

## ANALISIS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN SUMBAWA BARAT

Apriadi<sup>1,2</sup>, Sherwin Ary Busman<sup>3</sup>, dan Ahmad Yamin<sup>2,4\*</sup>

<sup>1</sup>Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa Barat, Indonesia

<sup>2</sup>Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

<sup>3</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

<sup>4</sup>Ilmu Hukum, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

*Corresponding author:* ahmad.yamin@uts.ac.id

### ABSTRAK

Hal ini bertujuan untuk menganalisis dampak pemenuhan tunjangan pada Tunjangan Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa Barat. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (Auxiliary Condition Modeling) dengan pendekatan Lisrel. Digunakan untuk membuat hipotesis dalam penyelidikan eksploratif dengan memusatkan pada klarifikasi perubahan variabel bawahan pada saat pengujian pertunjukan. Tes yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang masyarakat yang sudah diberikan pelayanan di Tunjangan Tenaga Kerja Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat. Hasil penelitian diperoleh bahwa: 1) Kualitas manfaat pada Pemerintahan Sumbawa Barat Tunjangan Tenaga Kerja dan Transmigrasi mempunyai dampak penting terhadap pemenuhan manfaat 2) Penggunaan manfaat mempunyai dampak penting terhadap pemenuhan masyarakat di Pemerintahan Sumbawa Barat Tunjangan Tenaga Kerja dan Transmigrasi 3) Kemampuan manfaat mencakup dampak penting yang perlu diperhatikan terhadap pemenuhan masyarakat pada Tunjangan Tenaga Kerja dan Transmigrasi Aturan Sumbawa Barat.

Kata Kunci; Keuntungan; Kualitas dan Pemenuhan Masyarakat.

### ABSTRACT

*This inquire about points to analyze the impact of benefit fulfillment at the West Sumbawa Rule Labor and Transmigration Benefit. The strategy connected within the investigate is SEM (Auxiliary Condition Modeling) with the Lisrel approach. Utilized to create hypothesis in exploratory investigate by centering on clarifying the change of the subordinate variable when testing the show. The test utilized in this inquire about was 100 individuals from the community who had already given administrations at the West Sumbawa Rule Labor Benefit. The comes about of the investigate appear that: 1) Benefit quality at the West Sumbawa Rule Manpower and Transmigration Benefit contains a critical impact on benefit fulfillment 2) Benefit usage features a critical impact on community fulfillment at the West Sumbawa Rule Labor and Transmigration Benefit 3) Benefit capability incorporates a critical impact noteworthy affect on community fulfillment at the West Sumbawa Rule Labor and Transmigration Benefit.*

*Catchphrases: Benefit; Quality and Community Fulfillment.*

## 1. PENDAHULUAN

Organisasi birokrasi yang secara terbuka diuntungkan adalah penyelenggaraan pemerintahan yang terjadi di dalam lingkaran otoritas publik, sehingga asosiasi administrasi pemerintahan berada di garda terdepan dalam administrasi publik. Bantuan pokok adalah cara menawarkan jenis-jenis bantuan kepada

daerah setempat dalam menyelesaikan persoalan-persoalan manajerial. Memberikan dukungan dengan kualitas terbaik bagi daerah setempat adalah tugas mendasar dari otoritas pemerintah, khususnya sebagai pekerja masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Negara menawarkan jenis bantuan yang berkualitas, yang diharapkan dapat mengakui administrasi publik yang berkualitas yang merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (Pemerintahan yang Hebat). Upaya untuk memperbaiki sifat administrasi publik yang dilakukan oleh otoritas publik dapat memperkuat sistem aturan mayoritas dan kebebasan dasar, memperkuat kesuksesan finansial, dengan cerdas menggunakan aset reguler dan mendapatkan kepercayaan publik terhadap otoritas publik dan manajemen kebijakan. Mengingat pedoman yang ada dalam penerapannya.

