikan kontribusi serta pencapaian efektivitas organisasi, walaupun secara formal suatu lembaga sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para pimpinan dalam mencapai tujuan organisasi, namun demikian pimpinan tetap bertanggung jawab pada setiap kinerja karyawan. Sumber daya manusia membantu pimpinan dalam menangani hal yang berhubungan dengan Sumber daya manusia.

2. Tujuan Fungsional

Yaitu ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga ketika manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi.

3. Tujuan Sosial

Yaitu ditujukan secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan masyarakat melalui tindakan meminimalisasi dampak negatif terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam menggunakan sumber daya manusia dapat menyebabkan hambatan bagi individu, kelompok terlebih lagi organisasi.

4. Tujuan Personal

Yaitu untuk membantu karyawan dalam mencapai tujuannya, minimal tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi. Tujuan personal karyawan harus dipertimbangkan kepada para karyawan dan harus dipertahankan, dipensiunkan, atau dimutasi atau motivasi untuk meningkatkan kinerja, jika tujuan personal tidak

pertimbangkan, kinerja dan kepuasan karyawan dapat menurun dan bisa saja karyawan dapat meninggalkan organisasi.

2.1.3 Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia harus selalu ditingkatkan melalui pelatihan, pengembangan dan pemberian kompensasi yang adil termasuk berbagai fasilitas kesejahteraan karyawan atau pegawai. Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam keberhasilan suatu organisasi, semakin tinggi kualitas sumber daya manusia, maka semakin baik prestasi kerja yang akan dihasilkan. Prestasi kerja pegawai yang baik akan sangat mempermudah suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Afrizal Haris 2014). Keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuannya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Sumber daya manusia dalam organisasi memegang peranan yang menentukan karena hidup matinya suatu organisasi pemerintahan semata-mata tergantung pada pegawainya.

Kualitas sumber daya manusia, cara kerja dan integrasi pribadi berkontribusi kualitas kerja yang terbaik. Sistem terbaik dan cara kerja organisasi yang fokus pada tujuannya tetapi bila integritas pribadi pekerja tidak terfokus pada kualitas kerja, maka hasil akhirnya selalu menjadi tidak seperti yang diharapkan. Kualitas integritas pribadi untuk menghasilkan kualitas kerja terbaik harus menjadi perhatian penting bagi setiap organisasi. Kualitas kerja merupakan mekanisme kegiatan yang baik untuk mengendalikan pegawai agar tujuan yang diinginkan organisasi dapat terwujud dengan membangun antara hasil yang dicapai oleh seorang pegawai dengan standar prestasi yang ditetapkan oleh organisasi/instansi.

Sumber daya manusia yang cukup memiliki kemampuan menciptakan dan menghasilkan gagasan, memiliki kreativitas, berinisiatif, berkemampuan

memecahkan masalah, memiliki wawasan ke depan, keterampilan dan keahlian dan mewujudkan manusia yang potensial dan berkualitas, yang harus dimiliki oleh organisasi agar dapat mewujudkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pegawai merupakan faktor penentu dalam pencapaian tujuan instansi pemerintahan secara efektif dan efisien. Pegawai merupakan penggerak kegiatan dalam suatu organisasi. Dalam melaksanakan tugas sebagai pegawai yang harus diperhatikan yakni adalah kualitas sumber daya manusia agar pelaksanaannya sesuai dengan perencanaan instansi terkait sehingga menciptakan efektivitas kerja yang baik. Olehnya itu perlu diadakan upaya semaksimal mungkin untuk memberdayakan sumber daya manusia yang baik sebagai bentuk pencapaian efektivitas kerja dalam suatu organisasi.

Menurut Matutina (2014) kualitas Sumber Daya Manusia yang mencakup komponen-komponen yaitu:

1. Pengetahuan yaitu kemampuan yang dimiliki pegawai yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki pegawai.
2. Keterampilan yaitu kemampuan dan penguasaan teknis operasional dibidang tertentu yang dimiliki pegawai
3. Kemampuan yaitu kemampuan yang terbentuk dari jumlah kompetensi yang dimiliki seorang pegawai yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama, dan tanggung jawab.

