ANALISIS KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

Sitti Aminullah[1], Andi Syarifuddin[2], Nurfaidah[3]

[1,2,3]Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar

[1]sittiaminullah@gmail.com, [2]andisyarifuddin67@gmail.com, [3]nurfaedahypup67@gmail.com

ABSTRACT

The resesearch aims to know and analysis the effect leadership and service quality toward satisfaction by employee, and to know and analysis the dominant variable which effect toward satisfaction by employee Department of Population and Civil Registration at Makassar City. This research was conducted in Department of Population and Civil Registration at Makassar City, with population and sample as amount 155 respondent. Data were analyzed descriptively to explain the research data, while to analyze the quantitative data used of multiple regression analysis. The result of research showed that the leadership have positive and significant toward satisfaction by employee on Department of Population and Civil Registration at Makassar City. The leadership have applied suitable with the leader instruction, consultation between leader with subordinate, participation in give service and delegation from leader to subordinate for get best service and delegation from leader to subordinate for get best service toward increased to satisfaction by employee. The service quality have positive and significant toward satisfaction by employee on Department of Population and Civil Registration at Makassar City. The service quality which dominant effected toward satisfaction employee.

Keywords*: leadership, service quality, satisfaction.*

PENDAHULUAN

Keberhasilan dalam sebuah institusi sangat ditentukan oleh kapasitas dari organisasi tersebut untuk maju dan berkembang sesuai dengan pemenuhan kepuasan kerja. Kepuasan kerja menjadi penting bagi setiap pegawai dalam menjalankan karirnya di bidang kerja yang ditekuni, termasuk dalam hal ini pegawai pemerintah yang bekerja sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi sementara yang peneliti cermati dan mendapatkan data dari pihak manajemen sumber daya manusia Disdukcapil, menunjukkan tingkat kepuasan kerja pegawai belum mencapai target yang diharapkan berdasarkan penilaian indikator pekerjaan yang menarik, tantangan kerja, penghargaan, dan insentif atas pekerjaan yang dijalaninya.

Tabel 1. Persentase Kepuasan Kerja Pegawai Disdukcapil Kota Makassar Tahun 2017 – 2018

Kepuasan Kerja	Realisasi					Target
	2017	2015	2016	2017	2018	
Pekerjaan yang menarik	72.55	80.33	81.24	79.26	75.65	> 90
Tantangan Kerja	74.28	79.84	75.15	72.18	61.95	> 90
Peng-hargaan	62.24	64.21	62.33	63.75	61.29	> 90
Insentif	70.82	75.49	80.95	73.28	74.33	> 90

Sumber: Disdukcapil Kota Makassar, 2019

Fenomena permasalahan kepuasan kerja yang belum terpenuhi sesuai target yang diharapkan. Menurut Herzberg dalam Keban (2017) dikarenakan setiap orang dalam bekerja harus mampu menghasilkan pekerjaan yang menarik, puas atas tantangna kerja yang dihadapinya, mendapatkan apresiasi atas penghargaan kerja yang dilakukan dan mendapatkan insentif kerja sebagai balas jasa

yang layak. Itulah sebabnya apa yang dikemukakan Herzberg masih menjadi permasalahan bagi pegawai Disdukcapil karena kepuasan kerja belum teraktualisasikan sesuai target yang diharapkan.

Kepuasan kerja yang belum mencapai target yang diharapkan dipengaruhi oleh kepemimpinan dan kualitas pelayanan yang diterapkan pada Disdukcapil yang tidak memberi pengaruh secara kontributif dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Ada berbagai permasalahan kepemimpinan dan kualitas pelayanan yang tidak teraktualisasikan dengan baik yang menyebabkan kepuasan kerja pegawai tidak terpenuhi.

Ditemukan fenomena kepemimpinan di Kantor Disdukcapil Kota Makassar belum berjalan sesuai dengan kebutuhan kepuasan kerja pegawai. Kepemimpinan yang diharapkan belum mampu mengarahkan, menggerakkan dan mempengaruhi pegawai untuk menjalankan tupoksinya mewujudkan kepuasan kerjanya. Masih sering ditemukan seorang pemimpin yang tidak mampu melaksanakan instruksi kepemimpinan yang tepat sasaran atas pekerjaan yang dilakukan pegawai, pimpinan sering tidak mau berkonsultasi memecahkan permasalahan tupoksi yang dihadai pegawai, pimpinan tidak menunjukkan tingkat partisipasi untuk bekerja bersama dengan pegawai sebagai bawahan dan terkadang pimpinan jarang mau mendelegasikan kewenangan pekerjaan kepada pegawai. Akibat kepemimpinan yang tidak terimplementasi dengan baik, maka sering timbul ada kesenjangan antara pimpinan dengan pegawai dalam melaksanakan tupoksinya yang menyebabkan pegawai tidak merasa terpenuhi kepuasan kerjanya.

