

PENGARUH KUALITAS, KOMITMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN PENERIMA MANFAAT TERHADAP KINERJA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN GOWA

¹Sutrawati Rasyid, ²Andi Syarifuddin, ³Nurfaidah

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIE YPUP Makassar

¹sutrawatirasyid1977@gmail.com, ²andisyarifuddin67@gmail.com, ³nurfaidahypup@gmail.com

ABSTRACT

The research objectives are: 1) To analyze the effect of service quality, service commitment and beneficiary satisfaction partially to the pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak Office of Gowa Regency. 2) Analyze the effect of service quality, service commitment and beneficiary satisfaction simultaneously to the pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak office of Gowa Regency. The research design used a quantitative descriptive method using a population of 70 personnel and the sample used was Slovin's method with a total sample of 58 personnel. Descriptive analysis using the frequency distribution of the respondent's profile and the frequency of respondents' responses. While the data analysis used multiple linear regression method using SPSS 22 equipment with multiple linear regression analysis method using hypothesis test with F test, determinant test and t test. The research results obtained after testing the hypothesis, namely 1) Service quality, service commitment and beneficiary satisfaction have a partially significant effect on the pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak office of gowa regency. 2) service quality, service commitment and beneficiary satisfaction have a significant effect simultaneously on the pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak office of gowa regency.

Keywords: Quality, Service Commitment, Satisfaction and Performance

PENDAHULUAN

Tingkat kualitas pelayanan memiliki dampak terhadap kepuasan masyarakat pengguna yang pada gilirannya berdampak pula pada aspek kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah dalam peningkatan dan penyempurnaan pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh dan berkelanjutan terus menerus tanpa terkecuali sampai ke pelosok tanah air.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) Kabupaten Gowa adalah salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pokok menyelenggarakan Urusan Pemerintahan bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak meliputi Kesetaraan Gender dan Perlindungan Perempuan dan Anak, Perlindungan Perempuan, Kualitas Keluarga, sistem Data Gender berdasarkan Perundang – Undangan dan Pedoman yang berlaku sesuai Lingkup Tugasnya untuk Pelaksanaan Tugas Pembantuan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gowa menyelenggarakan

fungsi yakni : (1) Perumusan Kebijakan Urusan Pemerintahan Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak ; (2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak ; (3) Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Urusan Pemerintahan Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak ; (4) Pelaksanaan Administrasi Dinas ; dan (5) Pelaksanaan Fungsi Lain yang diberikan oleh Bupati Terkait Tugas dan Fungsinya.

Dalam upaya pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tersebut, Dinas PPPA Kabupaten Gowa menghadapi beberapa isu strategis dalam pelayanan seperti masih rendahnya kualitas hidup perempuan, masih tingginya angka kekerasan terhadap perempuan dan anak, masih belum optimalnya pemenuhan hak anak termasuk anak yang berkebutuhan khusus dan belum optimalnya penerapan ARG di Lembaga Pemerintah.

Adanya perubahan Paradigma Tata Kelola Pemerintahan Menuju Tata Kelola yang Baik (good public governance) dalam berbagai Aspek, salah satunya telah Mendorong Pelaksanaan Penerapan Sistem

Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pemerintahan Bupati dan Wakil Bupati Terpilih, yang Terintegrasi sebagai Instrumen Utama Pertanggungjawaban Pelaksanaan Penyelenggaraan Pemerintahan. Dinas Pemberdayaan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gowa (Dinas PPA Kabupaten Gowa) yang bertugas membantu Bupati dan Wakil Bupati Terpilih dalam melaksanakan tugas Penyelenggaraan Pemerintahan, Administrasi, Organisasi, dan Tata laksana serta memberikan Pelayanan Teknis Administratif Kepada Seluruh Perangkat Daerah, menetapkan dalam suatu Visi yakni terwujudnya kesetaraan gender dan anak menuju masyarakat yang berkualitas, mandiri dan berdaya saing.

Penerima manfaat dari pelayanan Dinas PPPA Kabupaten Gowa adalah korban kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak termasuk TPPO yang membutuhkan sumber daya aparatur yang berkualitas dalam mewujudkan perlindungan dan pemenuhan hak perempuan dan anak. Upaya peningkatan pelayanan guna pemenuhan kepuasan pengguna layanan atau penerima manfaat layanan dipengaruhi oleh berbagai faktor dan salah satu diantaranya adalah komitmen. Komitmen dipandang sebagai faktor penggerak dan menunjukkan daya saing dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatan dalam suatu kegiatan.

