

## **PENGARUHKEMAMPUAN KERJA (*WORK ABILITY*) DAN KUALITAS KERJA (*WORK QUALITY*) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIDINAS SOSIAL KABUPATEN BANGKALAN**

**Iman Muazansyah**  
Universitas Kalimantan Utara  
alyacarpet@gmail.com

### ***Abstract***

*The problem of quality of human resources is an important thing in realizing a quality public service. The role of human resources, especially the government apparatus, is important in improving the quality of public services provided to the community. This study aims to analyze the effect of Work Ability (work ability) and Quality Work (work quality) on the quality of public services at the Office of Social Affairs Bangkalan. This research uses explanatory research type with quantitative approach. Samples taken are employees of Bangkalan District Social Service counted 98 people. Data collection was done by distributing questionnaires. Data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Square (PLS) program. The results of this study indicate that work ability and work quality have a significant influence on the quality of public services in Bangkalan District Social Service.*

**Keywords:** *Work ability, work quality, Public Service Quality.*

### **I. Pendahuluan**

Pelayanan publik saat ini telah menjadi *issue* sentral dimana telah memaksa institusi Negara maupun masyarakat untuk memperbaiki sebaik-baiknya dalam penyelenggaraannya. Pelayanan publik diartikan sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak-hak warga masyarakat. Hal ini terkait dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Undang Undang Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik). Peningkatan kualitas pelayanan

adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disuatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ketahun semakin besar.

Peraturan Daerah Kabupaten Bangkalan Nomor 5 Tahun 2017 mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, dimana penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Kualitas pelayanan publik menjadi poin penting dalam menilai kinerja aparat pemerintah, dimana aparatur pemerintah berhubungan langsung dengan masyarakat dalam kelangsungan penyelenggaraan administrasi negara. Upaya-upaya peningkatan pelayanan publik melalui pembenahan yang menyeluruh. Peningkatan kualitas pelayanan tentu saja terkait dengan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh unit pelayanan publik atau aparat pelaksana unit pelayanan publik tersebut. Oleh karena itu, pemerintah sebagai organisasi yang mempunyai aparat harus mampu mengembangkan dan mendayagunakan sumber daya manusia (SDM), sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM).

Sumber daya manusia memegang peranan yang dominan, berhasil atau tidaknya organisasi lembaga pemerintahan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada kemampuan SDM atau pegawainya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Mangkunegara (2011) menyatakan sumber daya manusia merupakan aset penting bagi organisasi lembaga pemerintahan. Keberadaan aset ini adalah fakta bila SDM merupakan bagian integral dari organisasi, sehingga segala masalah yang terkait dengan organisasi harus dipecahkan dengan baik dan benar. Dalam hal ini, kemampuan kerja menjadi hal penting yang harus dimiliki oleh pegawai aparatur sipil negara sebagai pelaksana penyelenggara pelayanan publik. Menurut Robbins (2008) kemampuan kerja merupakan kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Kemampuan dalam bekerja seorang Pegawai Aparatur Sipil Negara mutlak dimiliki oleh Pegawai Aparatur Sipil Negara sehingga aktivitas atau pekerjaan yang menjadi tanggungjawab mereka dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kemampuan kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara ditentukan dari kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan serta kemampuan sikap.

Kualitas kerja di dalam organisasi publik merupakan jawaban berhasil atau tidaknya sebuah organisasi dalam menciptakan dan menumbuhkan perilaku para pegawai untuk melihat apakah tugas, fungsi dan tanggungjawab serta tujuan-tujuan apakah sudah tercapai secara optimal. Seperti yang dikemukakan oleh Hao (2013) bahwa kualitas kerja merupakan keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh pegawai yang mempunyai tanggungjawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, baik

tanggungjawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggungjawab moral dan spiritual.

Berdasarkan tinjauan literatur secara teoritis maupun empiris maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh Kemampuan Kerja (*work ability*) dan Kualitas Kerja (*work quality*) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan.