Menurut Thoha (2017), untuk dapat memperbaiki kualitas kepemimpinan suatu organisasi maka perlu dipertimbangkan teori perilaku yang dasar kepemimpinan dalam suatu suatu organisasi tidak terlepas dari perilaku pemimpin yang mau menggerakkan, mempengaruhi, dan mengembangkan kepemimpinannya sesuai instruksi, konsultasi, partisipasi dan delegasi dalam memimpin untuk mewujudkan kepuasan kerja bawahannya.

Selain permasalahan kepemimpinan yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai, ditemukan fakta bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai menurun. Diantara pegawai sering mengeluh bahkan mengkritik terhadap kualitas pelayanan yang hendak ditunjukkan pada publik. Akibat kualitas pelayanan yang tidak bermutu atau rendah terkadang merasa tidak terpenuhi kepuasan kerjanya.

Fakta yang sering ditemukan di Kantor Disdukcapil mengenai kualitas pelayanan yang masih rendah berdampak terhadap kepuasan kerja pegawai adalah rendahnya kualitas bukti fisik pelayanan yang tersedia untuk memberikan pelayanan kepada publik seperti sarana dan prasarana yang mendukung pegawai untuk bekerja dengan baik. Tingkat empati yang rendah dikarenakan pegawai tidak mendapatkan pemahaman yang jelas tentang etika kera dalam memberikan pelayanan, pegawai kurang handal dalam memberikan pelayanan dikarenakan terbatasnya alat dan perlengkapan kerja yang mendukung, pegawai kurang respon memberi pelayanan karena keterbatasan informasi pelayanan baik yang harus ditunjukkan dan rendahnya tingkat penjaminan layanan yang tepat waktu kepada publik. Akibatnya kualitas pelayanan ini sendiri dirasakan oleh pegawai kurang memuaskan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar? 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar? 3) Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar?

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar; 2) Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar; 3) Mengetahui dan menganalisis variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar.

TINJAUAN LITERATUR

Mengkaji kepemimpinan tidak terlepas dari teori kepemimpinan itu sendiri. Pemimpin itu ada karena diangkat berdasarkan kemampuan memimpin. Menurut Thoha (2017), pemimpin dan kepemimpinan itu berbeda. Pemimpin ada karena dilahirkan dan kepemimpinan ada karena dibuat.

Memahami pentingnya pemimpin dan kepemimpinan, pada dasarnya hal yang fundamental. Menurut Luthans (2017), pemimpin adalah orang yang memiliki talenta untuk menggerakkan, mengarahkan atau mempengaruhi banyak orang mengikuti perintah dan keinginannya dalam mencapai tujuan. Kepemimpinan adalah sebuah ketetapan yang telah disepakati berdasarkan rambu-rambu kelayakan untuk menjadi bagian dari pemimpin yang memimpin pimpinan dari suatu organisasi.

Menurut McGregor dan Stoner (2016), unsur-unsur kepemimpinan pada hakekatnya mencakup empat hal yaitu: 1) Kumpulan orang, yaitu setiap organisasi terdapat kumpulan orang ada yang menjadi pimpinan dan ada yang menjadi pengikut. Kumpulan orang ini ada yang mau memimpin dan ada yang mau dipimpin untuk mewujudkan tujuan bersama; 2) Kekuasaan, yaitu unsur yang dimiliki pemimpin untuk mengarahkan dan mengatur para pengikutnya melaksanakan tujuan organisasi. Kekuasaan yang dimiliki oleh pimpinan mampu menggerakkan orang yang dipimpin untuk menjalankan tujuan bersama; 3) Mempengaruhi, yaitu kepemimpinan adalah kemampuan pemimpin dalam menggunakan berbagai bentuk kekuasaan untuk mempengaruhi bawahannya dalam mewujudkan tujuan organisasi secara bersama; 4) Nilai, yaitu kemampuan untuk memberikan nilai tambah atas kemampuan pemimpin menggunakan sekumpulan orang untuk berkuasa dan mempengaruhinya mewujudkan tujuan bersama.