Komitmen pelayanan dalam organisasi dibangun atas dasar kepercayaan pekerja terhadap nilai-nilai organisasi, kerelaan pekerja membantu mewujudkan tujuan organisasi dan loyalitas untuk menjadi anggota organisasi. Komitmen yang tinggi bagi para pekerja khususnya yang berkaitan dengan aspek jasa pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang pada gilirannya akan berpengaruh terhadap meningkatkan kepuasan pengguna layanan atau penerima manfaat. Pada tahap selanjutnya dengan meningkatnya kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan atau penerima manfaat atas layanan yang diterima akan berdampak terhadap tumbuhnya motivasi khusus bagi para pekerja atau pemberi layanan untuk meningkatkan komitmen dan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan.

Bertolak dari lagi latar belakang, maka penulis tertarik melakukan penelitian serupa dengan judul “Pengaruh Kualitas, Komitmen Pelayanan dan Kepuasan Penerima Manfaat

Terhadap Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gowa”.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan, komitmen pelayanan dan kepuasan penerima manfaat berpengaruh secara parsial terhadap Dinas PPPA Kabupaten Gowa ?
2. Apakah kualitas pelayanan, komitmen pelayanan dan kepuasan penerima manfaat berpengaruh secara simultan terhadap Dinas PPPA Kabupaten Gowa ?

Sesuai dengan rumusan masalah seperti telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, komitmen pelayanan dan kepuasan penerima manfaat secara parsial terhadap Dinas PPPA Kabupaten Gowa.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, komitmen pelayanan dan kepuasan penerima manfaat secara simultan terhadap Dinas PPPA Kabupaten Gowa.

TINJAUAN LITERATUR

A. Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah aspek yang sangat penting dalam pengelolaan usaha penyedia jasa, karena dari sinilah pengguna atau konsumen jasa akan merasakan sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Pelayanan (customer service) secara umum oleh Kasmir (2018 : 22) dikatakan sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Definisi lain pelayanan dikemukakan Hasibuan (2015 : 152), bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produksi fisik.

Sinabella, (2016 : 5) dalam Kepmenpan No.63/ KEP/M.PAN/7/2003, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-

undangan. Beberapa unsur yang terkandung dalam pengertian layanan yaitu :

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
4. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

B.Konsep Komitmen

Steven dan Robbins (2014) mengatakan bahwa “komitmen karyawan merupakan usaha mendefinisikan dan melibatkan diri dalam organisasi dan tidak ada keinginan meninggalkannya. Komitmen terhadap organisasi menunjukkan usaha karyawan dan kemauan mengarahkan segala upaya untuk kepentingan organisasi serta berminat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi”.

Komitmen mencerminkan dimana individu mengidentifikasi dan mempunyai komitmen terhadap tujuan. Menurut Luthans dalam Sutrisno (2010 : 292) menyatakan bahwa “komitmen organisasional merupakan (1) keinginan yang kuat untuk menjadi anggota dalam suatu kelompok, (2) kemauan usaha tinggi untuk organisasi, (3) suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi”.

Mathis dan Jackson dalam Sopiah (2016 : 155) memberikan definisi komitmen organisasi adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan tetap akan tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi.

Komitmen karyawan pada organisasi tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap. Komitmen karyawan pada organisasi ditentukan oleh sejumlah faktor. David dalam Sopiah (2015 : 163) mengemukakan “terdapat 4 (empat) faktor yang mempengaruhi komitmen pada organisasi, yaitu :

1. Faktor personal seperti; usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, keperibadian dan lain-lain;
2. Karakteristik pekerjaan misalnya; lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan dan lain-lain;
3. Karakteristik struktur misalnya; besar/kecilnya organisasi, bentuk

organisasi (sentralisasi atau desentralisasi), kehadiran serikat pekerja dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan;

4. Pengalaman kerja yang sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi”.

C.Konsep Kinerja

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan isu yang sangat penting dewasa ini dan pelayanan publik ini erat kaitannya dan memang selalu dikait-kaitkan dengan fungsi pemerintahan mengingat pelayanan publik sangat dominan dilakukan oleh sektor pemerintah dan dalam rangka pelayanan publik tersebut faktor keberhasilan kinerja aparatur pemerintah sangat menentukan.

Wiirawan (2017 : 9) mengungkapkan bahwa “kinerja merupakan keluaran yang dihasilkan oleh indikator-indikator suatu pekerjaan atau profesi dalam waktu tertentu. Hasil kerja terbentuk dari proses kinerja yang dipengaruhi faktor internal dan eksternal dari seorang karyawan. Keseluruhan proses bekerja dari seorang karyawan, hasilnya dapat digunakan untuk menentukan apakah pekerjaan karyawan tersebut baik atau sebaliknya.”