Dengan tujuan untuk memberikan Pelayanan Masyarakat yang maksimal kepada semua pihak, pelayanan yang berkualitas tentunya merupakan fasilitas yang dapat memberikan kepuasan bagi daerah, mulai dari tersalurkannya bantuan tersebut kepada masyarakat yang dilayani. Arti kualitas administrasi menurut Trigono (dalam Nurdin, 2019:16) adalah “standar yang perlu dicapai oleh suatu individu/kelompok/lembaga hierarki sehubungan dengan sifat SDM, sifat strategi kerja, siklus dan hasil kerja atau item sebagai tenaga kerja dan produk. Kualitas berarti memenuhi individu yang dihadapkan dengan permintaan/prasyarat klien atau masyarakat”. Ada tiga karakteristik utama dalam Pelayanan Masyarakat yaitu sebagai berikut:

1. Intangibility, artinya penyelenggaraan pemerintahan pada hakikatnya adalah pelaksanaan dan hasil persepsi, bukan obyek. Kebanyakan layanan tidak dapat diperiksa, diukur, disentuh atau dicoba beberapa waktu yang lalu mereka disampaikan untuk menjamin kualitas. Hal ini berbeda dengan barang dagangan yang dikirimkan oleh jalur produksi yang kualitasnya telah teruji beberapa waktu lalu dan baru saja disampaikan kepada klien.
2. Heterogenitas, artinya klien atau nasabah manfaat atau klien mempunyai kebutuhan yang sangat heterogen. Klien dengan manfaat yang sama mungkin memiliki kebutuhan yang berbeda. Selain itu, eksekusi secara teratur berubah dari satu strategi ke strategi lainnya dan bahkan seiring berjalannya waktu.
3. Inseparability, artinya generasi dan pelanggan suatu jasa tidak dapat dibedakan. Hasilnya adalah kualitas industri yang menguntungkan tidak dibangun dalam produksi di divisi pabrik dan kemudian disampaikan kepada klien.

Dalam Kepmen Penguatan Kewenangan Negara (Kepmen Wadah) nomor 63 tahun 2003, bantuan masyarakat adalah semua kegiatan bantuan yang dilakukan oleh organisasi spesialis terbuka sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan administrasi penerima manfaat dan pengaturan pedoman hukum yang tidak sepenuhnya diselesaikan. Administrasi publik pada dasarnya dapat dicirikan sebagai suatu upaya pemenuhan keinginan atau kebutuhan daerah yang dilakukan oleh wakil-wakil pemerintah, khususnya organisasi-organisasi yang bertanggung jawab terhadap administrasi daerah. Kualitas dan jumlah layanan akan lebih baik, sehingga ketika menawarkan jenis bantuan publik, layanan tersebut harus: 1) Mudah diawasi bagi individu yang terlibat erat, 2) Mendapatkan bantuan yang masuk akal, 3) Mendapatkan bantuan serupa tanpa preferensi, dan 4) Carilah pengobatan yang sah dan langsung.

Sehubungan dengan kualitas Pelayanan Masyarakat, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa Barat merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terdiri dari:

1. Bidang Penempatan Tenaga Kerja;
2. Bidang Hubungan Industrial;
3. Bidang Transmigrasi;
4. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Balai Latihan Kerja.

Dengan menyelenggarakan Administrasi Masyarakat yang memanfaatkan inovasi data dan komunikasi, khususnya untuk memperluas kerjasama dan kolaborasi masyarakat antara organisasi pemerintah dan masyarakat dalam bidang regulasi dan lain-lain. Dinas Ketenagakerjaan dan Agribisnis Kabupaten Sumbawa Barat khususnya menangani individu yang akan memasuki dunia kerja (pra kerja),

sasarannya adalah angkatan kerja, pencari kerja, pengangguran dan setengah pengangguran (di bawah pengangguran) dalam lingkup Kabupaten Sumbawa Barat.

Penelitian ini dilakukan karena kualitas administrasi terhadap pemenuhan bantuan di Rezim Sumbawa Barat Administrasi Ketenagakerjaan dan Imigrasi akan dibedah mengingat faktor-faktor Pelaksanaan administrasi terhadap kualitas bantuan. Faktor-faktor Pelaksanaan akan dijabarkan melalui petunjuk-petunjuk yaitu: Mutu, Kuantitas, Idealitas, Kelayakan dan Kewajiban Kerja hingga faktor-faktor mutu bantuan masyarakat, yaitu: Ketergantungan, Daya Tanggap, Konfirmasi, Kasih Sayang dan Substansi. Mengingat akibat dari persepsi awal, kajian ini mengamati bahwa dampak derajat kapasitas administrasi terhadap kualitas bantuan masih belum optimal, dampak dari kerja representatif dalam menyelesaikan tanggung jawabnya karena tidak adanya kapasitas representatif dalam melaksanakan tugas. sasaran kerja yang telah ditetapkan dan menghambat pekerjaan yang tujuannya harus diselesaikan.