Kepemimpinan yang berhasil tidak terlepas dari tiga hal yang dimiliki oleh orang yang memimpin. Sasongko (2018), keberhasilan kepemimpinan organisasi tidak terlepas dari suksesi pemimpin dari mengelola organisasi dalam mencapai tujuan dengan tiga hal yaitu: 1) Mampu mengatasi perubahan yang tiba-tiba dalam proses pengelolaan organisasi; 2) Berhasil mengkoreksi kelemahan yang timbul dalam organisasi; 3) Sanggup membawa organisasi kepada sasaran jangka waktu yang sudah ditetapkan.

Menurut Thoha (2017), ada empat dasar kepemimpinan dalam proses pembuatan keputusan dari pemimpin untuk menggerakkan, mengarahkan dan mempengaruhi bawahannya atau pengikutnya sesuai dengan perilaku pemimpin yaitu instruksi, konsultasi, partisipasi dan delegasi.

Zeithaml dan Bitner (2017), kualitas pelayanan ditentukan oleh konsep TERRA *(tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance)* atas persepsi pengguna layanan dalam lima hal, yaitu: 1) Pengguna layanan membutuhkan dan menginginkan layanan bukti fisik; 2) Pengguna layanan menginginkan layanan kemampupahaman dalam mendapatkan pelayanan; 3) Pengguna layanan membutuhkan layanan kehandalan atas pelayanan yang diterima; 4) Pengguna layanan membutuhkan layanan daya tanggap atas segala kegiatan pelayanan; 5) Pengguna layanan membutuhkan jaminan atas pelayanan.

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman (2015), konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "TERRA" *(tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance).* Konsep kualitas layanan TERRA intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas pelayanan. Lebih lanjut lagi Parasuraman (2015) berpendapat bahwa kualitas layanan bukti fisik sebagai bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan kualitas pelayanan.

Memahami konsep kepuasan kerja, berarti memahami tentang rasa puas atau tidak puas setelah menjalani aktivitas kerja. Penilaian tentang kepuasan kerja tidak dapat dinilai tanpa melalui proses aktivitas kerja karena menilai kepuasan tergantung pada hasil kerja yang dicapai. Gilbert (2017), kepuasan kerja adalah menilai perasaan seseorang

tentang hasil kerja yang dicapai. Hasil kerja ini bisa menyebabkan seseorang merasa puas apabila berhasil menjalankan aktivitas kerjanya dengan baik dan merasa tidak puas apabila mengecewakan hasil kerja yang dicapai.

Menilai kepuasan kerja individu, tentu relatif berbeda tergantung pada sudut pandang obyektif dan subyektif menilai kepuasan kerja tersebut. Bagi penilaian subyektif kepuasan kerja cenderung bersifat penilaian kepentingan secara pribadi, sedangkan penilaian obyektif, kepuasan kerja cenderung dinilai berdasarkan manfaat dan tujuan yang dicapai secara bersama (Gibson, 2015).

Menurut Hersey (2017), mengembangkan *Theory of Satisfied* dengan membuat indikator kepuasan kerja yaitu kekuatan kepuasan kerja terletak pada wujud pekerjaan yang menarik, kepuasan yang mendasar terletak pada tantangan pekerjaan, merasa puas atas hasil karya yang diakui, puas dengan insentif yang diberikan.

Selanjutnya, Dekker (2017) *Theory of Satisfied* adalah sebuah teori didasarkan pada hubungan antara individu dengan lingkungan kerjanya. Hubungan tersebut dimulai ketika individu bekerja dan menghadapi berbagai dinamika kerja. Penilaian tentang kepuasan kerja yang dilakukan setelah individu menilai pekerjaan itu sendiri sesuai dengan ketertarikan atau minat untuk bekerja. Selanjutnya, penilaian tentang pekerjaan yang memuaskan atau tidak tergantung pada tantangan kerja yang dihadapi. Termasuk kepuasan kerja dinilai berdasarkan apresiasi yang tinggi atas pencapaian prestasi yang diraih, yang membutuhkan adanya pengakuan atau penghargaan yang merasakan individu puas, tidak terlepas dari tanggungjawab yang diamanahkan.

