

**Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Pembuatan AK.1
(Kartu Kuning) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota
Semarang**

Baidi Abdullah, Endang Larasati S., Tri Yuniningsih, Titik Djumiarti

Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

**Analysis of Public Services Quality of Service Unit AK.1 (Yellow Card) at
Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang**

Functions of public service is one of the fundamental functions it must fulfill the government both at central and regional levels. Given the government's main function is to serve the community, the government needs to continue to work to improve the quality of service. One is the service AK.1 (Kartu Kuning) in Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang.

This study aims to determine the effect of employee job skills and motivation to quality of service AK.1 (Kartu Kuning) in Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang.

This study uses the type of explanatory variables to test the relationship between the researched. And measure how much influence the relationship of independent variables and the dependent variable. The results showed that there was a positive relationship between employee job skills and motivation to the quality of service, so that the initial hypothesis is accepted.

The results showed that job skills of the variables (X1) and motivation variables (X2) has a positive relationship with service quality variables (Y) in Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang . In accordance with the provisions of the statistical test, it can be concluded that H_0 refused and H_a is received significantly, with $KD = 98.2\%$.

Keywords: job skills, motivation and quality of service

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

UU RI No.25 Tahun 2009, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan pembuatan AK.1 (kartu kuning) di Disnakertrans Kota Semarang.

AK.1 (kartu kuning) merupakan kartu tanda pencari kerja yang dijadikan salah satu syarat untuk melamar pekerjaan di sebuah perusahaan atau instansi baik di negeri atau swasta. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) adalah instansi yang bertanggung jawab untuk menangani masalah kependudukan dan pelayanan pembuatan AK.1 (kartu kuning) di Indonesia.

Disnakertrans sebagai sebuah instansi pelayanan masyarakat dalam bidang kependudukan, harus selalu meningkatkan mutu pelayanannya dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya dan menjadi pilihan utama masyarakat di bidang kependudukan. Pembuatan AK.1 (kartu kuning) ini dapat berfungsi untuk mendata jumlah para pencari kerja di Semarang. Dengan adanya data ini Disnakertrans dapat digunakan mengambil tindakan dan merencanakan solusi

untuk mengurangi angka pengangguran di Semarang, sehingga dampak negatif seperti rendahnya kualitas kesehatan, kemiskinan, meningkatnya kejahatan, dan angka pengangguran pun diharapkan dapat diminimalkan.

Untuk menunjang kualitas pelayanan yang prima dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas suatu pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah faktor kemampuan dan motivasi pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Kemampuan pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Para petugas pelayanan harus kompeten dalam melaksanakan tugasnya, hal ini berarti petugas harus mengetahui dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan sehingga petugas dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Rendahnya kemampuan kerja pegawai dapat dilihat dari kurangnya kemampuan pegawai dalam melayani pembuatan AK.1 (kartu kuning) dengan cepat terutama di saat permintaan pembuatan AK.1 (kartu kuning) sedang banyak dan kurangnya kemampuan pimpinan untuk merangsang dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai. Disamping itu rendahnya kualitas pelayanan dapat dilihat juga dari rendahnya tingkat motivasi yang dimiliki pegawai Disnakertrans Kota Semarang. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan petugas yang kurang ramah terhadap masyarakat pemohon AK.1 (kartu kuning).

Motivasi yang timbul di Disnakertrans Kota Semarang karena adanya dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor dari dalam diri manusia, yang dapat berupa sikap, kepribadian, pendidikan, pengalaman, pengetahuan, dan cita-cita. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor dari luar diri

manusia. Untuk menjadikan motivasi itu optimal adalah apabila faktor internal dan eksternal berjalan seimbang dalam pencapaian tujuan organisasi. Kurang optimalnya motivasi dalam pencapaian tujuan adalah motif dan pengharapan diabaikan, insentif atau penghasilan tidak sesuai dengan pelaksanaan tugas, sehingga tidak mencukupi kebutuhan pegawai.

Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum penelitian ini adalah :
untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kemampuan kerja dan motivasi terhadap kualitas pelayanan pembuatan AK.1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang.
2. Tujuan khusus penelitian ini adalah :
 - Mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan AK.1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang.
 - Mendeskripsikan kemampuan kerja pegawai dalam pelayanan pembuatan AK.1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang.
 - Mendeskripsikan motivasi pegawai dalam pelayanan pembuatan AK.1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang.

Kerangka Teori

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai kegiatan suatu organisasi untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat. Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (LAN, 2006:12).