Daftar penilaian tersebut dikenal dengan Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan yang disingkat DP3 yang indikator penilaiannya (Suradji, 2006 : 52) terdiri atas :

1. Kesetiaan

Kesetiaan adalah tekad dan kesanggupan mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Tekad dan kesanggupan tersebut harus dibuktikan dengan sikap dan perilaku dalam melaksanakan tugas sehari-hari yang telah dibebankan kepadanya

2. Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah kinerja yang mampu dicapai oleh seorang aparat dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja, akan tetapi yang umum adalah kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesanggupan aparat yang bersangkutan

3. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-

baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.

4. Ketaatan

Ketaatan adalah kesanggupan aparat untuk mentaati segala ketetapan, peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku, mentaati perintah kedinasan yang diberikan atasan yang berwenang, serta kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang telah ditetapkan pemerintah, baik tertulis maupun tidak tertulis.

5. Kejujuran

Kejujuran adalah ketulusan hati aparat dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan serta kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang telah diberikan kepadanya.

6. Kerjasama

Pekerjaan adakalanya tidak dapat diselesaikan tanpa pelibatan orang lain. Kerjasama adalah kemampuan seorang aparat untuk bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

7. Prakarsa

Prakarsa adalah kemampuan seorang aparat untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan sesuatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dan bimbingan.

8. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki seorang aparat untuk meyakinkan orang lain (aparat lain) sehingga dapat dikerahkan secara maksimum untuk melaksanakan tugas pokok. Penilaian unsur kepemimpinan bagi aparat sebenarnya khusus diperuntukkan bagi aparat yang memiliki jabatan hierarki dalam suatu lembaga.

D.Konsep Kepuasan

Berhubungan dengan tingkat kepuasan, Kotler dalam Supranto (2016 : 231) mengemukakan lima determinan kualitas jasa pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yaitu :

a. Keandalan (reliability) yakni, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya;

b. Keresponsifan (responsiveness), yakni kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan;

c. Keyakinan (confidence) atau assurance, yakni pengetahuan dan kesopanan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan;

d. Empati (emphaty), yakni syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi, hubungan dan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan pelanggan;

e. Berwujud (tangible) atau bukti langsung, berhubungan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Sependapat dengan definisi di atas, Parasuraman dalam Tjiptono (2015 : 70) mengemukakan bahwa ada sepuluh dimensi kualitas jasa yang dikemukakan para pakar pemasaran, namun selanjutnya dirangkum dalam 5 (lima) dimensi pokok, yaitu :

1. Bukti langsung (tangible)

Bukti langsung adalah aspek-aspek yang bersifat nyata yang cakupan penilaiannya yang begitu luas meliputi fasilitas fisik yang menunjukkan karakteristik tempat pelayanan seperti penampilan bangunan pelayanan dan kebersihan ruangan perlengkapan, peralatan, karyawan, sarana komunikasi, sarana kelengkapan misalnya : kelengkapan interior dan eksterior seperti televisi, AC, tempat yang aman jauh dari kebisingan dilengkapi taman, kantin, sarana ibadah sarana komunikasi sampai pada kerapian penampilan karyawan.

2. Keandalan (reliability)

Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan atau diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan seperti tenaga medis yang melakukan pemeriksaan secara rutin, menjelaskan tindakan yang dilakukan, konsisten tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Jelasnya bahwa keandalan berhubungan dengan kinerja atau kemampuan seorang petugas pemberi pelayanan sesuai harapan.

3. Ketanggapan (responsiveness)

Ketanggapan berhubungan dengan kemampuan dan kesiapan petugas untuk melakukan tindakan secara cepat dan tepat serta ketanggapan dalam menerima dan memberikan informasi penting . Hal ini perlu

karena kondisi pasien yang berada dalam ruang rawat inap adalah pasien yang sewaktu-waktu membutuhkan penanganan secara cepat.