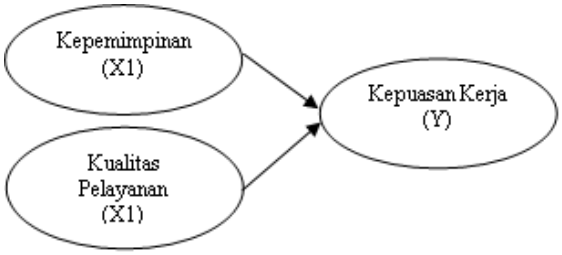
Ketidakpuasan kerja dibahasakan dalam berbagai cara, menurut Robbins (2017) ketidakpuasan kerja dapat diungkapkan ke dalam berbagai macam cara. Misalnya, selain meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, menghindari sebagian dari tanggung jawab pekerjaan. Lima cara mengungkapkan ketidakpuasan: (a) Keluar *(exit),* ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan meninggalkan pekerjaan. Termasuk mencari pekerjaan lain; (b) menyuarakan *(voice),* ketidakpuasan kerja yang diungkap melalui protes atau kritikan terhadap perlakuan yang tidak memuaskan; (c) Mengabaikan *(neglect),* kepuasan kerja yang diungkapkan melalui sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, termasuk misalnya sering absen atau datang terlambat, kurang bersemangat, banyak membuat kesalahan; (d) Kesetiaan *(loyalty),* ketidakpuasan kerja menguragi loyalitas kepada atasan; (e) Kesehatan *(health),* ketidakpuasan berdampak pada tingkat kesehatan karena sering melakukan pertentangan secara psikologis dan secara psikis.

Menurut Rivai (2018) terdapat tiga kategori utama hal-hal yang berhubungan dengan kepuasan kerja, yaitu: 1) Faktor organisasi, yaitu sistem imbalan *(reward)* meliputi promosi, kebijakan organisasi, dan kualitas pengawasan yang dirasakan oleh karyawan; 2) Faktor pekerjaan dan *work setting*, yaitu meliputi beban kerja secara keseluruhan, variasi tugas, tingkat pencahayaan, jumlah sekat di sekeliling karyawan, dan lingkungan social; 3) Faktor karakteristik personal, yaitu meliputi *self esteem*, kepribadian.

Penelitian Mick Bergmen (2008), *Affect of Compensation, Leadership, Service Quality toward Satisfaction in Scientific Software International Inc Chicago.* Analisis data menggunakan regresi linier berganda berdasarkan sampel sebanyak 74 responden. Hasil hipotesis membuktikan kompensasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, sementara kepemimpinan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Secara parsial menemukan kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Muhammad Alam Siddiq (2006), Pengaruh Perilaku Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Industri Kayu Olahan di Kota Makassar Sulawesi Selatan. Hasil penelitian berdasarkan besar sampel 122 respodnen dengan hasil uji regresi linier berganda menunjukkan secara keseluruhan perilaku kepemimpinan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Gambar 1. Model Penelitian



Sumber: Sitti Aminullah (2019)

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H_1 : Diduga bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar.

H_2 : Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar.