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam buku mereka yang diberi judul *Delivering Quality Service* (Ratminto,dkk, 2010: 182). Menurut mereka ada sepuluh indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketampakan fisik (Tangible)
2. Reliabilitas (Reliability)
3. Responsivitas (Responsiveness)
4. Kompetensi (Competence)
5. Kesopanan (Courtesy)
6. Kredibilitas (Credibility)
7. Keamanan (Security)
8. Akses (Access)
9. Komunikasi (Communication)
10. Pengertian (Understanding the customer)

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori "*The Triangle of Balance Inservice Quality*: dari Morgan & Morgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (interpersonal component, procedures environment/ process component, and technical/ professional component) guna menghasilkan pelayanan kualitas.

Model tersebut merupakan suatu segitiga sama sisi, dimana terdapat tiga komponen yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut Morgan dan Murgatroyd terdapat tiga komponen yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

a. Interpersonel Component, yang meliputi kriteria :

- Tingkat kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan
- Tingkat komunikasi antara pegawai dan pelanggan
- Pemahaman pegawai terhadap kebutuhan pelanggan
- Memberikan kemudahan dalam pelayanan

b. Proses Component

variabel ini lebih menekankan pada kriteria dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kenyataan yang ada.

c. Profesional Component, yang meliputi kriteria :

- Terbuka terhadap kritik dan saran yang diajukan oleh pelanggan
- Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
- Tingkat kepercayaan pelanggan
- Adanya jaminan keamanan yang diberikan kepada pelanggan

- Memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pelanggan

Dari teori tersebut didukung dengan pendapat Moenir yang mengatakan bahwa pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor yaitu faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggung jawabkan dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan.

Menurut Moenir ada enam variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. (Moenir, 2000 : 126-128) yaitu :

1. Kesadaran

Kesadaran dari semua pegawai sangat dibutuhkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang bagus. Kesadaran tersebut yaitu kesadaran untuk memberikan pelayanan yang terbaik sehingga dapat memuaskan kepada pelanggan.

2. Peraturan

Untuk mencapai kualitas pelayanan dibutuhkan peraturan yang jelas, serta dapat dilaksanakan dengan baik oleh semua pihak tanpa ada yang merasa dirugikan.

3. Organisasi

Organisasi yang sehat, dengan kondisi lingkungan kerja yang kondusif akan sangat membantu kualitas pelayanan yang baik. Semua itu bisa tercipta apabila ada kerja sama yang harmonis diantara semua komponen organisasi.

4. Pendapatan akan mempengaruhi motivasi kerja pegawai. Pegawai akan memiliki motivasi kerja tinggi apabila pendapatan yang diterima layak dengan apa yang telah ia kerjakan. Namun demikian, hal tersebut tidak secara mutlak terbukti.

5. Kemampuan dan Ketrampilan

Kemampuan dan ketrampilan pegawai mutlak diperlukan, karena tanpa adanya SDM yang berkualitas, maka mustahil akan menciptakan pelayanan yang berkualitas pula.

6. Sarana

Fasilitas-fasilitas penunjang sangat dibutuhkan guna menjalankan beroperasinya suatu kantor. Kelengkapan fasilitas akan mempercepat pekerjaan yang harus diselesaikan.

Metode Penelitian

➤ **Tipe Penelitian**

Skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Unit Pelayanan Pembuatan AK.1 (Kartu Kuning) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang ini menggunakan tipe Penelitian Eksplanatori. Tipe Penelitian Eksplanatori bertujuan untuk menguji hipotesa tentang hubungan kausalitas

variabel yang diteliti dari hipotesis yang telah ditentukan. Penelitian penjelasan berkaitan dengan hubungan-hubungan variabel-variabel penelitian serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

➤ **Populasi dan Sampel**

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pegawai Disnakertrans Kota Semarang yang melayani AK.1 (kartu kuning). Sedangkan sampel yang diambil adalah pegawai Disnakertrans Kota Semarang bidang penempatan tenaga kerja yang melayani AK.1 (kartu kuning).

➤ **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan sekunder.

1. Data primer, adalah data yang diperoleh langsung dari responden di lapangan.
2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari literatur yang ada, yang berhubungan dengan obyek penelitian.

➤ **Instrumen penelitian**

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah pedoman tertulis tentang wawancara, pengamatan, dan daftar pertanyaan untuk responden. Alat ukur penelitian kualitas pelayanan pembuatan AK.1 (kartu kuning) ini berupa angket, dimana pada masing-masing unsur kategori jawabannya terdiri dari berbagai pilihan jawaban.

