



Pengaruh Kemampuan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang

Nurhalifah^{1*}, Munawaroh²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Email : alifah25503@gmail.com, Madinahalmunawaroh01@gmail.com

Alamat : Jalan Raya Serang - Jakarta, KM. 03 No. 1B, Panancangan, Kec. Cipocok Jaya,
Kota Serang, Banten 42124

Korespondensi penulis : alifah25503@gmail.com*

Abstract : *In a government agency or organization, it is one that requires serving the community well, community satisfaction is one of the factors to assess whether an agency or organization is good or not, work ability and service quality are the ones that can assess whether or not the community feels satisfied. This research aims to determine the effect of work ability and service quality on community satisfaction at the Ciruas District Office, Serang Regency. This research uses the literature review method, which is a research method used to collect, compile and synthesize existing research results. The research results in the study show that work ability influences community satisfaction, service quality influences community satisfaction, and work ability and service quality together influence community satisfaction.*

Keywords: *Work Ability, Service Quality, Community Satisfaction.*

Abstrak : Dalam suatu instansi atau organisasi pemerintahan merupakan salah satu yang mengharuskan melayani masyarakat dengan baik, kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor untuk menilai baik tidaknya suatu instansi maupun organisasi, kemampuan kerja dan kualitas pelayanan adalah salah satu yang dapat menilai puas atau tidaknya kepuasan yang dirasakan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang. Penelitian ini menggunakan metode literature review yang dimana metode penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan, mengevaluasi, dan menyintesis hasil penelitian yang sudah ada. Hasil riset dalam penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dan kemampuan kerja dan kualitas pelayanan bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kemampuan Kerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

1. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan berbangsa, fungsi pemerintah adalah menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, diatur dan dibentuk pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pemenuhan wilayah lokal merupakan faktor fundamental yang harus diperhatikan oleh organisasi spesialis terbuka, karena pemenuhan wilayah lokal akan menentukan pencapaian otoritas publik dalam menawarkan jenis bantuan publik dan dimana kepuasan yang dirasakan telah menjadi isu penting pertimbangan dalam bisnis dan eksekutif sehingga baik untuk manfaat dan non manfaat, menempatkan loyalitas konsumen sebagai ukuran prinsip (Kurniawan, 2019). Sistem layanan memerlukan kualitas layanan yang sesuai, kemampuan kerja dukungan, selain dari kualitas pelayanan yang baik, masyarakat pun mau mencari kemakmuran semasa prosedur menanti pengelola layanan yang membuat masyarakat merasa makin senang jika

kemampuan yang dimanfaatkan masyarakat tenteram dan menarik. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan kemampuan bekerja, suatu instansi perlu memelihara keyakinan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut, dan dimana kepuasan masyarakat adalah perasaan atau tanggapan terhadap suatu barang atau jasa yang sesuai dengan harapan masyarakat (Supriyanti, et al., 2022). Dalam pelayanan jasa, kepuasan masyarakat diukur dengan tingkat kepuasan yang berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan suatu perusahaan atau instansi tersebut.

Dalam kegiatannya, kepuasan masyarakat dapat diduga mempunyai beberapa faktor diantaranya yaitu kemampuan kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi Kemampuan kerja adalah keadaan yang terdapat pada pekerja dengan sungguh-sungguh berdaya guna dan berhasil guna sesai bidang pekerjaan yang sudah ditentukan, Kemampuan kerja pegawai dilihat dari potensi, intelektual bersifat kemampuan intelgensi. Kepuasan masyarakat tidak lepas dari kepuasan kerja pada diri seorang pegawai, kepuasan kerja merupakan salah satu penentu komitmen karyawan dan itu harus ada sebelumnya individu membuat komitmen organisasi, pegawai memperoleh kepuasan kerja dari mereka hubungan dengan saat ini dan sebelumnya, hubungan pegawai dengan orang tua dan rekan kerja (Munawaroh, et al., 2021).

Pada penelitian ini akan membahas mengenai kemampuan kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang. Berdasarkan hasil observasi yang sudah dilakukan pada Kantor Kecamatan Ciruas tersebut terjadi beberapa permasalahan yang terjadi, permasalahan mengenai kemampuan kerja yang dimiliki kurang maksimal diberikan kepada masyarakat, permasalahan yang sering dihadapi yaitu para pegawai kurang masih kurangnya koordinasi antar sesama pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, hal ini dapat dilihat antara pegawai terkadang tidak dapat bekerjasama dengan baik seperti ketika camat memberikan informasi lewat pegawai tentang tugas yang harus diselesaikan tetapi tidak disampaikan dengan pegawai yang lain dan didalam melaksanakan pekerjaan pegawai kurang menguasai bidang kerjanya. Ini dapat dilihat dari masih ada pegawai yang ketika masyarakat bertanya tentang salah satu pengurusan surat menyurat di kantor kecamatan namun pegawai tidak mampu menjelaskan secara baik sehingga membuat masyarakat tidak paham dan berurusan

berulang kali Permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal, dimana pegawai datang ke kantor tidak sesuai dengan jam masuk kerja, dan sering kali masyarakat dikecewakan oleh pelayanan disebabkan tidak adanya nomor antrian, secara tidak langsung masyarakat yang dilayani tidak sesuai dengan kedatangannya yang terlebih dahulu, dan beberapa kali pegawai memberikan pelayanan terlebih dahulu kepada masyarakat yang dikenal dan tidak mengedepankan kepada masyarakat yang datang terlebih dahulu, serta pelayanan yang diberikan para pegawai kurang ramah tamah kepada masyarakat, dalam kinerjanya, seorang pegawai harus menyanggupi, menolong seluruh masyarakat yang membutuhkan, dan meringankan dan tidak mempersulit serta membantu masyarakat, serta melayani dengan kecakapan dan mempersiapkan perlengkapan agar mewujudkan kenyamanan bagi masyarakat hal tersebut disebabkan salah satu faktor tidak pernah diadakannya pelatihan sehubungan dengan pekerjaan yang diberikan.