H_3 : Diduga bahwa variabel kepemimpinan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Alasan pemilihan lokasi ini karena ingin melihat bagaimana pengaruh kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Waktu penelitian selama dua bulan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sumber yang dijadikan data penelitian bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data dan informasi langsung yang diperoleh dari instansi terkait yang berkaitan dengan permasalahan penelitian berupa pengaruh kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai. Sedangkan data sekunder adalah data dari bahan tertulis dalam bentuk laporan, angka-angka yang sudah diolah dan ditabulasi berupa data kuesioner responden pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1) Observasi adalah peninjauan secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui keadaan atau kondisi sesungguhnya di lapangan guna memperoleh informasi berkaitan dengan data penelitian; 2) Wawancara adalah tanya jawab dalam hal ini peneliti melakukan konfirmasi pada obyek penelitian; 3) Dokumentasi adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh sejumlah data melalui dokumen tertulis tentang hal-hal yang relevan dengan kebutuhan dalam penulisan ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang berjumlah 155 orang. Penarikan sampel didasarkan bahwa dalam suatu penelitian ilmiah tidak ada keharusan/tidak mutlak semua populasi harus diteliti secara keseluruhan tetapi dapat dilakukan terhadap sebagian saja dari populasi tersebut. Namun dalam penelitian ini, sampe diambil sesuai dengan jumlah populasi dengan menggunakan teknik full sampling atau menggunakan metode sensus. Jadi dengan demikian total sampel dalam penelitian ini adalah 155 responden.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Variable dalam penelitian ini adalah: 1) Kepemimpinan adalah sosok perhatian dan daya tarik seorang pemimpin dalam menggerakkan, mengarahkan dan mempengaruhi bawahannya untuk mencapai tujuan. Indikator kepemimpinan yaitu instruksi, konsultasi, partisipasi, dan delegasi; 2) Kualitas pelayanan adalah adalah bentuk aktualisasi layanan yang diberikan kepada publik sesuai tuntutan layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan mengacu pada indikator bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan; 3) Kepuasan kerja adalah pengungkapan perasaan yang menyenangkan atau mengecewakan atas usaha yang dilakukan. Indikator kepuasan kerja adalah pekerjaan menarik, tantangan kerja, penghargaan, dan insentif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identitas responden disajikan untuk mengetahui jumlah frekuensi dan persentase dari keberadaan responden yang representatif

dalam memberikan tanggapan mengenai obyek penelitian.

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Identitas Diri

No	Respoden berdasarkan	Klasifikasi	Jumlah Responden	
			F	%
1	Kategori Pegawai	PNS	102	65.8
		Kontrak	53	34.2
		Total	155	100.0
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	90	58.1
		Perempuan	65	41.9
		Total	155	100.0
3	Pendidikan	S2	13	8.4
		S1	65	41.9
		D3	8	5.2
		SMA	68	43.9
		SMP	1	0.6
		Total	155	100.0
4	Umur	< 25 tahun	32	20.6
		26 – 35 tahun	55	35.5
		36 – 45 tahun	33	21.3
		> 45 tahun	35	22.6
		Total	155	100.0
5	Masa Kerja	< 5 tahun	24	15.5
		6 – 10 tahun	76	49.0
		> 10 tahun	55	35.5
		Total	155	100.0

Sumber: Data primer diolah (2019)

Tabel 3. Frekuensi/Prosentase Variabel Kepemimpinan (X1)

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X11	0	0.0	0	0.0	0	0.0	63	40.6	92	59.4	4.59
X12	0	0.0	0	0.0	0	0.0	55	35.5	100	64.5	4.65
X13	0	0.0	0	0.0	0	0.0	21	13.5	134	86.5	4.86
X14	0	0.0	0	0.0	27	17.4	32	20.6	96	61.9	4.45
Rata-rata Mean Kepemimpinan (X1)											4.64

Sumber: Data primer diolah (2019)

Tabel 3 menunjukkan secara umum responden memberikan tanggapan sangat sesuai dengan penerapan kepemimpinan yang dimiliki pegawai. Kepemimpinan partisipasi menunjukkan persentase yang tertinggi, yaitu 86.5% dengan mean 4.86, yang berarti bahwa aktualisasi kepemimpinan telah diterapkan dengan keikutsertaannya dalam berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan bersama bawahannya, sehingga mempengaruhi kepuasan dalam menjalankan tupoksi pada Disdukcapil Kota Makassar.

Tabel 4. Frekuensi/Prosentase Variabel Kualitas pelayanan (X2)

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X21	7	4.5	18	11.6	6	3.9	90	58.1	34	21.9	3.81
X22	0	0.0	0	0.0	0	0.0	46	29.7	109	70.3	4.70
X23	0	0.0	0	0.0	7	4.5	33	21.3	115	74.2	4.70
X24	0	0.0	12	7.7	42	27.1	60	38.7	41	26.5	3.84
X25	0	0.0	0	0.0	20	12.9	71	45.8	64	41.3	4.28
Mean Kualitas Pelayanan (X2)											4.27

Sumber: Data primer diolah (2019)

Tabel 4 menunjukkan secara umum responden memberikan tanggapan sangat sesuai dengan penerapan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan kehandalan yang menunjukkan persentase tertinggi yaitu 74.2% dengan mean 4.70 yang berarti bahwa pegawai berupaya untuk memberikan pelayanan yang handal sebagai layanan yang utama dan unggul kepada publik di Disdukcapil Kota Makassar.