➤ **Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Kuesioner, untuk memperoleh data primer yang diperlukan, teknik yang digunakan adalah pengisian kuesioner. Kuesioner, adalah pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis dan berisi alternatif jawaban yang harus diisi responden.
2. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian.
3. Wawancara, yaitu mengumpulkan data dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang sekiranya dapat memberikan keterangan yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Tinjauan Pustaka, adalah kegiatan yang dimaksudkan untuk mendapatkan teori-teori sebagai bahan informasi yang berhubungan dengan penelitian. Dilakukan dengan mempelajari buku referensi, hasil laporan penelitian dan bahan lainnya yang relevan

➤ **Teknik Pengolahan data**

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini adalah:

1. Editing

Editing adalah suatu kegiatan memeriksa atau meneliti kembali seluruh data yang diperoleh untuk mengetahui lengkap tidaknya penelitian, keterbacaan tulisan dan relevansi jawaban untuk memperoleh validitas dan reabilitas data yang diperoleh.

2. Tabulating

Tabulating (tabulasi) adalah proses memindahkan atau menghitung frekuensi pada masing-masing kategori yang biasanya menggunakan table.

3. Interpretasi

Interpretasi adalah kegiatan menjelaskan data-data yang telah dimasukkan dalam tabel yang berupa angka-angka serta prosentase menjadi suatu pengertian.

➤ **Teknik Analisis Data**

Skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Unit Pelayanan Pembuatan AK.1 (Kartu Kuning) di Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Kota Semarang ini menggunakan analisis data kuantitatif. Analisis data kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data yang berjumlah besar dan sudah diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori guna mengetahui kecenderungan antara variabel-variabel yang diteliti.

Pengujian Hipotesis:

1. Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk *memprediksikan* seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen di manipulasi/dirubah-rubah atau dinaik-turunkan.

2. Regresi Linear Sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

3. Regresi Berganda

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.

HASIL PENELITIAN

Pada bagian ini akan diuraikan data-data yang berupa tabel tunggal, yang merupakan hasil dari jawaban pegawai atas pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan. Daftar pertanyaan kuesioner telah diajukan kepada 10 pegawai, yaitu pegawai Disnakertrans Kota Semarang. Dari data tersebut kemudian diuji dengan menggunakan analisis regresi linier/ sederhana dan analisis berganda.

Analisis Regresi Linier/ Sederhana

Tabel 3.64

Hasil Analisis Regresi Linier/ Sederhana

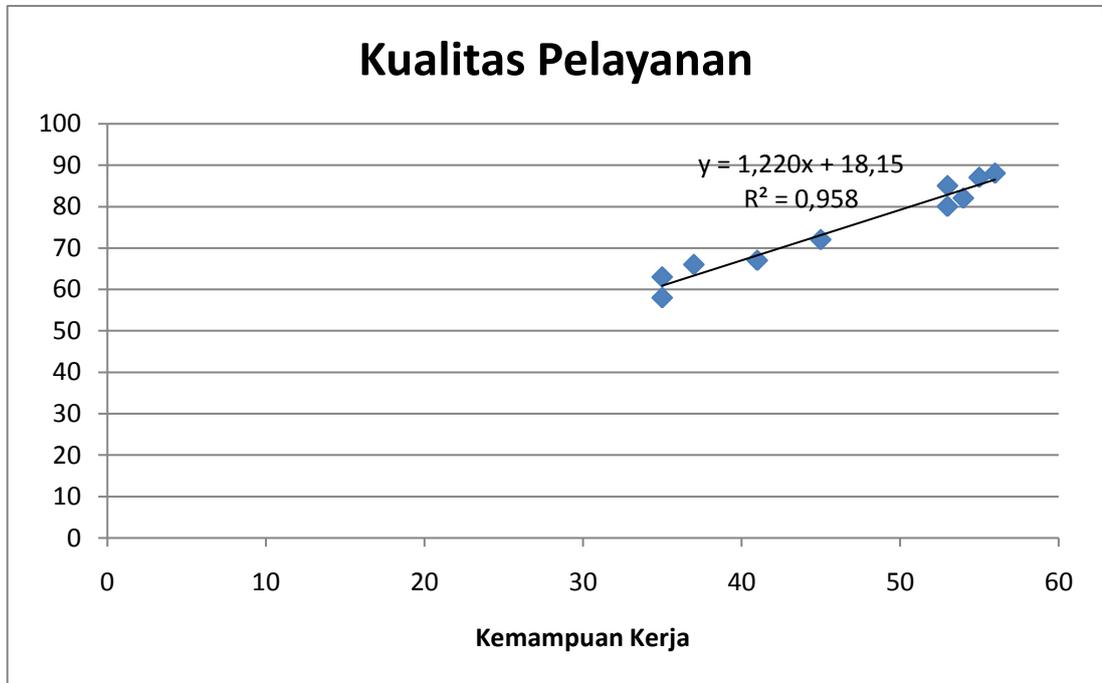
Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.958	183.890	1	8	.000	18.158	1.221

The independent variable is Kemampuan Kerja.