4.Keyakinan (assurance)

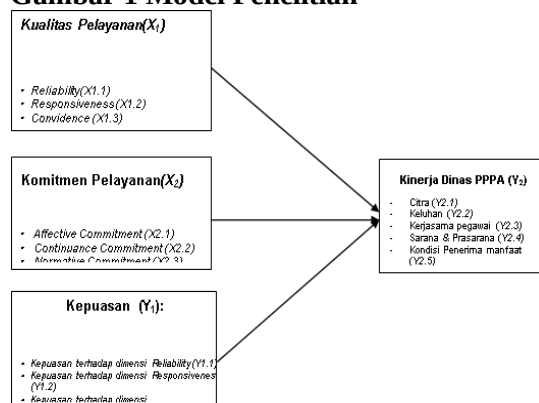
Keyakinan atau jaminan adalah keyakinan akan adanya jaminan kepercayaan bebas resiko dari pemberi jasa terhadap penerima jasa. Dalam kaitannya dengan penerima layanan kesehatan maka keyakinan atau jaminan yang penting adalah kepastian rasa aman dan nyaman pada saat mulai dari pemeriksaan, tindakan maupun perawatan medis. Jaminan merupakan elemen yang berhubungan dengan kemampuan untuk merebut kepercayaan dan keyakinan klien yang didasarkan oleh pengetahuan, kesopanan petugas serta sifat yang dapat dipercaya.

5.Empati (emphaty),

Empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, kepedulian serta memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Empati merupakan elemen yang berkaitan dengan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi. Dalam kaitannya dengan pasien rawat inap, empati berhubungan dengan bagaimana sikap petugas medis memberikan pelayanan kepada pasien seperti sikap penuh perhatian, ramah, sabar serta dapat memahami kebutuhan pasien.

Adapun Model Penelitian ini

Gambar 1 Model Penelitian



Sumber :Sutrawati Rasyid,2020

Gambar di atas menunjukkan bahwa terdapat tiga variabel independen yakni pertama kualitas pelayanan (X1) berdasarkan grand teori yang dikemukakan oleh Kotler diukur melalui dimensi reliability, responsiveness, convidence, emphaty dan tangible. Variabel komitmen pegawai (X2) diukur melalui komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan yakni komitmen

afektif, komitmen kontinuan dan komitmen normatif yang didasarkan pada teori Mayer, Allen dan Smith. Variabel kepuasan penerima manfaat (X3) dengan indikator kepuasan terhadap reliability, responsiveness, convidence, emphaty dan tangible yang didasarkan pada teori Parasuraman.

Berhubungan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka dikemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan, komitmen pelayanan dan kepuasan penerima manfaat berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Dinas PPPA Kabupaten Gowa.
2. Kualitas pelayanan, komitmen pelayanan dan kepuasan penerima manfaat berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Dinas PPPA Kabupaten Gowa.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode deskriptif untuk menjelaskan keadaan subjek mengenai variabel yang diteliti. Metode Koreasional Untuk mengukur kekuatan hubungan diantara dua variabel atau lebih. Juga untuk mengukur apakah korelasi diantara dua variabel atau lebih itu signifikan atau tidak yang bertujuan menggambarkan dan menjelaskan kondisi lapangan setelah penelitian.

Penelitian dilaksanakan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kabupaten Gowa, penyebaran kuesioner dan proses wawancara. Penelitian berlangsung selama 2 (dua) bulan, mulai bulan November Sampai Desember 2020.

Populasi penelitian ini adalah semua penerima manfaat berupa layanan rekomendasi dispensasi nikah pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kabupaten Gowa Januari hingga Desember 2020 sebanyak 70 orang. Penentuan sampel didasarkan pada tabel sampel Issac dan Michael (Sugiyono, 2011:56), dimana pada taraf kepercayaan 5 %, apabila populasi sebanyak 70 orang, maka sampel sebanyak 58 orang. Teknik penentuan sampel secara acak sederhana.

Untuk memperoleh data yang lengkap dan akurat, digunakan beberapa metode pengumpulan data yakni :

1. Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan kunjungan langsung Dinas PPPA Kabupaten Gowa untuk memperoleh data dan informasi berkaitan penerima manfaat layanan.

2. Kuesioner, adalah metode pengumpulan data dengan mengedarkan kuesioner kepada responden penerima manfaat Dinas PPPA Kabupaten Gowa.
3. Wawancara, adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara atau tanya jawab langsung pegawai Dinas PPPA Kabupaten Gowa terkait materi penelitian.
4. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data melalui telaah tulisan, buku, juklak dan juknis, Surat Keputusan, peraturan perundang-undangan dan laporan-laporan tertulis yang berhubungan dengan materi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A.Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Masing-Masing Konstruk Variabel Kualitas Pelayanan