Menurut Robbins (2006) kemampuan sumber daya manusia dapat diartikan sebagai kapasitas untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Kemampuan keseluruhan pada hakikatnya terdiri dari dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Havesi (2005) Kompetensi dapat dilihat dari latar belakang pendidikan, pelatihan-pelatihan, dan keterampilan lainnya yang menyatakan dalam pelaksanaan tugas. Kompetensi merupakan suatu karakteristik dari seseorang yang memiliki kemampuan (*ability*), keterampilan (*skill*), dan pengetahuan (*knowledge*) untuk melakukan suatu pekerjaan.

Kompetensi pada umumnya diartikan sebagai kecakapan, keterampilan, kemampuan. Kata dasar yaitu kompeten yaitu kemampuan atau keterampilan. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia istilah kompetensi mengacu pada karakteristik seseorang yang membuat berhasil dalam pekerjaannya. Kompetensi merupakan kombinasi antara pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan pekerjaan. Widyatama et al. (2017) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik mendasar seseorang yang berpengaruh langsung terhadap apa yang dikerjakan. Kompetensi merupakan kapasitas untuk menangani suatu pekerjaan atau tugas berdasarkan suatu standar yang telah ditetapkan.

McClelland (1993) kompetensi sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang dan berpengaruh langsung terhadap atau dapat memperdiksi kinerja yang sangat baik yang terdiri dari empat karakteristik, yaitu pengetahuan (*knowledge*) yaitu informasi yang dimiliki atau dikuasai seseorang dalam bidang tertentu, keterampilan (*skill*) yaitu keahlian atau kecakapan melakukan sesuatu dengan baik, peran sosial (*social role*) yaitu citra yang diproyeksikan seseorang kepada orang lain, citra diri (*self image*) yaitu persepsi individu tentang dirinya dan sifat (*trait*) yaitu karakteristik atau tingka laku seseorang yang relatif konstan dalam situasi yang berbeda-beda. Sedangkan Hutapea dan Thoha (2008) mengatakan bahwa kompetensi merupakan kombinasi pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan pekerjaan.

Konsep dari kompetensi yang menciptakan kualitas sumber daya manusia berawal dari konsep individu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, memperoleh, dan mengembangkan kemampuan individu agar dapat bekerja dengan prestasi yang sangat baik. Individu yaitu komponen utama yang menjadi pelaku dalam organisasi. Oleh sebab itu, kemampuan suatu organisasi tergantung dari kemampuan individu-individu yang bekerja dalam organisasi tersebut.

sumber daya manusia merupakan kunci utama bagi pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu pengelolaan sumber daya manusia harus dilakukan sebaik mungkin agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal pada organisasi. Menurut Sutrisno (2019) sumber daya manusia merupakan sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa). Semua potensi tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Semakin baik kemampuan, keterampilan dan pengetahuan sumber daya manusia yang dimiliki suatu organisasi maka akan semakin baik kinerja organisasi tersebut. Sumber daya manusia pada prinsipnya merupakan satu-satunya sumber daya yang menentukan organisasi. Tanpa sumber daya manusia yang baik dan berkualitas, sebuah organisasi yang memiliki tujuan yang bagus serta sarana dan prasarana yang canggih akan sulit mencapai tujuannya.

Sumber daya manusia merupakan kemampuan potensial yang dimiliki oleh manusia yang terdiri dari kemampuan berpikir, berkomunikasi dan bertindak untuk melaksanakan suatu tindakan baik secara teknis maupun manajerial. Kemampuan yang dimiliki tersebut akan dapat mempengaruhi sikap dan perilaku manusia dalam mencapai tujuan hidup, baik individual maupun bersama.

Sumber daya manusia merupakan daya yang bersumber dari manusia. Daya yang bersumber dari manusia dapat juga disebut tenaga atau kekuatan (energi atau power). Sesuatu yang harus utuh dan berkualitas, dapat dilihat dari aspek yang relative mudah untuk dibangun sampai ke aspek yang relative rumit Sesuai dengan masalah yang akan dibahas, peneliti mengajukan teori kualitas sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2001) dalam buku "Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja", mengemukakan bahwa Kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan.

Sumber Daya Manusia dikemukakan pula oleh Sedarmayanti (2001) bahwa sumber Daya Manusia adalah tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan.