Gambar 3.1
Kurva Regresi Linier/ Sederhana



Dari kurva di atas dapat dilihat bahwa gambar kurva menunjukkan arah ke atas berarti antara variabel Kualitas Pelayanan (Y) dengan variabel Kemampuan Kerja (X1) memiliki hubungan yang positif atau dengan kata lain variabel Kemampuan Kerja (X1) berpengaruh secara positif terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Tabel 3.65
Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemampuan Kerja	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel 3.66
Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.979 ^a	.958	.953	2.365

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja

Nilai R sebesar 0,979 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara Y (Kualitas Pelayanan) dengan X1 (Kemampuan Kerja) adalah kuat karena nilainya lebih besar daripada 0,05.

Nilai R Square atau Koefisien Determinasi sebesar 0,958 (diperoleh dari $0,979 \times 0,979$). Hal ini berarti 95,8% variasi dari Y (Kualitas Pelayanan) dapat dijelaskan oleh X1 (Kemampuan Kerja). Sedangkan sisanya yaitu 4,2% ($100\% - 95,8\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti faktor kepemimpinan, disiplin, proses pelayanan, perilaku pegawai, komunikasi dan lain sebagainya.

Tabel 3.67

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.158	4.243		4.279	.003
	Kemampuan Kerja	1.221	.090	.979	13.561	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

$$Y = 18,158 + 1,221 X_1$$

$$R^2 = 0,958$$

Konstansta sebesar 18,158 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan pada variabel-variabel independen maka kualitas pelayanan sebesar 18,158. Koefisien X1 1,221 menyatakan bahwa setiap penambahan kemampuan kerja sebesar 1 maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 1,221.

Tabel 3.68
Hasil Analisis Regresi Linear/Sederhana

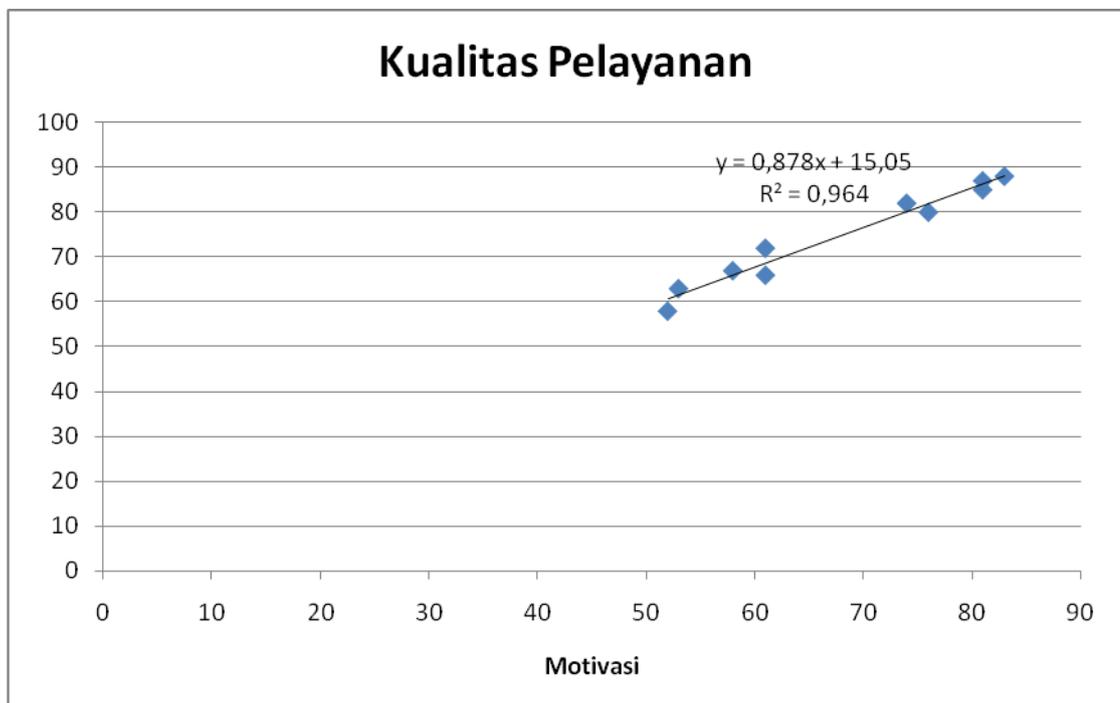
Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.965	219.205	1	8	.000	15.059	.879

The independent variable is Motivasi.