	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KUALITASPELAYANAN 01	13.393	.283	.489
KUALITASPELAYANAN 02	12.270	.370	.462
KUALITASPELAYANAN 03	13.858	.289	.495
KUALITASPELAYANAN 04	14.721	.232	.529
KUALITASPELAYANAN 05	13.746	.267	.523
KUALITASPELAYANAN 06	14.054	.314	.504
KUALITASPELAYANAN 07	13.376	.401	.477
KUALITASPELAYANAN 08	14.123	.299	.523
KUALITASPELAYANAN 09	14.806	.316	.531
KUALITASPELAYANAN 10	14.385	.274	.526
KUALITASPELAYANAN 11	12.173	.392	.456
KUALITASPELAYANAN 12	13.631	.340	.497
KUALITASPELAYANAN 13	15.253	.308	.547
KUALITASPELAYANAN 14	14.570	.310	.519
KUALITASPELAYANAN 15	14.405	.374	.525
KUALITASPELAYANAN 16	15.335	.324	.568
KUALITASPELAYANAN 17	14.077	.303	.506
KUALITASPELAYANAN 18	14.763	.316	.532

Sumber :data primer 2020

Berdasarkan hasil yang terlihat pada Tabel 5, maka terlihat bahwa nilai r hitung > nilai r tabel pada $df (58-2) = 0,266$. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan pada kuisisioner untuk variabel kualitas pelayanan adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.

	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KOMITMEN01	2.997	.338	.231
KOMITMEN02	3.306	.399	.425
KOMITMEN03	3.238	.337	.239
KOMITMEN04	3.436	.305	.302
KOMITMEN05	2.230	.341	.332
KOMITMEN06	2.682	.283	.326
KOMITMEN07	3.349	.357	.277

Sumber ;Data primer 2020

Berdasarkan hasil yang terlihat pada Tabel 6, maka terlihat bahwa nilai r hitung > nilai r tabel pada $df (58-2) = 0,266$. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan pada kuisisioner untuk variabel komitmen pelayanan adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPUASAN01	11.958	.337	.515
KEPUASAN02	9.656	.457	.412
KEPUASAN03	11.007	.344	.470
KEPUASAN04	11.587	.268	.499
KEPUASAN05	10.230	.340	.465
KEPUASAN06	11.893	.323	.514
KEPUASAN07	12.648	.347	.542
KEPUASAN08	11.019	.337	.471
KEPUASAN09	10.511	.319	.452
KEPUASAN10	9.980	.348	.462
KEPUASAN11	10.951	.274	.466
KEPUASAN12	12.237	.319	.525
KEPUASAN13	11.644	.326	.491
KEPUASAN14	11.268	.311	.478
KEPUASAN15	10.963	.310	.463
KEPUASAN16	11.969	.345	.518
KEPUASAN17	12.565	.314	.542
KEPUASAN18	10.511	.319	.452
KEPUASAN19	9.980	.348	.462
KEPUASAN20	10.951	.374	.466

Sumber:data primer 2020

Berdasarkan hasil yang terlihat pada Tabel 7, maka terlihat bahwa nilai r hitung > nilai r tabel pada $df (58-2) = 0,266$. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan pada kuisisioner untuk variabel komitmen pelayanan adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KINERJA01	4.956	.325	.272
KINERJA02	5.327	.312	.366
KINERJA03	5.411	.298	.306
KINERJA04	5.842	.279	.371
KINERJA05	4.743	.347	.356
KINERJA06	5.818	.334	.390
KINERJA07	4.814	.388	.245
KINERJA08	5.468	.270	.385
KINERJA09	5.879	.288	.368
KINERJA10	6.098	.346	.413

Sumber:data primer 2020

Berdasarkan hasil yang terlihat pada Tabel 8, maka terlihat bahwa nilai r hitung > nilai r tabel pada $(58-2) = 0,266$. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan pada kuisioner untuk variabel kinerja adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

B.Uji Reabilitas

Instrumen	Alpha Cronbach	r standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,624	0,6	Reliabel
Komitmen (X_2)	0,677	0,6	Reliabel
Kepuasan Penerima Manfaat (X_3)	0,699	0,6	Reliabel
Kinerja (Y)	0,675	0,6	Reliabel

Sumber :data primer 2020

Berdasarkan tabel di atas, maka terlihat bahwa nilai alpha hitung > 0,6 ; Sehingga dengan demikian dapat dinyatakan bahwa butir pertanyaan yang ada pada kuisioner adalah reliabel (andal) atau jawaban responden terhadap butir pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

C.Uji Hipotesis

Variabel	Koef.Reg	t.hitung	Probabilitas	r^2 Parsial
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,163	2,796	0,008	0,215
Komitmen Pelayanan (X_2)	0,143	2,765	0,004	0,160
Kepuasan Penerima Manfaat (X_3)	0,390	3,891	0,007	0,493
Konstanta : 2,956		F. Ratio : 8,135		
R square : 0,674		Prob. : 0,000		
Multiple R : 0,821		n : 58		

Sumber :data primer 2020

a.Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama menyatakan variabel kualitas pelayanan (X_1), komitmen pelayanan (X_2) dan kepuasan penerima manfaat (X_3), terhadap variabel terkait yaitu kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa (Y) secara parsial. Pengujian dilakukan dengan mengkonfirmasi nilai t hitung dengan nilai t tabel pada derajat bebas ($df=54$).