## II. Landasan Teori

### Kemampuan Kerja (*work ability*)

Menurut Thoha (2011) kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman. Kemampuan (*abilities*) seseorang akan turut serta menentukan perilaku dan hasilnya. Maksud dari kemampuan atau *abilities* ialah bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan sesuatu kegiatan secara fisik atau mental yang diperoleh sejak lahir, belajar, dan dari pengalaman (Soehardi, 2003).

Konsep kemampuan kerja (*work ability*) didefinisikan oleh Robbins (2008) sebagai kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Dimana kemampuan individu pada hakekatnya tersusun dari dua faktor yaitu: kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Menurut Stoner (2006) kemampuan kerja merupakan tenaga untuk melakukan suatu perbuatan, dimana kemampuan meliputi pengetahuan dan penguasaan pegawai atas teknis pelaksanaan tugas yang diberikan.

Ilmarinen dalam Salem et al (2017) mendefinisikan kemampuan kerja sebagai seberapa baik pekerja saat ini dan dalam waktu dekat dan seberapa sanggupkah dia melakukan pekerjaannya dengan memperhatikan tuntutan pekerjaan, kesehatan dan sumber daya mental. Kemampuan kerja dapat mendukung pekerja untuk mendapatkan lebih banyak prestasi, tanggung jawab dan kompetensi. Kemampuan mencerminkan kelancaran, keanggunan, dan orisinalitas. Kemampuan untuk menguraikan ide apa pun akan meningkatkan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan produktivitas (Nempung, 2013).

Menurut Syafarudin dalam Robbins (2008), terdapat tiga jenis kemampuan SDM dalam dimensi kualitas yang perlu dikaji, yaitu kemampuan dan keahlian yang bersifat konseptual (*conceptual skill*), keahlian yang bersifat "human" (*human skill*) dan keahlian yang bersifat teknis (*technical skill*).

1. *Conceptual Skill* (Kemampuan Konseptual)

Keahlian konseptual menyangkut kemampuan individu dalam organisasi dalam berbagai fungsi manajerial seperti pengambilan keputusan, penyelesaian konflik dan problem yang kompleks, penyusunan strategi dan kebijakan. Kemampuan ini memerlukan dukungan pengetahuan yang harus selalu diperbaharui.

2. *Human Skill* (Kemampuan Bersifat Manusiawi)

Pada diri individu pada level jabatan apapun, harus memiliki kemampuan ini yang terlihat pada kemampuan bekerja sama, interrelationship, komunikasi dalam kelompok, kemampuan-kemampuan seperti itu, harus dimiliki oleh semua manajer pada setiap tingkat manajemen.

### 3. *Technical Skill* (Kemampuan Teknis)

Keahlian yang bersifat teknis adalah kemampuan individu yang lebih bersifat keahlian khusus teknis operasional seperti mengoperasikan alat-alat dan kegiatan-kegiatan yang bersifat administratif lainnya. Kemampuan dan keahlian itu bagi peningkatan efektivitas organisasi diberbagai level harus selalu ditingkatkan guna mencapai tujuan yang diharapkan sejalan dengan perubahan yang dihadapi.

Kemampuan kerja (*work ability*) dapat diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada Raharjo, dkk (2016) berikut ini:

#### 1. Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan merupakan fondasi yang mana akan membangun keterampilan dan kemampuan. Pengetahuan terorganisasi dari informasi, fakta, prinsip atau prosedur yang jika diterapkan membuat kinerja yang memadai dari pekerjaan.

#### 2. Pelatihan (*training*)

Proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir sehingga tenaga kerja non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu.

#### 3. Pengalaman (*experience*)

Tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki.

#### 4. Keterampilan (*skill*)

Kemampuan seseorang dalam menguasai pekerjaan, penguasaan alat dan menggunakan mesin tanpa kesulitan.