Dalam menilai kualitas administrasi, yang dimaksud adalah sejauh mana bantuan dapat dipenuhi, bukan penolakan dari daerah itu sendiri, karena dalam kualitas bantuan harus sesuai dengan asumsi yang diinginkan oleh setiap klien. Administrasi Ketenagakerjaan adalah organisasi bantuan publik yang harus terus memperbaiki sifat administrasinya dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya dan selalu menjadi pilihan terbaik untuk wilayah setempat. Dapat disimpulkan bahwa selama ini dampak Pelaksanaan administrasi pada Rezim Sumbawa Barat Administrasi Ketenagakerjaan dan Imigrasi masih belum optimal dalam memberikan kualitas dukungan kepada daerah mengingat permasalahan yang ditemukan oleh para ilmuwan pada tahap persepsi. , Jadi. Penting untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut dan top to bottom untuk mengungkap permasalahan yang terjadi. Jadi poin utama dari penelitian ini adalah untuk “Menyelidiki Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Sifat Administrasi Publik di Pemerintahan Sumbawa Barat Penyediaan Tenaga Kerja dan Administrasi Imigrasi”.

## **2. METODOLOGI**

Metode penelitian adalah suatu strategi atau metode yang disusun secara konsisten yang digunakan oleh seorang ilmuwan untuk mengumpulkan informasi/data dalam mengarahkan eksplorasi yang disesuaikan dengan subjek/objek yang sedang direnungkan. Untuk memudahkan para ahli dan pembaca dalam menentukan langkah kerja mulai dari pengumpulan informasi hingga pemeriksaan dan percakapan.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Dinas Administrasi Ketenagakerjaan dan Imigrasi adalah unit hierarki teritorial di Kabupaten Sumbawa Barat yang terletak di dalam Pusat Kemutar Telu. Sesuai dengan Pedoman Resmi Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 23 Tahun 2008, tentang Kewajiban Pokok, Kesanggupan, Perangkat Harapan dan Sistem Kerja, Badan Penyediaan Tenaga Kerja dan Keimigrasian mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah dengan memperhatikan standar independensi dan kewajiban bantuan dalam bidang pemerintahan. bidang pekerjaan dan keimigrasian, yang kewajibannya mencakup keamanan. Kerja, Pameran Jabatan, Kerja Bantuan Pemerintah, Hubungan Modern, Persiapan Kerja dan Imigrasi. Menawarkan berbagai jenis bantuan yang berhubungan dengan bisnis dan imigrasi. Berikutnya adalah jenis layanan yang tersedia di Administrasi Ketenagakerjaan dan Imigrasi Pemerintahan Sumbawa Barat.

### **Jenis Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa Barat**

Berikut ini penjabaran, jenis pelayanan yang sering dilakukan, antara lain:

1. Kartu Pencari Kerja dan Perluasan (AK.1) merupakan tugas pencari kerja yang membedakan kartu tanda bukti yang diberikan oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk mendapatkan informasi pencari kerja. Kartu AK1 dibuat di lokasi masing-masing pencari pekerjaan. Pencari kerja bisa