- 1) Nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 2,796 > nilai t tabel ($df=54$) sebesar 2,00; sehingga disimpulkan H_0 ditolak, H_a diterima yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai.
- 2) Nilai t hitung untuk variabel komitmen pelayanan sebesar 2,765 > nilai t tabel ($df=54$) sebesar 2,00;

sehingga disimpulkan H_0 ditolak, H_a diterima yang berarti bahwa komitmen pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai.

- 3) Nilai t hitung untuk variabel kepuasan penerima manfaat sebesar 3,891 > nilai t tabel ($df=54$) sebesar 2,00; sehingga disimpulkan H_0 ditolak, H_a diterima yang berarti bahwa kepuasan penerima manfaat berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai.

b.Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X_1), komitmen pelayanan (X_2) dan kepuasan penerima manfaat (X_3), terhadap variabel terkait yaitu kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa (Y) secara simultan. Pengujian dilakukan dengan mengkonfirmasi nilai F hitung dengan nilai F tabel pada $df_{(3)(54)}$. Tabel diatas menunjukkan nilai F hitung sebesar 8,135 > F tabel pada $df_{(3)(54)}$ sebesar 2,76 ; sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1), komitmen pelayanan (X_2) dan kepuasan penerima manfaat (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel terkait yaitu kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa (Y) secara simultan. Adapun besar pengaruh ketiga variabel ini adalah 0,674 atau 67,5 % variabel kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa (Y) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X_1), komitmen pelayanan (X_2) dan kepuasan penerima manfaat (X_3) dan sisanya sebesar 32,5% (100%-67,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

c.Pengujian Hipotesis Ketiga

Tabel 14 menunjukkan hasil analisis regresi linear berganda, dimana terlihat bahwa nilai koefisien regresi terbesar adalah variabel kepuasan penerima manfaat, demikian pula dengan nilai t hitung dan nilai r^2 parsial, yang menunjukkan bahwa pengaruh yang terbesar adalah berasal dari variabel kepuasan penerima manfaat dengan besar pengaruh 49,3 %, karena memiliki nilai koefisien korelasi terbesar di antara kedua variabel lain. Koefisien regresi menunjukkan besar pengaruh masing-masing variabel independent (X_1 , X_2 , X_3) terhadap variabel dependent (Y) bila besar variabel independent lain yang ada dalam model tetap.

PEMBAHASAN

Variabel kualitas pelayanan (X_1) bertanda positif, ini berarti bila kualitas pelayanan baik di mata penerima manfaat akan mengakibatkan kinerja Dinas P3A bertambah. Selanjutnya besarnya koefisien regresi 0,163 artinya bahwa setiap kenaikan satu unit variabel kualitas pelayanan akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,163 satuan kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa, bila variabel lainnya konstan.

Koefisien determinasi parsial menjelaskan pengaruh setiap perubahan variabel independent (X) terhadap perubahan variabel dependent (Y). Dari hasil pengolahan data menunjukkan, bahwa koefisien parsial (r) untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,215. Ini berarti bahwa : variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan setiap variasi perubahan kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa sebesar 0,215 dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, artinya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki korelasi yang dengan kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa sebesar 21,5% dengan asumsi variabel lainnya tidak berubah.

Pengujian koefisien-koefisien regresi variabel-variabel, maka variabel kualitas pelayanan (X_1) signifikan atau tidak signifikan, dilakukan pengujian kemaknaan harga t. Pengujian tersebut dilakukan dengan uji dua arah, dengan mempergunakan taraf nyata sebesar 5%. Hasil pengujian tersebut diperoleh t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 2,796 ; Sedangkan besarnya t_{tabel} pada taraf kepercayaan 5 % adalah sebesar $\pm 2,00$. Nilai-nilai tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa secara parsial (sendiri-sendiri), variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa karena nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} dari variabel bebas tersebut berada dalam daerah penolakan H_0 , hal ini berarti bahwa koefisien regresi variabel kualitas pelayanan tidak sama dengan 0, dengan perkataan lain koefisien variabel tersebut adalah signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kawahe, dkk (2016), Hadiwijaya (2018) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berimplikasi terhadap kinerja organisasi secara berkelanjutan

Variabel komitmen pelayanan (X_2) ternyata bertanda positif, ini berarti bila

pegawai menunjukkan komitmen pelayanan yang baik, akan mendukung kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa. Selanjutnya besarnya koefisien regresi 0,143 artinya bahwa setiap kenaikan satu unit variabel komitmen pelayanan akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,143 satuan kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa, bila variabel lainnya konstan.