#### 5. Kesanggupan kerja

Kondisi dimana seorang Pegawai Aparatur Sipil Negara merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

### **Kualitas Kerja (*Work Quality*)**

Menurut Mangkunegara (2011) kualitas kerja (*work quality*) adalah seberapa baik seorang Pegawai Aparatur Sipil Negara mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Kemudian Sedarmayanti (2011) menjelaskan bahwa kualitas kerja adalah seorang pegawai yang memenuhi syarat kualitatif yang dituntut oleh pekerjaannya, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan, sedangkan menurut Heidjrachman dan Husnan (2009) mendefinisikan kualitas kerja sebagai wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang hendak dicapai secara efektif dan efisien.

Menurut Hao (2013), kualitas kerja adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh pegawai yang mempunyai tanggungjawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggungjawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggungjawab moral dan spiritual. Royuela dan Surinach (2009) menyatakan bahwa kualitas adalah elemen kunci dalam mempromosikan pekerjaan dalam ekonomi pengetahuan yang kompetitif dan inklusif. Kualitas mencerminkan keinginan, tidak hanya untuk mempertahankan standar minimum, tetapi untuk meningkatkan standar dan memastikan pembagian kemajuan yang lebih adil.

Kualitas kerja (*work quality*) dapat diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada Hasibuan (2011) yang terdiri dari:

1. Potensi diri  
Potensi diri merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.
2. Hasil kerja  
Hasil kerja yang optimal harus dimiliki oleh seorang pegawai, pegawai harus bisa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, salah satunya dapat dilihat dari produktivitas.
3. Proses kerja  
Proses kerja merupakan suatu tahapan terpenting dimana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini kinerja pegawai dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan kerja, melakukan tindakan perbaikan.
4. Antusiasme  
Antusiasme merupakan suatu sikap dimana seorang pegawai melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya hal ini bisa dilihat dari kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan survei mengenai keinginan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Terlebih, kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, karenanya peningkatan kualitas pelayanan (*quality of services*) akan menjadi penting (Zauhar 2001; Prasojo, Pradana dan Hiqmah, 2006).

Kaitannya dengan kualitas pelayanan, sejumlah ahli menjelaskan konsep ini dengan pengertian yang saling menguatkan sesuai dengan perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik (Feigenbaum 1986; Lovelock 1994; Bahil dan Gising 1998; Goetsh dan Davis 1994; Mulyawati 2003; WE. Deming, 1986; Sinambela dkk 2006). Selain itu, ukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh banyak faktor yang bersifat intangible (tidak nyata/ tidak berwujud) dan memiliki banyak aspek psikologis yang rumit untuk diukur (Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990). Idealnya pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan yakni penilaian kepuasan pelanggan, pada dimensi pengguna layanan/pelanggan (*service users*) dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan (*service providers*). Zeithaml dkk. (1990)

Gronroos dalam Azizzadeh et al (2013) mengemukakan bahwa pengalaman sebelumnya dalam kaitannya dengan layanan tertentu dapat mempengaruhi harapan pelanggan, sementara layanan yang dirasakan berasal dari persepsi pelanggan dari layanan mereka. Bahkan, kualitas layanan adalah jenis sikap yang terkait dengan

kepuasan pelanggan, tetapi tidak sama dengan itu dan berasal dari harapan pelanggan dibandingkan dengan kinerja organisasi (Parasuraman dalam Azizzadeh et al, 2013).