- membuat kartu kuning sesuai wilayahnya masing-masing, khusus yang tercatat di KTP.
2. Planned Indonesian Traveler Laborer Identification (CPMI) adalah permohonan visa biasa yang dapat dilakukan pengajuan oleh penduduk Indonesia, yang di dalam maupun di luar wilayah Indonesia. Identifikasi umum diberikan menggunakan Kerangka Data Dewan Migrasi. Permohonan surat jalan adat untuk calon Tenaga Kerja Sementara Indonesia (TKI) yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia diajukan pada kantor migrasi di wilayah yang sama dengan tempat tinggal/domisili dimaksud.
  3. Izin mendirikan kantor cabang untuk penempatan TKI rahasia, ditujukan kepada unsur sah kantor yang telah mendapat persetujuan tertulis dari Badan Umum untuk memberikan tunjangan penempatan TKI di luar negeri.
  4. Penyelesaian Kasus Debat Buruh Pelancong Luar Negeri, DISNAKERTRANS Rezim Sumbawa Barat, dapat memberikan layanan protes dengan asumsi bahwa masalah tersebut terjadi pada Dokter Spesialis Transien Indonesia.
  5. Pencatatan Pemahaman Kerja adalah kesepakatan kerja antara seorang ahli dengan seorang pelaku usaha untuk menjalin hubungan kerja dalam jangka waktu tertentu atau untuk suatu pekerjaan tertentu.
  6. Yayasan Persiapan Rahasia/Izin Fungsional adalah hibah untuk Pelaksanaan yang dilakukan oleh LPK Rahasia, LPK Pemerintah, atau LPK Organisasi.
  7. Penegasan Pedoman Organisasi dan Pengaturan Kerja Gabungan merupakan interaksi yang sangat berbeda untuk menetapkan pedoman organisasi dan pengaturan kerja agregat. Dalam hal pedoman organisasi hanya dibuat sendiri-sendiri oleh pelaku usaha, sedangkan pengaturan kerja gabungan dibuat oleh pelaku usaha bersama-sama dengan organisasi pekerja, yang notabene ditujukan kepada para ahli/pekerja dalam organisasi tersebut.
  8. Pendaftaran organisasi pekerja/serikat buruh adalah usulan pendaftaran serikat pekerja/serikat buruh yang diselenggarakan oleh organisasi yang telah selesai dan benar serta sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan selanjutnya cenderung ditangani.

**1) Kualitas Pelayanan (X1)**

Variabel kualitas pelayanan pada kuesioner penelitian tersusun oleh empat indikator dan telah diberikan nilai sesuai dengan skala likert pada tabel 3.3. Hasil perhitungan berdasarkan jawaban keseluruhan responden ditampilkan pada tabel 4.2.

**Tabel 4.2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

Variabel	Pertanyaan Ke	STS	TS	CS	S
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>	X1.1	1.7%	0%	3.3%	7.5%
	X1.2	0.8%	0.8%	0.8%	10.8%
	X1.3	0.8%	0%	5%	16.7%
	X1.4	0%	0%	5%	20.8%
	X1.5	0%	2.5%	6.7%	26.7%
	X1.6	1.7%	4.2%	9.2%	25%
	X1.7	4.2%	5%	6.7%	26.7%
	X1.8	0.8%	7.5%	10%	14.2%
	X1.9	3.3%	4.2%	5.8%	21.7%
	X1.10	2.5%	3.3%	4.2%	11.7%

**Sumber:** Diolah dari hasil penelitian - 2023

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui nilai indikator pertama yang menjawab setuju sebesar 7.5%, indikator kedua yang menjawab setuju sebesar 10.8%, indikator ketiga yang menjawab setuju sebesar 16.7%, indikator keempat yang menjawab setuju sebesar 20.8%, indikator kelima menjawab setuju

sebesar 26.7% hingga indikator ke sepuluh yang menjawab setuju sebesar 11.7%. untuk nilai item tertinggi sebesar 26.7% dan nilai item terendah sebesar 7.5%.

**2) Pelaksanaan Pelayan**

Variabel Pelaksanaan Pelayan pada kuesioner penelitian tersusun oleh tiga indikator yang terdiri dari dua belas pertanyaan kuesioner dan telah diberikan nilai sesuai dengan skala likert pada tabel 3.3. Hasil perhitungan berdasarkan jawaban keseluruhan responden ditampilkan pada tabel 4.3.