Gambar 3.2
Kurva Regresi Linear/Sederhana



Dari kurva di atas dapat dilihat bahwa gambar kurva menunjukkan arah ke atas berarti antara variabel Kualitas Pelayanan (Y) dengan variabel Motivasi (X2) memiliki hubungan yang positif atau dengan kata lain variabel Motivasi (X2) berpengaruh secara positif terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Tabel 3.69

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Motivasi ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel 3.70

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.982 ^a	.965	.960	2.174

a. Predictors: (Constant), Motivasi

Nilai R sebesar 0,982 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara Y (Kualitas Pelayanan) dengan X2 (Motivasi) adalah kuat karena nilainya lebih besar daripada 0,05.

Nilai R Square atau Koefisien Determinasi sebesar 0,965 (diperoleh dari $0,982 \times 0,982$). Hal ini berarti 96,5% variasi dari Y (Kualitas Pelayanan) dapat dijelaskan oleh X2 (Motivasi). Sedangkan sisanya yaitu 3,5% ($100\% - 96,5\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti faktor kepemimpinan, disiplin, proses pelayanan, perilaku pegawai, komunikasi dan lain sebagainya.

Tabel 3.71
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.059	4.093		3.679	.006
Motivasi	.879	.059	.982	14.806	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

$$Y = 15,059 + 0,879 X_2$$

$$R^2 = 0,965$$

Konstansta sebesar 15,059 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan pada variabel-variabel independen maka kualitas pelayanan sebesar 15,059. Koefisien X₂ sebesar 0,879 menyatakan bahwa setiap penambahan kemampuan kerja sebesar 1 maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,879.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 3.72
Hasil Analisis Regresi Berganda

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Pelayanan	74.80	10.922	10
Kemampuan Kerja	46.40	8.758	10
Motivasi	68.00	12.211	10

Tabel 3.73
Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Motivasi, Kemampuan Kerja	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel 3.74
Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.991 ^a	.982	.977	1.668

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Kemampuan Kerja

Nilai R sebesar 0,991 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara Y (Kualitas Pelayanan) dengan X1 (Kemampuan Kerja) dan X2 (Motivasi) adalah kuat karena nilainya lebih besar daripada 0,05.

Nilai R Square atau Koefisien Determinasi sebesar 0,982 (diperoleh dari 0,991 x 0,991). Hal ini berarti 98,2% variasi dari Y (Kualitas Pelayanan) dapat dijelaskan oleh X1 (Kemampuan Kerja) dan X2 (Motivasi) secara bersama-sama. Sedangkan sisanya yaitu 1,8% (100% - 98,2%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti faktor kepemimpinan, disiplin, proses pelayanan, perilaku pegawai, komunikasi dan lain sebagainya.

Tabel 3.75
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.271	3.143		4.859	.002
	Kemampuan Kerja	.574	.224	.460	2.565	.037
	Motivasi	.484	.161	.541	3.013	.020

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

$$Y = 15,271 + 0,574 X_1 + 0,484 X_2$$

$$R^2 = 0,982$$

Konstanta sebesar 15,271 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan pada variabel-variabel independen maka kualitas pelayanan sebesar 15,271. Koefisien X_1 sebesar 0,574 menyatakan bahwa setiap penambahan kemampuan kerja sebesar 1 maka akan meningkatkan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,574. Koefisien X_2 sebesar 0,484 menyatakan bahwa setiap penambahan motivasi sebesar 1 maka akan meningkatkan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,484.

Dari hasil analisis tersebut hipotesis yang dikemukakan sebelumnya pada kerangka dasar pemikiran yang dinyatakan bahwa variabel Kemampuan Kerja (X_1) dan variabel Motivasi (X_2) merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan (Y) dapat diterima. Hal ini dapat dibuktikan melalui pengujian hipotesis dalam bentuk analisis regresi linier dan analisis berganda yang hasilnya menyatakan bahwa **hipotesis dapat diterima secara signifikan**. Nilai koefisien menunjukkan bahwa setiap ada kenaikan kemampuan kerja dan motivasi maka akan ada kenaikan kualitas pelayanan.