Menurut Suharto (2012) Kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan dari pegawai menjalankan proses pemeriksaan yang dilihat dari kemahiran seseorang, latar belakang pendidikan, persyaratan yang harus diikuti untuk dapat menjalankan proses pemeriksaan, pelatihan-pelatihan, masalah profesional dan sosialisasi peraturan yang mengalami perubahan. Menurut Ndraha (1997) mengatakan bahwa kualitas sumber daya manusia, yaitu: Sumber Daya Manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai *kompetitif - generatif - inovatif* dengan menggunakan energi tertinggi seperti *intelligence, creativity, dan*

imagination, tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, energi otot, dan sebagainya. Kualitas sumber daya manusia dalam sebuah organisasi layanan dapat merupakan penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuan dari organisasi tersebut.

Karakteristik Kualitas Sumber Daya Manusia Menurut Ruky (2006) dalam buku SDM berkualitas mengubah visi menjadi realitas mengatakan bahwa karakteristik atau ciri - ciri SDM berkualitas ialah:

- a. Memiliki pengetahuan penuh tentang tugas, tanggung jawab dan wewenangnya.
- b. Memiliki pengetahuan (*knowledges*) yang diperlukan, terkait dengan pelaksanaan tugasnya secara penuh.
- c. Mampu melaksanakan tugas - tugas yang harus dilakukannya karena mempunyai keahlian/keterampilan (*skills*) yang diperlukan.
- d. Bersikap produktif, inovatif/kreatif, mau bekerja sama dengan orang lain, dapat dipercaya, loyal, dan sebagainya

Masalah kualitas sumber daya manusia tentunya ada tolakukur yang dapat kita jadikan patokan atau perbandingan agar kita bisa mengetahui dan menentukan manusia yang berkualitas. Dengan adanya batasan dan tolak ukur ini, dapat dijadikan landasan dalam menentukan kualitas pribadiseseorang.

Sudarwan Danim (1995) yang berjudul "Transformasi Sumber Daya Manusia" bahwa kualitas sumber daya manusia yang dikehendaki pada era pembangunan jangka panjang tahap dua, dan tentunya saja seterusnya adalah

sumber daya manusia yang memenuhi kriteria kualitas fisik (kesehatan) dan kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan, dan kualitas mental spiritual.

Menurut M. Dawan rahardjo (2010).mengatakan bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. Kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan) meliputi
 - a. Memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntutan.
 - b. Memiliki pengetahuan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa daerah dan sekurang-kurangnya bahasa asing
2. Pendidikan .
 - a. Memiliki kemampuan pendidikan ada jenjang yang lebih tinggi.
 - b. memiliki tingkat ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja yang baik yang tingkat lokal, nasional maupun internasional.

Sedangkan indikator kualitas sumber daya manusia menurut Hutapea dan Nurianna (2008) yaitu:

1. Memahami bidangnya masing-masing
2. Pengetahuan
3. Keamampuan

Dimensi kualitas Sumber Daya Manusia tersebut menurut Arsyiati, Darwanis, Muslim A.Djalil (2008) disebutkan bahwa nilai-nilai yang dibutuhkan dalam diri setiap pegawai adalah sebagai berikut

- a) Pegawai mempunyai kemampuan yang handal atau profesional dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- b) Pegawai mampu memberikan informasi yang dibutuhkan secara lengkap

kepada konsumen.

- c) Pegawai tanggap terhadap kepentingan atau keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan yang diperlukan
- d) Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan

Kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai. (Widodo, 2001). Kualitas sumber daya manusia dalam sebuah organisasi layanan dapat merupakan penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuan dari organisasi tersebut (Azhar, 2007).

Menurut Suharto (2012) Kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan dari pegawai menjalankan proses pemeriksaan yang dilihat dari kemahiran seseorang, latar belakang pendidikan, persyaratan yang harus diikuti untuk dapat menjalankan proses pemeriksaan, pelatihan-pelatihan, masalah profesional dan sosialisasi peraturan yang mengalami perubahan.