Tabel 5. Frekuensi/Prosentase Variabel Kepuasan Kerja

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y11	0	0.0	0	0.0	14	9.0	33	21.3	108	69.7	4.61
Y12	0	0.0	0	0.0	21	13.5	51	32.9	83	53.5	4.40
Y13	0	0.0	0	0.0	0	0.0	68	43.9	87	56.1	4.56
Y14	0	0.0	12	7.7	13	8.4	62	40.0	68	43.9	4.20
Rata-rata Mean Kepuasan Kerja (Y)											4.44

Sumber: Data primer diolah (2019)

Tabel 5 menunjukkan secara umum responden memberikan tanggapan sangat sesuai atas kepuasan kerja yang dirasakan. Terlihat kepuasan kerja berdasarkan pekerjaan yang menarik memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 69.7% dengan mean 4.61 yang berarti setiap pegawai Disdukcapil telah merasa puas dengan pekerjaan yang ditekuninya.

Dari hasil ouput regresi linier berganda diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0.916 + 0.606X1 + 0.832X2$$

Pada persamaan regresi tersebut terdapat nilai konstanta sebesar 0.916. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen seluruhnya dianggap bernilai 0, maka kepuasan kerja pegawai (Y) adalah sebesar 0.916. Hal ini adalah indikasi dari pengaruh variabel lain yang tidak diteliti. Selain itu persamaan regresi linier berganda di atas, terdapat nilai koefisien regresi variabel bebas X adalah positif. Nilai koefisien X yang positif artinya apabila terjadi perubahan pada variabel X, akan menyebabkan perubahan secara searah pada variabel Y.

Hasil perhitungan regresi dengan bantuan program SPSS diperoleh ANOVA untuk nilai F_{hitung} sebesar 13.008 dengan tingkat probabilitas 0.000 (signifikan). Sedangkan F_{tabel} sebesar 3.11 dengan demikian maka F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} (13.008 > 3.11) dan juga probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Uji Student (Uji-t)

Variabel Regresi	Koefisien Regresi	t-hitung	Sig.	Keterangan
X_1	0.606	2.970	0.018	Signifikan
X_2	0.832	5.546	0.000	Signifikan

Sumber: Data primer diolah (2019)

Ouput dari pengujian tersebut diperoleh bahwa:

a. Variabel kepemimpinan (X_1); diperoleh t hitung = 2.970 lebih besar dari standard t tabel yaitu 1.99, yang berarti memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.018 terhadap kepuasan kerja (Y), yang berarti menjawab hipotesi pertama dalam penelitian ini.
b. Variabel kualitas pelayanan (X_2) t-hitung = 5.546 lebih besar dari standar t-tabel 1.99, yang berarti memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.000 terhadap kepuasan kerja (Y), yang berarti menjawab hipotesi kedua dalam penelitian ini.

Nilai koefisien korelasi (R) = 0.834 berarti bahwa variabel independen kepemimpinan dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen kepuasan kerja pegawai, setelah dipersentasekan diperoleh hasil sebesar 83.4%, dan sisanya sebesar 16.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Nilai koefisien determinan sesuai hasil perhitungan regresi linier adalah R^2 = 0.695 atau 69.5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen kepemimpinan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen sebesar 69.5%, sedangkan sisanya sebesar 30.5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam model.

Memahami pembahasan mengenai kepemimpinan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, ini didukung oleh beberapa teori antara lain teori orang hebat (great man theory) dan teori sifat (trait theory), serta beberapa konsep yang relevan yaitu konsep kemajuan dan konsep urgensi. Teori dan konsep sebagai pendukung dalam memahami keilmiahan penelitian ini.

Memahami pembahasan mengenai kualitas pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, ini didukung oleh teori pelayanan publik, teori layanan terpadu dan teori keberpihakan, serta beberapa konsep antara lain konsep kepuasan layanan dan konsep orientasi pelayanan.