2. KAJIAN TEORITIK

Kepuasan itu sendiri adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan dengan harapannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/ jasa yang diterima dan yang diharapkan (Supriyanti, et al., 2022). Kepuasan merupakan salah satu penentu komitmen karyawan dan itu harus ada sebelumnya individu membuat komitmen organisasi, pegawai memperoleh kepuasan kerja dari mereka hubungan dengan saat ini dan sebelumnya, hubungan pegawai dengan orang tua dan rekan kerja (Munawaroh, et al., 2021).

Kemampuan kerja adalah keadaan yang terdapat pada pekerja dengan sungguh-sungguh berdaya guna dan berhasil guna sesuai bidang pekerjaan yang sudah ditentukan, kemampuan karyawan dilihat dari potensi, intelektual bersifat kemampuan intelgensi. (Kurniawan, 2019).

Kualitas layanan ialah indikator untuk mengatur tahapan layanan yang disediakan guna memaksimumkan harapan konsumen. Kualitas pelayanan biasa dimaksud selaku fase keberjayaan yang diinginkan dan pengendalian pada tahap keunggulan tersebut guna terpenuhi harapan konsumen (Nadianingrum, 2020). Kemampuan aparatur dapat diartikan sebagai seperangkat atribut yang diperlukan guna menunjang suatu tugas agar sesuai dengan standar kerja yang diinginkan (Gustiana, 2020)

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *literature riview*, metode *literature review* adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan, mengevaluasi, dan menyintesis hasil penelitian yang sudah ada. Metode ini juga dikenal sebagai studi literatur atau penelitian pustaka. Tujuan dari metode literature review adalah untuk mendapatkan gambaran tentang apa yang sudah dikerjakan orang lain sebelumnya terkait dengan isu yang diteliti Menurut (Sugiyono, 2018)

4. HASIL PENELITIAN

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Fenomena ini memberikan indikasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan agar kepuasan masyarakat dapat tercapai. Kualitas pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Kualitas pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada masyarakat disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, di mana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan (Supriyanti, et al., 2022)

Kemampuan kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, kemampuan adalah kecakapan atau kapasitas mengenai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan, semakin baik kemampuan kerja yang diberikan oleh instansi tersebut maka secara tidak langsung akan berdampak besar kepada kepuasan masyarakat (Gustiana, 2020).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan beberapa riset jurnal hasil penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan dan kemampuan kerja terhadap kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kemampuan kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan dapat mempengaruhi kepuasan dari masyarakat tersebut serta kemampuan kerja yang dimiliki oleh pegawai akan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, H. F., & Riono, S. B. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi, kemampuan kerja pegawai, dan integritas terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik dengan semangat kerja sebagai variabel intervening (Studi kasus di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes). *Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi*, 1(2), November 2024.
- Ayu, R. S. (2024). Pengaruh kemampuan kerja karyawan dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Papua Barat. *Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sorong*, 3(4), Januari 2024.
- Dalpiana, S., & Habe, H. (2023). Pengaruh efektivitas kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Studi kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang). *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai*.
- Fahlefi, W. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi*, 8(2), September 2021, ISSN: 2252-5483, E-ISSN: 2406-9566.
- Gustiana, R. (2020). Pengaruh kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada Kecamatan Karawaci Kota Tangerang. *Jurnal Mozaik*, 9(1).
- Karlina, L., & Agussalim. (2023). Pengaruh pelayanan pegawai dan kualitas kerja terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Sikakap (Studi kasus pembuatan KK dan KTP). *JM*, 5(1), Maret 2023, 29–44.
- Kurniawan, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. *Volume 01 Nomor 02*.
- Lisninda, W. (2022). Pengaruh kemampuan pegawai, sarana layanan terhadap kualitas layanan dan kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batu Piring Kecamatan Paringin Selatan. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin*, 17(2), 271–290.

- Mariatul, F. Q. (2021). Pengaruh kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya. *4*(2), September 2021.
- Munawaroh, et al. (2021). Effect of transformational, transactional leadership and job satisfaction: Evidence from information technology industries. *IT in Industry*, *9*(1).
- Nadianingrum, N. W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada PT. Capella Dinamik. *Nusantara Mahasiswa Program Studi Manajemen*, *3*(3).
- Nor, E. W., & Nursusanto. (2020). Pengaruh kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi Unis Tangerang*, *2*(1).
- Riyadin. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat keluarga berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi kasus pada Desa Pekalongan). *Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro, Jurnal Simplex*, *2*(1).
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian bisnis*. Alfabeta.
- Supriyanti, et al. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. *Vol. 02, No. 02, Universitas Pandanaran Semarang*.