Berdasarkan beberapa konsep mengenai pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara (Sinambela, 2010). Menurut Dwiyanto (2005) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Sinambela (2010) juga mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml (1990),

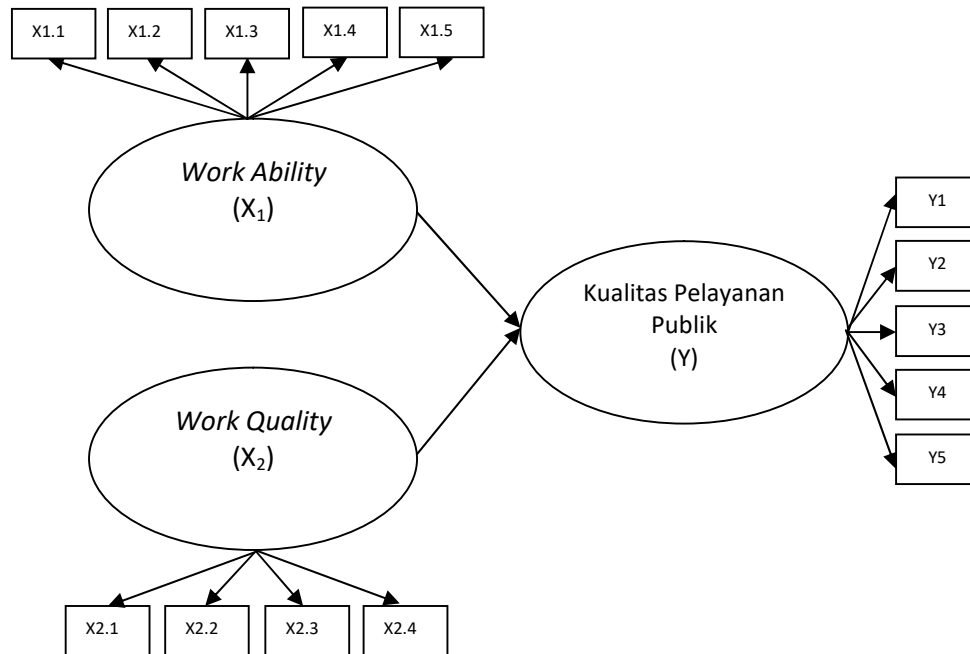
1. *Tangibles* (bukti fisik: Nyata, Berwujud) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (Cepat tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas, membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan yakni penilaian kepuasan pada dimensi pengguna layanan/pelanggan (*service users*) dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan (*service providers*). Untuk menilai suatu pelayanan mempunyai kualitas yang baik atau tidak, tidak dapat hanya menggunakan standar pelayanan yang ada, tetapi diukur berdasarkan persepsi pelanggan.

### Hipotesis dan Kerangka Konseptual

- H<sub>1</sub> : Kemampuan Kerja (*work ability*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan.
- H<sub>2</sub> : Kualitas Kerja (*work quality*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan.

Kerangka konseptual merupakan gambaran tentang model konsep yang relevan dan sebagai petunjuk dalam menganalisis data. Adapun kerangka konseptual penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

### III. Metode Penelitian

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori. Eksplanatori merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya (Sugiyono, 2016). Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016) metode kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

#### Populasi dan Sampel

Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan sebanyak 98 pegawai.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016). Teknik sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016). Dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan sebanyak 98 orang.



### Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan sebuah konsep atau sesuatu yang dapat diukur dan dapat dilihat pada dimensi perilaku, aspek atau sifat yang ditunjukkan oleh konsep tersebut.

1. Kemampuan Kerja (*work ability*) ( $X_1$ )

Kemampuan kerja (*work ability*) merupakan kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu (Robbins, 2008).

Indikator variabel kemampuan kerja (*work ability*) mengacu pada Raharjo, dkk (2016), yaitu:

- a. Pengetahuan (*knowledge*);
- b. Pelatihan (*training*);
- c. Pengalaman (*experience*);
- d. Keterampilan (*skill*);
- e. Kesanggupan kerja

2. Kualitas kerja (*work quality*) ( $X_2$ )

Kualitas kerja (*work quality*) adalah seorang pegawai yang memenuhi syarat kualitatif yang dituntut oleh pekerjaannya, sehingga pekerjaan itu benar- benar dapat diselesaikan (Sedarmayanti, 2011). Indikator variabel kualitas kerja (*work quality*) mengacu pada Hasibuan (2011), yaitu:

- a. Potensi diri;
- b. Hasil kerja;
- c. Proses kerja;
- d. Antusiasme

3. Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Kualitas pelayanan publik adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Indikator variabel kualitas pelayanan publik mengacu pada Zeithaml (1990), yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti fisik);
- b. *Reliability* (kehandalan);
- c. *Responsiveness* (ketanggapan);
- d. *Assurance* (jaminan);
- e. *Empathy* (empati)

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui sumber data primer, yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, dicatat untuk pertama kalinya dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode penyebaran kuesioner, yaitu cara pengumpulan data dengan memberikan seperangkat daftar pertanyaan untuk dijawab oleh para responden (Sugiyono, 2014). Teknik pengumpulan data ini dipilih dengan harapan memperoleh informasi yang relevan dengan permasalahan yang dikaji dan mempunyai derajat keakuratan yang tinggi. Metode penyusunan skala menggunakan skala *Likert*. Variabel yang diukur dalam skala likert



dijabarkan kembali kedalam bentuk sub-variabel, dimana sub-variabel tersebut dijabarkan kembali menjadi komponen-komponen yang dapat diukur.

### Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah di baca dan di implementasikan. Teknik analisis yang dipilih untuk menganalisis data dan menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah *The Structural Equation Model* (SEM). Untuk menjawab hipotesis digunakan *Partial Least Square* (PLS). Menurut Ghazali (2012:41) perhitungan dilakukan dengan menggunakan alat Bantu Smart *Partial Least Square* (PLS), dikarenakan berbentuk multi jalur dan model yang digunakan berbentuk Reflektif. Model perhitungan dilakukan dengan menggunakan alat bantu Smart PLS dikarenakan dalam penelitian ini memiliki hubungan multi jalur dan berbentuk formatif dan reflektif. Sampel dalam penelitian ini telah dikenakan menjadi sebanyak 50 responden. Model formatif adalah model yang menunjukkan arah hubungan dari indikator ke variable laten. Model reflektif adalah model yang menunjukkan hubungan dari variable laten ke indikatornya.

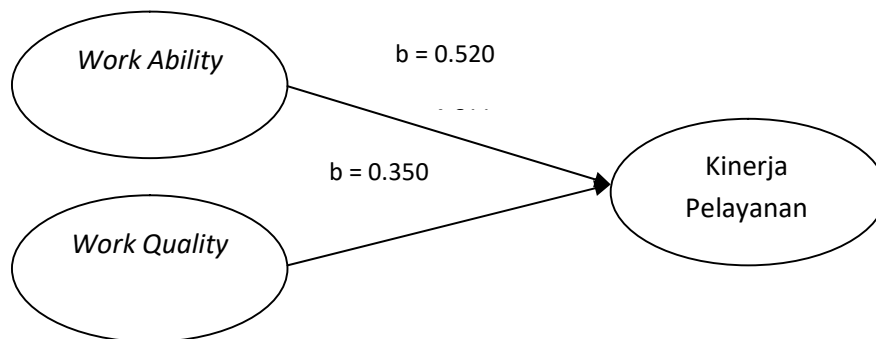
## IV. Hasil dan Pembahasan

### Evaluasi Inner Model

*Inner model* yang kadang disebut juga dengan (*inner relation, structural model* dan *substantive theory*) menspesifikasi pengaruh antar variabel penelitian (*structural model*).

### Uji Inner Model atau Uji Model Struktural

Hasil analisis tingkat kesesuaian model struktural yang dibangun menunjukkan simpulan bahwa model keseluruhan telah “Relevan” untuk menjelaskan variabel-variabel yang diteliti dan pengaruhnya pada masing-masing variabel. Perhitungan nilai  $Q^2$  di dapatkan nilai 0,604 atau sudah melebihi batas kritis 0,5 dengan demikian model struktural telah dinyatakan cocok dan sesuai.