**Tabel 4.3. Deskripsi Variabel Pelaksanaan Pelayan**

Variabel	Pertanyaan Ke	STS	TS	CS	S
Pelaksanaan Pelayan(X2)	X2.1	0.8%	0%	3.3%	19.2%
	X2.2	0%	0.8%	1.7%	23.3%
	X2.3	0.8%	0%	8.3%	20.8%
	X2.4	0.8%	4.2%	3.3%	29.2%
	X2.5	4.2%	1.7%	10%	24.4%
	X2.6	1.7%	7.5%	3.3%	20%
	X2.7	1.7%	3.3%	8.3%	21.7%
	X2.8	1.7%	4.2%	8.3%	32.5%
	X2.9	4.2%	0.8%	6.7%	17.5%
	X2.10	0.8%	3.3%	3.3%	22.5%
	X2.11	0.8%	0%	10.8%	25%
	X2.12	1.7%	1.7%	5.8%	20.8%

**Sumber:** Diolah dari hasil penelitian – 2023

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui nilai indikator pertama yang menjawab setuju sebesar 19.2%, indikator kedua yang menjawab setuju sebesar 23.3%, indikator ketiga yang menjawab setuju sebesar 20.8%, indikator keempat yang menjawab setuju sebesar 29.8%, indikator kelima menjawab setuju sebesar 24.4% hingga indikator ke dua belas yang menjawab setuju sebesar 20.8%. untuk nilai item tertinggi sebesar 29.2% dan nilai item terendah sebesar 19.2%.

**3) Kemampuann Pelayan**

Variabel Kemampuann Pelayan pada kuesioner penelitian tersusun oleh dua indikator yang terdiri dari delapan pertanyaan kuesioner dan telah diberikan nilai sesuai dengan skala likert pada tabel 3.2. Hasil perhitungan berdasarkan jawaban keseluruhan responden ditampilkan pada tabel 4.3.

**Tabel 4.4. Deskripsi Variabel Kemampuann Pelayan**

Variabel	Pertanyaan Ke	STS	TS	CS
Kemampuann Pelayan (X3)	X3.1	1.7%	0%	10%
	X3.2	0%	2.5%	3.3%
	X3.3	0%	0%	9.2%
	X3.4	0%	3.3%	5.8%
	X3.5	3.3%	1.7%	7.5%
	X3.6	2.5%	7.5%	6.7%
	X3.7	3.3%	3.3%	5%
	X3.8	0.8%	6.7%	5%

**Sumber:** Diolah dari hasil penelitian - 2023

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui nilai indikator pertama yang menjawab setuju sebesar 10.8%,

indikator kedua yang menjawab setuju sebesar 16.7%, indikator ketiga yang menjawab setuju sebesar 20.0%, indikator keempat yang menjawab setuju sebesar 30.8%, indikator kelima menjawab setuju sebesar 24.2% hingga indikator ke delapan yang menjawab setuju sebesar 20%. untuk nilai item tertinggi sebesar 30.8% dan nilai item terendah sebesar 16.7%.

**4) Kepuasan Masyarakat (Y1)**

Variabel Kepuasan Masyarakat pada kuesioner penelitian tersusun oleh tiga indikator dan telah diberikan nilai sesuai dengan skala likert pada tabel 3.2. Hasil perhitungan berdasarkan jawaban keseluruhan responden ditampilkan pada tabel 4.5.

**Tabel 4.5. Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat**

Variabel	Pertanyaan Ke	STS	TS	CS	S	SS
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1	0%	0.8%	4.2%	14.2%	80.8%
	Y2	0%	0%	3.3%	19.2%	77.5%
	Y3	0.8%	1.7%	7.5%	19.2%	70.8%
	Y4	1.7%	1.7%	7.5%	22.5%	66.7%
	Y5	0%	4.2%	9.2%	25.8%	60.8%
	Y6	3.3%	0.8%	9.2%	22.5%	64.2%
	Y7	0.8%	5%	6.7%	28.3%	59.2%
	Y8	16.7%	77.5%	4.2%	1.7%	0%

**Sumber:** Diolah dari hasil penelitian – 2023

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui nilai indikator pertama yang menjawab setuju sebesar 14.2%, indikator kedua yang menjawab setuju sebesar 19.2%, indikator ketiga yang menjawab setuju sebesar 19.2%, indikator keempat yang menjawab setuju sebesar 22.5%, indikator kelima menjawab setuju sebesar 25.8% hingga indikator ke delapan yang menjawab setuju sebesar 1.7%. untuk nilai item tertinggi sebesar 25.8% dan nilai item terendah sebesar 1.7%.