Koefisien determinasi parsial menjelaskan pengaruh setiap perubahan variabel independent (X) terhadap perubahan variabel dependent (Y). Dari hasil pengolahan data menunjukkan, bahwa koefisien parsial (r) untuk variabel komitmen pelayanan sebesar 0,160. Ini berarti bahwa : variabel komitmen pelayanan dapat menjelaskan setiap variasi perubahan kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa sebesar 0,160 dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, artinya menunjukkan bahwa komitmen pelayanan memiliki korelasi yang cukup besar dengan kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa sebesar 16,0% dengan asumsi variabel lainnya tidak berubah.

Pengujian koefisien-koefisien regresi variabel-variabel, maka variabel komitmen pelayanan (X_2) signifikan atau tidak signifikan, dilakukan pengujian kemaknaan harga t. Pengujian tersebut dilakukan dengan uji dua arah, dengan mempergunakan taraf nyata sebesar 5%. Hasil pengujian tersebut diperoleh t_{hitung} untuk variabel komitmen pelayanan sebesar 2,765 ; Sedangkan besarnya t_{tabel} pada taraf kepercayaan 5 % adalah sebesar $\pm 2,00$. Nilai-nilai tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa secara parsial (sendiri-sendiri), variabel komitmen pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa karena nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} dari variabel bebas tersebut berada dalam daerah penolakan H_0 , hal ini berarti bahwa koefisien regresi variabel komitmen pelayanan tidak sama dengan 0, dengan perkataan lain koefisien variabel tersebut adalah signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cahyani, dkk (2020) yang menyimpulkan bahwa komitmen organisasi dan kepuasan kerja dapat memberikan timbal balik yang positif terhadap perusahaan. Demikian pula dengan penelitian Pamungkas (2014) yang menunjukkan komitmen organisasi merupakan komitmen yang dimiliki karyawan untuk tetap bertahan pada sebuah perusahaan. Sedangkan

kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan berupa perasaan senang atau tidak senang dalam memandang tugas pekerjaan. Komitmen organisasi dan kepuasan kerja memiliki peran penting dalam menentukan kinerja karyawan. Juga sejalan dengan penelitian Mekta (2017), Susanti dan Paluningdyah (2016), Kristine (2017) dan Novita et al., (2016) yang menemukan adanya pengaruh yang positif dan signifikan variabel komitmen terhadap kinerja.

Variabel kepuasan penerima manfaat (X_3) ternyata bertanda positif, ini berarti bila penerima manfaat merasa puas dengan pelayanan, maka kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa juga tinggi di mata penerima manfaat. Selanjutnya besarnya koefisien regresi 0,390 artinya bahwa setiap kenaikan satu unit variabel kepuasan penerima manfaat akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,573 satuan kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa, bila variabel lainnya konstan.

Koefisien determinasi parsial menjelaskan pengaruh setiap perubahan variabel independent (X) terhadap perubahan variabel dependent (Y). Dari hasil pengolahan data menunjukkan, bahwa koefisien parsial (r) untuk variabel kepuasan penerima manfaat sebesar 0,493. Ini berarti bahwa : variabel kepuasan penerima manfaat dapat menjelaskan setiap variasi perubahan kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa sebesar 0,493 dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, artinya menunjukkan bahwa kepuasan penerima manfaat memiliki korelasi yang cukup besar dengan kinerja sebesar 49,3% dengan asumsi variabel lainnya tidak berubah.