Gambar 2. Model Inner PLS

Terdapat 2 variabel *eksogen* dalam model inner yang diteliti, yaitu kemampuan kerja (*work ability*) dan kualitas kerja (*work quality*), sedangkan variabel *endogen* dalam

model inner yang diteliti adalah Kinerja Pelayanan Publik. Pada model persamaan dengan *endogen* Kinerja Pelayanan Publik nilai  $R^2$  mencapai 0,604. Ini berarti Kinerja Pelayanan Publik dapat dijelaskan oleh kemampuan kerja (*work ability*) dan kualitas kerja (*work quality*) mencapai 60,4%. Hasil  $Q^2$  yang dicapai adalah 0,604 yang berada pada rentang 0,66 – 1,00, sehingga dapat dikatakan bahwa model tersebut adalah model yang “Baik”.

### Hasil Pengujian Hipotesis

#### Uji Hipotesis 1 ( $H_1$ )

Hipotesis pertama pada penelitian terbukti kebenarannya, dikarenakan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai  $t$  sebesar 4.611 yang berarti lebih besar dari 1.96, sehingga dapat dikatakan bahwa kemampuan kerja (*work ability*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Arah hubungan kedua variabel adalah positif yang berarti semakin baik Kemampuan Kerja (*work ability*) akan semakin dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik dengan memiliki besar pengaruh sebesar 0.520.

#### Hipotesis 2 ( $H_2$ )

Hipotesis kedua pada penelitian terbukti kebenarannya, dikarenakan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai  $t$  sebesar 2.884 yang berarti lebih besar dari 1.96, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas kerja (*work quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Arah hubungan kedua variabel adalah positif yang berarti semakin baik kualitas kerja (*work quality*) akan semakin dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik dengan memiliki besar pengaruh sebesar 0.350.

### PEMBAHASAN

Hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa kemampuan kerja (*work ability*) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan yang terbukti dari nilai  $t$  sebesar 4.611 yang berarti lebih besar dari 1.96, sehingga dapat dijelaskan bahwa peningkatan kinerja pelayanan publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan dapat dibentuk melalui adanya kemampuan kerja (*work ability*) atau kemampuan kerja pegawai yang baik, karena dengan kemampuan yang baik maka pegawai dapat memberikan kinerja yang baik sehingga pelayanan yang diberikan juga akan meningkat. Pengaruh kemampuan kerja (*work ability*) terhadap kinerja pelayanan publik adalah positif yang menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan kerja (*work ability*) maka akan dapat meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja pegawai memiliki peran penting dalam peningkatan kinerja pelayanan publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan, sehingga apabila Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik maka sangat penting untuk memperhatikan kemampuan pegawai yang akan dapat menunjang kinerja para pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan.

Hasil yang menunjukkan adanya pengaruh *Kemampuan Kerja (work ability)* terhadap kinerja pelayanan publik ini sejalan dengan Sudiyanti (2013) yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan di Samsat Kota Semarang III. Hal yang sama ditemukan oleh Novigasa (2016) yang meneliti pada aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan hasilnya membuktikan bahwa kemampuan aparatur pada aspek pengetahuan, keterampilan dan pengalaman signifikan berpengaruh sangat kuat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Hasil analisis data yang dilakukan juga menemukan bahwa kualitas kerja (*work quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan yang terbukti dari nilai  $t$  sebesar 2.884 yang berarti lebih besar dari 1.96, sehingga dapat dijelaskan bahwa peningkatan Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan dapat dibentuk melalui kualitas kerja (*work quality*) yang dilakukan. Pengaruh kualitas kerja (*work quality*) terhadap kinerja pelayanan publik adalah positif yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas kerja (*work quality*) maka akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas kerja (*work quality*) memiliki peran penting dalam peningkatan kinerja pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan, sehingga apabila Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik maka sangat penting untuk memperhatikan kualitas kerja pegawai yang akan dapat menunjang hasil kinerja para pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan.