**5) Koefisien Jalur**

Model signifikansi dapat dilihat melalui nilai path coefficient dengan membandingkan nilai alpha 0.05 dengan nilai P value. Jika nilai P value lebih kecil dari 0.05 berarti variabel yang diuji memiliki hubungan yang signifikan. Dari semua koefisien jalur secara langsung maupun tidak langsung, analisis jalur kebermanfaatan sistem berpengaruh signifikan terhadap penerimaan sistem dengan nilai P Values 0.0000 dan alpha 0.05. variabel konstruk kecukupan informasi berpengaruh signifikan terhadap kebermanfaatan sistem dengan nilai P Value 0.047 dan alpha 0.05. kemudahan sistem berpengaruh signifikan terhadap kebermanfaatan sistem dengan nilai P Value 0.003. Sementara dalam model TAM Integrasi sistem pada direktorat kemahasiswaan UTS terdapat dua jalur yang tidak signifikan yaitu Kecukupan Informasi terhadap penerimaan sistem dengan nilai P Value 0.226, dan kemudahan sistem terhadap penerimaan sistem dengan nilai P Value 0.890.

**Pembahasan**

**1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pengaruh kualitas manfaat terhadap pemenuhan manfaat di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumbawa Barat yang dianalisis dengan menggunakan alat penjelas, khususnya (auxiliary condition modelling) SEM dan dicari kejadiannya berdasarkan perincian masalah dan pengujian teori dengan menggunakan alat tersebut. Nilai t, memperjelas bahwa kualitas manfaat meliputi dampak positif dan pengaruh kritis terhadap pemenuhan manfaat pada Tunjangan Tenaga Kerja dan Transmigrasi Sumbawa Barat. Biasanya sesuai dengan hasil uji teori nilai t sebesar 2,58 yang kurang dari kriteria untuk menoleransi spekulasi dengan nilai >1,96. Berdasarkan penjabaran di atas, dapat

disimpulkan bahwa kondisi kualitas manfaat terhadap pemenuhan manfaat pada Tunjangan Tenaga Kerja dan Transmigrasi Aturan Sumbawa Barat masih memadai untuk administrasi yang dapat diakses di dalam kantor sehingga akan berdampak pada peningkatan pendapatan. manfaat masyarakat di Pemerintahan Sumbawa Barat Tunjangan Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Penggunaan administrasi menuju Pemenuhan Masyarakat.

## 2. Pengaruh Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dianalisis menggunakan instrumen penjas yaitu (Auxiliary Condition Modeling) SEM dan diperoleh hasil investigasi berdasarkan perincian masalah dan pengujian teori dengan menggunakan nilai t, memperjelas bahwa pelaksanaan manfaat mencakup dampak positif yang signifikan terhadap pemenuhan masyarakat. Biasanya dalam pemahaman dengan munculnya uji spekulasi nilai t sebesar 2,00 kurang dari dasar untuk menoleransi teori dengan nilai >1,96. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penggunaan manfaat mempunyai dampak yang tidak signifikan terhadap pemenuhan manfaat pada Tunjangan Tenaga Kerja dan Transmigrasi Aturan Sumbawa Barat.

## 3. Pengaruh Kemampuan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh kemampuan manfaat terhadap pemenuhan manfaat yang pemanfaatannya dianalisis dengan menggunakan alat pengujian yaitu (Auxiliary Condition Modeling) SEM dan penyelidikan tersebut diperoleh berdasarkan rincian masalah dan pengujian spekulasi dengan menggunakan nilai t yang menjelaskan bahwa kemampuan manfaat tersebut mempunyai dampak positif yang sangat besar terhadap pemenuhan manfaat. Biasanya di pahami dengan munculnya uji teori nilai t sebesar 4,72 yang sudah melampaui kriteria toleransi terhadap spekulasi dengan nilai >1,96. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan manfaat mempunyai pengaruh yang besar terhadap pemenuhan manfaat

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun hal-hal yang dapat disimpulkan antara lain sebagai berikut :