2.2 Kualitas Layanan

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi bahwa pelayanan umum merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan pada setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas layanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu kualitas layanan yang baik dan kualitas layanan yang buruk. Kualitas layanan ini bukan suatu hal yang permanen melainkan fleksibel dan dapat dirubah, perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas layanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas layanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya, seperti survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk di dalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang layanan yang telah diberikan.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis layanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis layanan yang diharapkan. Jenis kualitas layanan yang baik adalah jenis layanan yang memuaskan dan sesuai dengan layanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika layanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis layanan ini dapat dikategorikan sebagai layanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas layanan yang buruk adalah jenis layanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi layanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Ratnasari (2016) kualitas layanan (*service quality*) sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Priansa (2017) kualitas jasa/kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa ada beberapa hal penting tentang pengertian kualitas layanan, yaitu:

1. Kualitas layanan lebih sulit dievaluasi konsumen bidang dengan mengevaluasi barang terwujud, dan kriteria untuk mengevaluasinya akan lebih sulit pula untuk ditentukan.
2. Konsumen tidak saja akan mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan berdasarkan hasil akhir saja, melainkan juga akan menilai bagaimana proses penyampaian yang dilakukan.
3. Kriteria dalam menentukan kualitas layanan tersebut akhirnya dikembangkan kepada konsumen sendiri. Pandangan terhadap suatu kualitas layanan akan dimulai dan bagaimana pemberi layanan itu dapat memenuhi harapan konsumen.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi yang mempunyai tugas untuk mengukur, mengkomodir, dan menyelesaikan hingga tuntas atas apa yang menjadi keperluan seseorang atau pihak secara umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berikut kriteria pelayanan publik yang baik/profesional:

1. Ramah (Komunikatif) merupakan hal yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam melakukan pelayanan, ramah berarti hati yang baik yang dimiliki pegawai, tutur kata dan sikap yang menyenangkan akan disukai oleh setiap orang.
2. Responsif yaitu tanggapan yang langsung yang harus dilakukan oleh pegawai ketika memiliki pelanggan, respon juga berarti menjawab apa yang diinginkan oleh masyarakat.
3. Proaktif merupakan hal yang tidak bisa dihindari oleh para pekerja yang berada dalam pelayanan yang umum, proaktif berarti mempunyai ide baru atau inisiatif dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat.

4. Konfirmasi yaitu memberitahukan kepada pemohon/ pelanggan ketika terjadi masalah pada saat pelayanan, memberikan kejelasan agar tidak mengganggu pada saat proses pelayanan.
5. Tindak Lanjut yaitu membuat layanan cadangan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, mengkonfirmasi langsung kepada pemohon itu baik ketika terjadi masalah.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Rusydi (2017) mengenai karakteristik pelayanan, yakni :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela,2014) :

1. Transparasi

Yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah di mengerti.

2. Akuntabilitas

Yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Tjiptono (2019) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut :

1. *Professionalisme and Skills*

Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*).

2. *Attitudes and Behavior*

Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*Customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.

3. *Accecbility and Flexibility*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

4. *Reliability and Trustworthiness*

Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

5. *Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diproduksi, maka jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

6. *Repotation and Credibility*

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Tjiptono (2019) mengemukakan kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan

organisasi memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Tjiptono (2019) mengidentifikasi lima kesenjangan kualitas layanan jasa yang diperlukan dalam pelayanan jasa, kelima hal tersebut yaitu:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap pelanggan dan spesifikasi kualitas layanan jasa.
3. Kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal
5. Kesenjangan antara jasa yang diharapkan

Menurut Adam (2015) bahwa ada beberapa hal penting tentang pengertian kualitas layanan yaitu:

1. Kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi konsumen dibanding dengan mengevaluasi barang berwujud. dan kriteria untuk mengevaluasi akan lebih sulit pula ditentukan.
2. Konsumen tidak saja akan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan hasil akhir. Melainkan juga akan menilai bagaimana proses penyampaian yang dilakukan
3. Kriteria dalam menentukan kualitas layanan tersebut akhirnya dikembalikan kepada konsumen sendiri. Pandangan terhadap kualitas pelayanan, akan dimulai dari bagaimana pemberi layanan itu dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Berdasarkan pandangan di atas, pemberi layanan seharusnya mempunyai bagian pelayanan umum dalam organisasinya dengan harapan agar memungkinkan masyarakat dapat menyampaikan keluhan untuk ditanggapi

dengan baik, selanjutnya hasil evaluasi dari tanggapan masyarakat tersebut dapat berguna dalam memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Konsep pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi masyarakat terhadap lima dimensi fisik dan kinerja layanan.

Kotler (2016) mengemukakan bahwa ada lima indikator yang dipakai untuk mengukur kualitas layanan.