Hasil yang menemukan bahwa kualitas kerja (*work quality*) berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik sejalan dengan temuan Lestari (2015) yang menemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

## V. Kesimpulan dan Saran

1. Kemampuan kerja (*work ability*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan.
2. Kualitas kerja (*work quality*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan.

## SARAN

1. Diharapkan agar Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan dapat meningkatkan kemampuan aparatur dengan memberikan kesempatan pegawai meningkatkan jenjang pendidikannya serta melakukan sosialisasi pegawai untuk selalu aktif mengikuti seminar maupun pelatihan yang dapat mengembangkan kemampuan para pegawai dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Diharapkan agar Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan dapat meningkatkan kualitas kerja (*work quality*) aparatur pegawai dengan memastikan hasil kerja pegawai sesuai dengan SOP yang berlaku.

## Daftar Referensi

### Buku:

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Dwiyanto, A. 2005. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan. Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ghozali, I. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 20. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. 2007. Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition. John Wiley & Sons, Ltd., England.
- Hao. L. 2013. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Pertanahan Kota Banjar. *Skripsi*, Hal. 3-11.
- Hasibuan, M. S.P. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Heidjrachman, R., dan S. Husnan. 2009. Manajemen Personalialia. Yogyakarta: BPFE.
- Robbins, S. 2008. Perilaku Organisasi, Jilid I dan II, alih Bahasa : Hadyana. Pujaatmaja. Jakarta: Prenhallindo.
- Royuela, V., dan J. Surinach. 2009. Quality in work and aggregate productivity. Research Institute of Applied Economics. Working Papers 01 / 51 pages
- Salem, GM., Eltwansy MS, Waly EH and Bakry HM. 2017. Kemampuan Kerja (work ability), Individual And Lifestyle Aspects Among Zagazig University Employees. *Egyptian Journal of Occupational Medicine*, 41 (2) : 205-216
- Sedarmayanti. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil(cetakan kelima). Bandung : PT Refika. Aditama.
- Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan. Implementasi. cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soehardi. 2003. Esensi Perilaku Organisasional. Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta
- Stoner, J. A. F. 2006. “*Manajemen*”, Jilid 1, Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Thoha, M. 2011. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations. USA: The Press.
- \_\_\_\_\_, Mary Jo Bitner. 1996. Service Marketing. New York: McGraw - Hill Companies, Inc.
- \_\_\_\_\_. 1988. Consumer Perceptions of price, Quality, and Value: A Mean-End Model & Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, Volume 52.

### Peraturan Pemerintah:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik butir 1 Umum.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Bangkalan Nomor 5 Tahun 2017 mengenai penyelenggaraan pelayanan publik

**Jurnal:**

- Azizzadeh, F., K. Khalili., and I Soltani. 2013. Service Quality Measurement in the Public Sector (Ilam Province Post Office Case Studies). *International Journal of Economics, Finance and Management* Volume. 2, Nomor 1.
- Lestari, P. W. 2015. Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Kepulauan Riau Samsat Tanjungpinang. Naskah Publikasi. Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Nempung, T. 2013. The Influence of Work Culture, Empowerment, and Work Motivation on Kemampuan Kerja (work ability) and Farming Productivity (A Study of Pepper Farmers at South Konawe, Southeast Sulawesi). *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* e-ISSN: 2278-487X. Volume 8, Issue 3, PP 23-33
- Novigasa, A. 2016. Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014). *Jom Fisip* Volume 3 Nomor 1.
- Prasojo, Eko. 2006. Reformasi Birokrasi di Indonesia: Beberapa Catatan Kritis. *Jurnal Ilmu Admnistrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Volume 14, Nomor 1 (Januari).
- Raharjo, S., P. D. Paramita., dan M. M. Warso. 2016. Pengaruh Kemampuan Kerja, Pengalaman Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dengan Kompetensi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada KUD "PATI KOTA" Kabupaten Pati). *Journal of Management*, Volume 2 No. 2.
- Sudiyanti, D. 2013. Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Disiplin Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Samsat Kota Semarang III. *Jurnal Administrasi Publik* Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.