Pengujian koefisien-koefisien regresi variabel-variabel, maka variabel kepuasan penerima manfaat (X_3) signifikan atau tidak signifikan, dilakukan pengujian kemaknaan harga t. Pengujian tersebut dilakukan dengan uji dua arah, dengan mempergunakan taraf nyata sebesar 5%. Hasil pengujian tersebut diperoleh t_{hitung} untuk variabel kepuasan penerima manfaat sebesar 3,891 ; Sedangkan besarnya t_{tabel} pada taraf kepercayaan 5 % adalah sebesar $\pm 2,00$. Nilai-nilai tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa secara parsial (sendiri-sendiri), variabel kepuasan penerima manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja Dinas P3A Kabupaten Gowa karena nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} dari variabel bebas tersebut berada dalam daerah penolakan H_0 , hal ini berarti bahwa

koefisien regresi variabel kepuasan penerima manfaat tidak sama dengan 0, dengan perkataan lain koefisien variabel tersebut adalah signifikan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis tentang permasalahan dan uji hipotesis dengan menggunakan uji regresi linear berganda, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan, komitmen pelayanan dan kepuasan penerima manfaat berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Dinas PPPA Kabupaten Gowa.
2. Kualitas pelayanan, komitmen pelayanan dan kepuasan penerima manfaat berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Dinas PPPA Kabupaten Gowa.

Berdasarkan kesimpulan yang menunjukkan adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan, komitmen pelayanan dan kepuasan penerima manfaat terhadap kinerja Dinas PPPA Kabupaten Gowa maka disarankan beberapa hal yang berkaitan dengan upaya peningkatan kinerja yakni :

1. Dapat dilakukan penelitian lanjutan mengenai sejauh mana pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan, komitmen pelayanan dan kepuasan penerima manfaat terhadap aspek-aspek kinerja, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai dimensi yang memberikan kontribusi terhadap kinerja.
2. Dalam upaya peningkatan kinerja pegawai, maka Dinas PPPA Kabupaten Gowa harus mendorong agar pegawai memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya.
3. Hendaknya institusi memberikan kompensasi sesuai dengan hasil yang dicapai pegawai sebagai penghargaan atas waktu dan tenaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, H. A, 1997. *Pelayanan Umum*. UNHAS, Ujung Pandang.
- Cahyani, R.A, dkk. 2020. *Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Salatiga)*. Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 3 No. 1 Januari 2020.
- Dahlan, M. 2017. *Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional*

- Terhadap Pasien Stroke Di RSUP Dr. Sardjito. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*.
- Damhiri. 2017. *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun*. Jurnal Administrasi Bisnis, 34(2)
- Hadiwijaya, H. 2018. *Pengaruh Komunikasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang*. International Journal of Social Science and Business. Volume 2, Number 3, Tahun 2018, pp. 124-131. P-ISSN : 2614-6533 E-ISSN : 2549-6409
- Hasibuan, S.P. Malayu, 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kasmir, 2018. *Manajemen Perbankan*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kawahe, L. dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara)*. Jurnal Administrasi Publik, Vol 1, No 37 (2016).
- Kristine, E. (2017). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Motivasi Kerja Pegawai Alih Daya (Outsourcing) Di PT. 14 (2) 384-401. 14(2), 384- 401*
- Mekta, H. Q. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indira Kelana Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Moenir, 2016. *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Haji Masagung, Jakarta.
- _____, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat, Prinsip-Prinsip Dasar*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Novita, Sunuharjo, B. S., & Ruhana, I. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan, Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis, 34(1), 38-46.
- Nursalam, 2011. *Manajemen*. Salemba Medika, Jakarta.
- Mangkunegara A.P, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Pamungkas, M. A. (2014). *Analisis Pengaruh Kepuasan Kinerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Prawirosentono, S, 2012. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE, Yogyakarta.
- Ridwan dan Akdon, 2009. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Alfabeta, Bandung.
- Robbins, Steven P. 2014. *Perilaku Organisasi*. Gramedia, Jakarta.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal penelitian*. Andi, Yogyakarta.
- Sinabella, Lijan Poltak, 2016. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sopiah, 2013. *Perilaku Organisasi*. CV. Andi Offset. Jakarta
- Sudarto, R.J.A, dkk 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik PT Air Manado*. Sabua Vol.6, No.3: 307 - 319 November 2014. ISSN 2085-7020

- Suradji, 2006. *Manajemen Kepegawaian Negara*. Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III. LAN-RI, Jakarta.
- Susanti, & Palupiningdyah. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Turnover Intention Sebagai Variabel Intervening*. *Manajemen Analysis Journal*, 5(1), 77±86
- Sutrisno, Edy, 2010. *Budaya Organisasi*. Kencana Perdana Media Group. Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Suwarsa, Iwan, 2006. *Kiat Sehat Bagi Lansia*. MQS Publising, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2015. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Andi, Yogyakarta.
- , 2004. *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Jakarta.
- Wilkie, William L, 2015. *Consumer Behavior*. New York. Third Edition, Jhon Wiley & Sons Inc.
- Wirawan, 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat, Jakarta.