Nilai R Square atau Koefisien Determinasi kemampuan kerja (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,958. Hal ini berarti 95,8% variasi dari Y (Kualitas Pelayanan) dapat dijelaskan oleh X_1 (Kemampuan Kerja), sedangkan sisanya yaitu 4,2% (100% - 95,8%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diantaranya seperti faktor kepemimpinan, disiplin, proses pelayanan, perilaku pegawai, komunikasi dan lain sebagainya sehingga tidak hanya kemampuan kerja saja yang mendeterminasikan kualitas pelayanan.

Nilai R Square atau Koefisien Determinasi variabel motivasi (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,965. Hal ini berarti 96,5% variasi dari Y (Kualitas Pelayanan) dapat dijelaskan oleh X2 (Motivasi). Sedangkan sisanya yaitu 3,5% (100% - 96,5%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diantaranya seperti faktor kepemimpinan, disiplin, proses pelayanan, perilaku pegawai, komunikasi dan lain sebagainya sehingga tidak hanya motivasi saja yang mendeterminasikan kualitas pelayanan.

Nilai R Square atau Koefisien Determinasi variabel kemampuan kerja (X1) dan motivasi (X2) sebesar 0,982. Hal ini berarti 98,2% variasi dari Y (Kualitas Pelayanan) dapat dijelaskan oleh X1 (Kemampuan Kerja) dan X2 (Motivasi) secara bersama-sama. Sedangkan sisanya yaitu 1,8% (100% - 98,2%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diantaranya seperti faktor kepemimpinan, disiplin, proses pelayanan, perilaku pegawai, komunikasi dan lain sebagainya sehingga tidak hanya kemampuan kerja dan motivasi saja yang mendeterminasikan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dan melihat tujuan dilakukannya penelitian ini, maka diperoleh hasil penelitian di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kemampuan kerja dan motivasi, sebagai berikut :

1. Diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan pembuatan AK.1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang yang dibuktikan dari nilai koefisien determinasi atau R square sebesar 95,8% maka sudah jelas hubungan kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan dinyatakan signifikan, hal ini dikarenakan ada hubungan yang kuat dan searah antara variabel motivasi kerja (X_1) dengan variabel kualitas pelayanan (Y), dan dapat disimpulkan apabila variabel kemampuan kerja baik maka variabel kualitas pelayanan juga baik.
2. Diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel motivasi (X_2) dengan kualitas pelayanan (Y) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang yang dibuktikan dari nilai koefisien determinasi atau R square sebesar 96,5% maka sudah jelas hubungan motivasi dengan kualitas pelayanan dapat diterima secara signifikan, hal ini dikarenakan ada hubungan yang kuat dan searah antara variabel motivasi (X_2) dengan variabel kualitas pelayanan (Y), dapat disimpulkan apabila variabel motivasi baik maka variabel kualitas pelayanan juga baik.
3. Diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kemampuan kerja (X_1) dan motivasi (X_2) dengan kualitas pelayanan (Y)

pembuatan AK.1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang yang dibuktikan dari nilai koefisien determinasi atau R square sebesar 98,2% maka sudah jelas hubungan kemampuan dan motivasi dengan kualitas pelayanan dapat diterima secara signifikan, hal ini dikarenakan ada hubungan yang kuat dan searah antara variabel kemampuan kerja (X_1) dan motivasi (X_2) dengan variabel kualitas pelayanan (Y), dapat disimpulkan apabila variabel kemampuan kerja dan motivasi baik maka variabel kualitas pelayanan juga baik. Hal ini dikarenakan kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang erat. Kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan tidak akan meningkat jika tidak didukung oleh kemampuan kerja dan motivasi yang baik dan mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- Danim, Sudarwan. 2008. *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung : Pustaka Setia.
- Hasibuan, Malayu. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Manullang, 1995. *Organisasi dan Manajemen, Edisi 1*. Yogyakarta: CV Liberty.
- Moenir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Purwanto, Agus, dkk. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. 2007. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto, dkk. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2008. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang. 1989. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta : Bina Aksara
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi. 1986. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Soeprihanto, John. 1996. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta : BPFI.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwitri, Sri. 2009. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang : UNDIP
- Thoha, Miftah. 1990. *Aspek-Aspek Administrasi Negara* . Jakarta: Gholia.
- Thoha, Miftah. 2009. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Warella. Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang : FISIP UNDIP