- a) Berdasarkan hasil penyelidikan seperti yang ditampilkan pada Gambar 4.6, dapat disimpulkan bahwa petunjuk yang membentuk masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah: Variabel penelitian kualitas manfaat (X1) terdiri dari dua petunjuk, yaitu kualitas tetap dan daya tanggap. Variabel penelitian eksogen Manfaat penggunaan (X2) terdiri dari dua petunjuk yaitu penanda partisipasi dengan rekan kerja dan inspirasi, variabel pertanyaan Kapasitas (X3) terdiri dari dua petunjuk yaitu mematuhi aturan perilaku di tempat kerja dan mematuhi kontrol organisasi lainnya, variabel pemenuhan masyarakat (Y) disusun berdasarkan dua petunjuk, yaitu kebutuhan manfaat dan kecepatan manfaat.
- b) Berdasarkan nilai t-nilai antara faktor eksogen X1 dan sementara, nilai t-nilai variabel eksogen tidak aktif X2 terhadap variabel endogen Y lebih kecil dari kriteria pengujian teori (stacking hitung < 1,69). Jadi dapat dikatakan bahwa variabel pelaksanaan manfaat mempunyai dampak yang positif dan tidak signifikan terhadap variabel pemenuhan masyarakat. Seperti yang ditampilkan pada gambar 4.6.
- c) Inovasi-inovasi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pemenuhan masyarakat pada Tunjangan Tenaga Kerja dan Transmigrasi Aturan Sumbawa Barat adalah: Memperluas kerjasama dengan pekerja lain, meningkatkan semangat kerja, mengoptimalkan waktu kerja dengan baik, menerapkan kerangka seragam kerja yang telah ditetapkan, memanfaatkan inovasi data untuk memajukan kualitas manfaat

**5. DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Sabaruddin. 2015. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Masyarakat*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agus Dwiyanto. 2017. *Manajemen Pelayanan Masyarakat: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Annie Sailendra. 2015. *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Arista Atmadjati. 2018. *Layanan Prima dan Praktik Saat ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati, *Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Voll. No.5 Maret 2012.*
- B Mustafa dan Yuyu Yulia, *Memenuhi Harapan Pengguna tentang Layanan Prima Perpustakaan Melalui Penerapan SOP (Standard Operation Procedure) Digital,*
- B. Winarno. 2012. *Kebijakan Publik: teori, proses, dan studi kasus*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Burhan Bungin. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kenacana.
- Bumi Aksara. Muhammad. 2008. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cut Rima Melati, *Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019.
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Masyarakat*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indra Jaya Negara, *Pelayanan Masyarakat Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung*, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, 2017.
- Ismail Nuridin, (2019). *Kualitas Pelayanan Masyarakat (S. H. Lutfiah (Ed.))*. Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- Jurnal Pustakawan Indonesia, vol. 7 No. 1, artikel diakses tanggal 27 Agustus 2020. Muhammad, Nadjib. 2012. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat: Studi tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta pada Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya*. Thesis. Surabaya: IAIN Sunan Ampel Surabaya. Diakses pada 26 Maret 2020.
- Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Masyarakat*. Yogyakarta :
- Mas'ud, Fuad. 2004. "Survei Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)". BP Universitas Diponegoro, Semarang
- Muhd. Akil Munanzar, *Analisis Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi pada Puskesmas Kuta Makmur)*, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019.
- Nasrul Syakur Chaniago. 2011. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Citra Pustaka Media Perintis.
- Nana Syaodih Sukmadinata. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurcholis, H. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Ombudsman RI. 2017. *Standar Pelayanan Masyarakat Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*. Jakarta:
- Ombudsman RI. Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ones Gita Crystalia, *Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, Program Studi Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- Pembaruan. Moenir. H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:
- Pasolong, Harbani. (2019). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto dan Atik. 2003. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Rudi M. Tambunan. 2008. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*. Jakarta: Maestas Publishing.
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Masyarakat Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya,.
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Putra.
- Sunarto. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPF-UST.
- Syafiie, I. K. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafiie, I. K. 2013. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Timotius Duha. 2018. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality & Statisfication*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Uhar Suharsaputra. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Uma Sekaran. 2006. *Research Methods For Business Metode Penelitian untuk Bisnis*. Bandung: PT. Salemba Empat.
- Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi. 2013. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yamit, Zulian. 2017. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, A. Valarie, Parasuraman, Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: Free Press