1. Reliabilitas (*reliability*) yaitu berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka segera mungkin. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.
3. Jaminan (*assurance*) yaitu berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri (*trust*) dan keyakinan konsumen. Terdiri atas komponen komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
4. Empati (*empathy*) yaitu organisasi memahami masalah para konsumen/masyarakat dalam hal ini dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personal kepada para masyarakat dan memiliki jam operasi yang nyaman. Memberikan

perhatian tulus, dan bersifat individu atau pribadi kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginannya.

5. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas layanan peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi organisasi. penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa layanan. seperti fasilitas fisik (gedung, gudang, kursi, meja dan fasilitas fisik lainnya, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan, serta penampilan karyawan atau pegawai.

Kelima dimensi tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dimana dikatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan reaksi kognitif dan afektif terhadap insiden jasa/layanan atau pengalaman dalam interaksi kualitas jasa dan membandingkan interaksi tersebut dengan apa yang diharapkan. Parasuraman et al. (1988) juga mengemukakan tentang kualitas layanan adalah sebagai berikut.

1 Reliability

Yaitu Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agent asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.

2 Responsiveness

Yaitu Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatiandan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan agent asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka.

3 Assurance

Yaitu Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi.

4 Emphaty

Yaitu Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agent harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.

5 Tangibles.

Yaitu Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan

layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan.

Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya dapat dilihat yaitu

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu standar pelayanan publik, pelayanan harus dilakukan oleh pemberi layanan dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan, sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. SOP harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanisme

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan pemohon sampai penyelesaian pelayanan, semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan maka akan semakin meningkat kepuasan masyarakat

3. Produk layanan

Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

4. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rincian yang harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh krimonasi. Biaya pelayanan harus terbuka sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan ketika semua itu ditutupi.

5. Sarana dan prasarana

Untuk menunjang keberhasilan suatu pelayanan, maka sarana dan prasarana harus memadai dan menjadi salah standar pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi pegawai pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang berikan bermutu kepada masyarakat

Moenir (2005) mengemukakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pegawai harus dapat memenuhi empat syarat pokok antara lain:

1. Tingkah laku yang sopan

Dengan sopan santun, orang akan merasa dihormati sehingga layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi masyarakat/pemohon.

2. Cara menyampaikan

Menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang melakukan layanan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang

3. Waktu penyampaian

Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang memiliki masalah

4. Keramah tamahan

Yaitu hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan atau tidak berhadapan

2.3 Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Kepmenpan No Kep/25/M.Pan/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif

atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Kotler dan Armstrong (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat dimana kinerja anggapan produk relatif atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Nasution (2001) mengatakan kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat terpenuhi melalui produk yang diinginkan.

Pasolong (2010) mengemukakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*hightrust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan dengan pelayanan tersebut.

Menurut KepmenPAN No. 14 tahun 2017 tentang indeks kepuasan masyarakat (IKM), ada 9 hal yang harus diperhatikan berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan pegawai pelayanan, antara lain :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasaranaan

Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Kepmenpan KepmenPAN No. 14 tahun 2017 adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Bagi unit pelayanan di instansi pemerintah, hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dan bagi masyarakat IKM dapat digunakan sebagai pedoman dalam menilai sebuah organisasi pemerintahan.

Tjiptono (2019) mengatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Bila kepuasan masyarakat terhadap barang/jasa jauh dibawah apa yang diharapkan.

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan layanan servis yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayanan servis yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pelayanan servis yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan, apakah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.

survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai pelayanan penyelenggara kepuasan publik untuk meningkatkan kualitas kepuasan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi kepuasan publik.

Berdasarkan PERMENPAN No.14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik terdiri dari beberapa unsur yaitu:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan oleh pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dan setiap jenis pelayanan
4. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan layanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara penanganan dan pengaduan saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan. Saranan adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggara suatu proses (usaha, pembangunan, proyek,) sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa unsur survei kepuasan masyarakat terdiri dari 9 yaitu persyaratan, sistem, mekanismen dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk,, spesifikasi dan jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan dan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Kepuasan masyarakat menjadi penting dalam suatu pelayanan sebab menjadi indikator utama untuk menilai suatu organisasi dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya sebagai penyedia layanan untuk membantu segala keperluan masyarakat.