PENUTUP

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan sebagai berikut: 1) Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Disdukcapil Kota Makassar. Kepemimpinan telah diterapkan sesuai dengan instruksi pimpinan, konsultasi antar pimpinan dan bawahan, partisipasi pimpinan kepada bawahan dalam memberikan pelayanan dan pendelegasian kewenangan dari pimpinan ke bawahan untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap peningkatan kepuasan kerja pegawai; 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Disdukcapi Kota Makassar. Wujud aktualisasi kualitas pelayanan berupa bukti fisik yang tersedia dalam memberikan pelayanan, empati dalam memahami keluhan publik yang dilayani, kehandalan secara profesional melayani, responsif dengan tuntutan pelayanan kepada publik dan jaminan pelayanan yang selesai tepat waktu, memberikan kepuasan

kerja kepada pegawai; 3) Kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Disdukcapil Kota Makassar. Kualitas pelayanan menjadi perhatian dan pertimbangan utama dari pegawai untuk mewujudkan kepuasan kerjanya sebagai ungkapan perasaan senang dengan pekerjaan yang ditekuni, siap menghadapi tantangan kerja yang dihadapi, pantas mendapatkan penghargaan dan menerima insentif kerja.

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan, maka disarankan: 1) Mempertahankan kepemimpinan dari atasan untuk mempengaruhi dan menggerakkan bawahan dalam hal ini pegawai untuk menjalankan tugas dan fungsinya secara terpimpin dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil kepada publik; 2) Meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada peningkatan kepuasan kerja pegawai untuk mewujudkan tuntutan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang berkualitas; 3) Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengamati dan meneliti mengenai kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja pada prospektif kajian lain di instansi yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Gibson, James. (2015). *Organizational Behavior, Structure, Process.* 3rd, edt., Dallas, Business Publications, Inc.

Gilley, Matt and Maycunich, Smith. (2018). The Organizational Behavior in Leadership Perspective. *The Journal of Human Resource Management.* Vol. 10, No. 8 Hal. 12-35.

Hersey, Paul. (2017). *Organization and Management.* London: Routledge and Kegan Paul, London.

Hersey, Paul and Blanchard, Kenneth H. (2018). *Management Organizational Behavior, Utilizing Human Resources.* 4th. Ed. Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice-Hall, Inc.

Luthans, Fred. (2017). *Organizational Behavior.* New York: McGraw-Hill Book Company.

----------., (2017). *Essentials of Organizational Behavior: Management Research.* New Jersey: Prentice Hall International Inc.

McGregor, Jhon dan Stoner, J. (2016). *Development of Human Resource Management*. New York: Prentice Hall.

Parasuraman, A. Valerie. (2017). *Delivering Quality Service.* New York: The Free Press.

Rivai, Veithzal. (2018). *Kepemimpinan Organisasi.* Jakarta: Rajawali Press.

Robbins, Stephen, P. (2015). *Organizational Behavior.* New Jersey: Prentice Hall Cliffs.

----------, (2017). *Organization Theory: Structure Designs and Applications.* New Jersey: Prentice Hall Int Ed. Englewood Cliffs.

----------, (2017). *Perilaku Organisasi.* Edisi Kesepuluh. Edisi Lengkap. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.

Samuelson, Jeniston. (2000). *Application of Quality Service Theory.* USA: John Wiley and Sons.

Stemvelt, Robert C. (2017). *Perception of Service Quality.* Allyn and Bacon, Massachusetts. (Diterjemahkan oleh Purwoko).

Stephen, Johnson. (2016). *Human Resource Management: Prestation Perspektif.* http://humanresource.com.

Sugyono. (2017). *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Gunung Agung.

Terry, G, R. (2018). *Human Resource Management.* USA: McGraw Hill.

Thoha, Miftah. (2017). *Kepemimpinan Organisasi.* Jakarta: Mandar Maju.

Thomas, John. (2015). *Handbook of Human Resource Performance.* New York: McGraw-Hill.

Thomson, Wendell. (2017). *Human Resource Management.* 2nd Edition. Boston: Mas Hougton Mifflin Company.

Walker, Domascus. (2017). *Organizational Behavior in Characteristic Qualified.* New Jersey: Prentice Hall Cliffs.

Walton, French. (2016). *Human Resource Management.* 2nd Edition. Boston: Mas Hougton Mifflin Company.

Zeithaml, Valarie A. (2016). Service Quality, Profitability, And The Economic Worth Of Costumers: What We Know Dan What We Need To Learn. *Journal Of The Academy Of Marketing Sciences* 28(1) : 67_85.

Zeithaml, Valarie and Bitner, A. (2016). The Behavioral Consequencies Of Service Quality. *Journal Of Marketing*. 60 (2): 31-46.