2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini akan membahas tentang pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat dan kualitas layanan sebagai variabel intervening pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pinrang, oleh karena itu penulis akan menggunakan beberapa referensi sebagai bahan pertimbangan yang berhubungan dengan penelitian ini.

Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kinerja organisasi, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten nabire (Christian Paul

Raymond, 2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kualitas layanan, kinerja organisasi dan kepercayaan masyarakat, kinerja organisasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat. bahwa kualitas sumber daya manusia sebagai faktor utama dalam meningkatkan kualitas layanan, kinerja organisasi, kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis SEM dan SmarPLS. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada objek dan metode analisis data yang digunakan.

Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten Sumedang (Febtado Abdiansyah, 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia terbentuk dari dimensi kemampuan fisik dan kemampuan non fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan yang terbentuk dari dimensi reliability responsiveness, assurance dan empathy dan tangible. Dan juga dimensi tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang terbentuk dari penyedia layanan yang baik dari pegawainya. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada objek penelitian dan kualitas layanan sebagai variabel intervening

The quality of the human resources of the apparatus in population administration services in south buton regency (Zainal Abidin, Asmidin, Nurhayati, 2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dalam melayani masyarakat pada dinas kependudukan dan catatan sipil sudah menunjukkan cukup baik. Kualitas sumber daya manusia pada instansi tersebut juga menjadi faktor yang paling diutamakan dalam pengembangan kualitas dalam melayani dengan melakukan pendidikan dan pelatihan.

The Effect of Human Resources Quality, and Service Quality Through Employee Performance on Customer Satisfaction At One Stop Office Administration System (SAMSAT) Makassar 01 Selatan (Muhammad Amhas, 2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung kualitas sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja, secara langsung kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kinerja, secara langsung kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan secara langsung kualitas sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara langsung kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan secara langsung kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data yaitu analisis jalur (*path analysis*).

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, Dan Pengembangan Karir Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Maluku (Ferdy Leuhery, 2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia dengan indikator pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki, pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan ketrampilan yang dimiliki pegawai memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang berhubungan dengan teknologi. Dengan metode teknik analisis data deskriptif dengan teknik analisis jalur (*analysis path*).

The Effect Of Science And Technology And Quality Of Human Resources On The Processing Of High Economic Value Of Water Hyacinth In Lake Tempe Wajo Regency (Andi Nuzul Akbar, Nurdin Brasit, Andi Reni, 2020) hasil penelitian menunjukkan menunjukkan bahwa: (1) IPTEKS memberikan pengaruh positif

dan signifikan terhadap eceng gondok bernilai ekonomi tinggi, dengan meningkatnya IPTEKS maka nilai ekonomi semakin meningkat. (2) Kualitas SDM memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap eceng gondok bernilai ekonomi tinggi, dengan meningkatnya kualitas SDM maka nilai ekonomi semakin meningkat. (3) Secara simultan IPTEKS dan kualitas SDM mempunyai pengaruh positif terhadap nilai ekonomi tinggi, Secara parsial IPTEKS dan kualitas SDM berpengaruh positif terhadap nilai ekonomi tinggi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pengambilan data primer menggunakan analisis regresi linier berganda. Data dianalisis menggunakan *software* SPSS 23.

Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (studi kasus PT.KIMA), (Syamsuddin, 2020). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, dan kualitas layana berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui konsumen, jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan metode analisis jalur (*path analysis*) adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen. Variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan, loyalitas dan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening, sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada tempat penelitian dan juga variabel penelitian.

Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Intervening Pada Pt. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Di Toko Alfamart Medan (Dewi Susanty Silitonga, 2021). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan kompetensi karyawan dan budaya organisasi terhadap kepuasan

masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai intervening. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi karyawan dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kompetensi karyawan, budaya organisasi dan kualitas pelayanan bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak memediasi pengaruh kompetensi karyawan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat. Teknik analisis data menggunakan uji kualitas data, analisis jalur, uji asumsi klasik, uji hipotesis.

The Effect Of Service Quality And Marketing Mix On Customer Satisfaction And Loyalty In Grab Application Service Users In Makassar (Riska Suci Ramdhani, Idayanti Nursyamsi, Andi Reni., 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan kepada pengguna layanan aplikasi Grab di Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis data menggunakan path analysis dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang (Herlis Sukma dan Hardi Utomo, 2020). Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap dimensi kualitas layanan yang terdiri dari lima point yaitu (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) sedangkan

metode analisis yang digunakan adalah *Multiple Regression Analysis*) dengan menguji setiap variabel penelitian.

Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan, Kesehatan, Perhubungan, Pelayanan Perizinan, dan Administrasi Kependudukan (Muliadi Mau, Tasrifin Tahara, Musran Munizu, Yusniar, Marsudi, 2019) tujuan penelitian ini yaitu untuk mengukur tingkat kualitas layanan publik khususnya dibidang pendidikan kesehatan, perhubungan, pelayanan perizinan dan administrasi kependudukan pada pemerintah kota baubau. Kajian ini menggunakan teknik *multistage ramdong sampling* hasil kajian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada setiap instansi masih dalam kategori baik. Persamaan dalam penelitian ini adalah terletak pada variabel penelitian yaitu kualitas layanan yang ada pada dinas kependudukan .

Implikasi Kualitas Layanan dan Orientasi Pelanggan Internal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Sebuah Kajian Teoritis, (Badirun Basir, Nurdin Brasit, Nurdjanah Hamid, Musran Munizu, 2019).Kajian ini membahas tentang implikasi kualitas layana dan orientasi internal terhadap kepuasan kerja karyawan, dengan teknik analisis instrumen servqual untuk mengukur persepsi karyawan tentang kualitas layanan internal.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah (IPutu Darma Atmaja, 2022) tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyaliyas nasabah secara langsung maupun melalui peran kepuasan nasabah. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur dan uji sobel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ditemukann kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

variabel lainnya. Dengan variabel penelitian kualitas layanan, kepuasan, loyalitas nasabah.

Berdasarkan tinjauan penelitian terdahulu di atas maka penulis dapat mengemukakan bahwa dari seluruh penelitian terdahulu di atas hampir memiliki kesamaan serta perbedaan dalam penelitian yang akan dilakukan, beberapa penelitian di atas membahas tentang kualitas sumber daya manusia yang juga menggunakan tiga komponen yaitu knowledge, skill dan attitude, sedangkan beberapa penelitian juga membahas tentang kualitas layanan terhadap kinerja karyawan, seluruh penelitian terdahulu di atas menggunakan lima dimensi kualitas layanan dalam mengukur suatu tingkat kepuasan ataupun kinerja pegawai. Seluruh penelitian tersebut menggunakan lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Kelima indikator akan digunakan juga oleh calon peneliti untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan dengan melihat kompetensi sumber daya manusia yaitu kemampuan pengetahuan, kemampuan dan sikapnya. Kepuasan masyarakat dapat tercapai ketika kompetensi sumber daya manusia memiliki kemampuan dalam bertindak sesuai dengan kebutuhan daripada konsumen. Penelitian akan mengukur bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Berikut tabel tinjauan penelitian terdahulu.

Tabel. 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Variabel Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kinerja organisasi, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten nabire(Christian Paul Raymond,2014).	Kualitas SDM, Kualitas layanan, kinerja organisasi, kepercayaan dan kepuasan masyarakat. (SEM dan <i>SmartPLS</i>)	bahwa kualitas sumber daya manusia sebagai faktor utama dalam meningkatkan kualitas layanan, kinerja organisasi, kepercayaan dan kepuasan masyarakat
2	Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pindu di kabupaten sumedang (Febtado Abdiansyah, 2020).	Kualitas SDM, pelayanan, dan kepuasan masyarakat. (<i>Structural Equation Model</i> SEM)	bahwa kualitas sumber daya manusia terbentuk dari dimensi kemampuan fisik dan kemampuan non fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan yang terbentuk dari dimensi reliability responsiveness, assurance dan empathy dan tangibles.
3	The quality of the human resources of the	Quality, human resources,	Kualitas SDM pada instansi tersebut cukup baik

	<p>apparatus in population administration services in south buton regency (Zainal Abidin, Asmidin, Nurhayati, 2022)</p>	<p>population administration services (desain Kualitatif)</p>	<p>pengembangannya dilakukan dengan mengikutsertakan pegawai pendidik dan pelatihan pegawai yang sudah dilaksanakan, walaupun pegawai yang ikut masih sebatas diklat saja</p>
4	<p>The Effect of Human Resources Quality, and Service Quality Through Employee Performance on Customer Satisfaction At One Stop Office Administration System (SAMSAT) Makassar 01 Selatan (Muhammad Amhas, 2018)</p>	<p>Human Resources Quality, and Service Quality (PathAnalysis)</p>	<p>bahwa secara langsung kualitas sumberdaya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja, secaralangsung kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kinerja, secara langsung kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan secara langsung kualitas sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara langsung kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan secara langsung kinerja pegawai</p>

			memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan
5	The Effect Of Science And Technology And Quality Of Human Resources On The Processing Of High Economic Value Of Water Hyacinth In Lake Tempe Wajo Regency (Andi Nuzul Akbar, Nurdin Brasit, Andi Reni. 2020)	IPTEKS, kualitas SDM analisis regresi linier berganda <i>software</i> SPSS 23.	IPTEKS memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap eceng gondok bernilai ekonomi tinggi, Kualitas SDM memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap eceng gondok bernilai ekonomi tinggi, dengan meningkatnya kualitas SDM maka nilai ekonomi semakin meningkat. Secara simultan IPTEKS dan kualitas SDM mempunyai pengaruh positif terhadap nilai ekonomi tinggi, Secara parsial IPTEKS dan kualitas SDM berpengaruh positif terhadap nilai ekonomi tinggi
6	Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening	Kualitas layanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen (<i>path Analysis</i>)	Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen,

	(studi kasus PT.KIMA), (Syamsuddin, 2020)		
7	Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Intervening pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk di Toko Alfamart Medan (Dewi Susanty Silitonga, 2021)	Kompetensi karyawan, budaya organisasi, kepuasan masyarakat dan kualitas layanan (<i>Path Analysis</i>)	komptensi karyawan dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualtiats pelayanan dan kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kompetensi karyawan, budaya organisasi dan kualiat's pelayanan bersamasama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak memediasi pengaruh kompetensi karyawan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat.
8	The Effect Of Service Quality And Marketing Mix On Customer Satisfaction And	Kualitas layanan, bauran pemasaran, loyalitas dan	Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dn signifikan terhadap kepuasan pelanggan,

	<p>Loyalty In GrabApplication Service Users In Makassar</p> <p>(Riska Suci Ramdhani, Idayanti Nursyamsi, Andi Reni.2020).</p>	<p>kepuasan pelanggan</p> <p><i>Path Analysis</i></p>	<p>penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan kepada pengguna layanan aplikasi Grab di Makassar</p>
9	<p>Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang (Herlis Sukma Dan Hardi Utomo,2020)</p>	<p>Kualitas layanan dan kepuasan masyarakt</p> <p><i>(Multiple Regression Analysis)</i></p>	<p>Terdapat pengaruh yang signifikan variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polsek Tenganan Polres Semarang</p>
10	<p>Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan, Kesehatan, Perhubungan, Pelayanan Perizinan,</p>	<p>Kualitas Layanan</p> <p><i>(multistage random sampling)</i></p>	<p>menunjukkan bahwa kualitas dan kinerja pelayanan publik di Kota Baubau untuk 5 bidang layanan (pendidikan, kesehatan, perhubungan, perizinan dan administrasi</p>

	<p>dan Administrasi Kependudukan</p> <p>(Muliadi Mau, Tasrifin Tahara, Musran Munizu, Yusniar, Marsudi)</p>		<p>kependudukan masuk pada kategori B (Baik).</p>
11	<p>Implikasi Kualitas Layanan dan Orientasi Pelanggan Internal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan</p> <p>(Sebuah Kajian Teoritis)</p> <p>(Badirun Basir, Nurdin Brasit, Nurdjanah Hamid, Musran Munizu)</p>	<p>Kualitas Layanan, Orientasi Pelanggan, Kepuasan Kerja Karyawan</p> <p>(Instrumen <i>SERVQUAL</i>)</p>	<p>sebagai sebuah kajian teoritis pengaruh kualitas layanan dan orientasi pelanggan internal terhadap kepuasan kerja karyawan</p>
12	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah</p> <p>(IPutu Darma Atmaja,)</p>	<p>Kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas nasabah</p> <p>(<i>Path Analisis</i> dan Uji Sobel)</p>	<p>kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dan loyalitas nasabah, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, serta kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan.</p>