

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA (WORK ABILITY) DAN KUALITAS KERJA  
(WORK QUALITY) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
SOSIAL KABUPATEN SOLOK**

**Pra Utari Novia Solka<sup>1)</sup>, Afni Yeni<sup>2)</sup>, Rasidah Nasrah<sup>3)</sup>**

*<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Mahaputra Muhammad Yamin, Indonesia*

*[prautarinoviasolka@gmail.com](mailto:prautarinoviasolka@gmail.com)*

**Abstract**

*This research was conducted at the Social Service of Solok Regency. The purpose of this study was to determine the effect of work ability and work quality on the quality of public services at the Social Service of Solok Regency. In this study, the population is people who receive services from the Social Service of Solok Regency, totaling 80 people. With this type of quantitative research and sampling technique using incidental sampling method. The data collection technique used is by using a questionnaire/questionnaire*

*Based on multiple linear regression analysis, the variables of Work Ability and Work Quality affect the Quality of Public Services at the Social Service of Solok Regency.  $Y = 21.667 + 0.379X_1 + 0.875X_2 + e$ . From the t-test, it is known that the  $X_1$  variable affects the quality of public services at the Social Service of Solok Regency with a tcount of 2,323 > ttable 1,996 and sig 0.000 < 0.05.  $X_2$  Variable Quality of Work has an effect on the Quality of Public Services in the Social Service of Solok Regency with tcount 6.382 > ttable 1.996 and sig 0.000 < 0.05. From the Determination Test the value of R Square is 0.525. This means that the influence of the independent variable on the dependent variable is 52.5%, while the remaining 47.5% is influenced by other variables not intended in this study, such as motivational compensation, work environment, etc.*

**Keywords:** *Work Ability, Quality of Work, Quality of Public Service*

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Solok. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja dan kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang mendapat pelayanan dari Dinas Sosial Kabupaten Solok, berjumlah 80 orang. Dengan jenis penelitian kuantitatif dan teknik pengambilan sampel menggunakan metode incidental sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket/kuesioner

Berdasarkan analisis regresi linier berganda, variabel Kemampuan Kerja dan Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Solok.  $Y = 21,667 + 0,379X_1 + 0,875X_2 + e$ . Dari uji t diketahui bahwa variabel  $X_1$  berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Solok dengan nilai thitung 2,323 > ttabel 1,996 dan sig 0,000 < 0,05. Variabel  $X_2$  Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok dengan thitung 6,382 > ttabel 1,996 dan sig 0,000 < 0,05. Dari Uji Determinasi nilai R Square adalah 0,525. Artinya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 52,5%, sedangkan sisanya sebesar 47,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimaksudkan dalam penelitian ini, seperti kompensasi motivasi, lingkungan kerja, dll.

**Kata Kunci :** Kemampuan Kerja, Kualitas Kerja, Kualitas Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Salah satu aktivitas dan kegiatan organisasi adalah melakukan pelayanan. Organisasi baik pemerintahan maupun non pemerintahan dapat dipastikan bahwa setiap organisasi melakukan pelayanan karena setiap peristiwa bertemunya antara manusia yang satu dengan manusia yang lain di manapun tempatnya dan apapun profesinya pasti akan melibatkan aspek melayani, baik yang dilakukan secara sadar dan langsung maupun secara tidak sadar dan tidak langsung. Pada dasarnya setiap layanan akan diberikan secara maksimal oleh sebuah organisasi untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Salah satu instansi pemerintahan yang melakukan kegiatan pelayanan adalah kantor Dinas Sosial Kabupaten Solok, (Nur 2014).

Pelayanan publik saat ini telah menjadi *issue* sentral dimana telah memaksa institusi Negara maupun masyarakat untuk memperbaiki sebaik- baiknya dalam penyelenggaraannya. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dasar pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik. Hal ini terkait dengan Peraturan Bupati Solok Nomor 42 Tahun 2020 Pasal 1 Peraturan Bupati Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok. 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. 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, (Iman 2018).

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kompetisi adalah kegiatan penjurangan, seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan unit pelaksana yang menyelenggarakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sesuai kriteria yang ditetapkan. Hal ini terkait dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 Pasal 1 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik .

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi.

Konsekuensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan publik tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek korupsi, (Saputro 2015).

Di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat, (Dr. Drs. Ismail Nuridin 2019). Penyelenggara Negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, serta membangun tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur negara semakindirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim usaha yang kondusif. Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif, (Adrian 2014).

Suatu organisasi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Tidak ada pelaku bisnis dari sektor manapun yang menginginkan kinerjanya menurun. Tugas fungsional berkaitan dengan seberapa baik seorang karyawan menyelesaikan pekerjaan, sedangkan tugas perilaku berkaitan dengan kemampuan karyawan menangani kegiatan antar personal dengan anggota lain dalam organisasi termasuk mengatasi konflik, mengelola waktu, memberdayakan orang lain, bekerja dalam suatu kelompok dan bekerja mandiri, (Sekartini 2016).

Reformasi dan otonomi daerah pada hakekatnya adalah upaya perbaikan secara menyeluruh dan bertahap menuju tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*), yang mana salah satu dimensi keberhasilannya dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan masyarakat merupakan hal krusial yang tidak bisa ditawar-tawar lagi saat ini. Hal ini sejalan dengan menguatnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang responsif dan efisien. Salah satu prinsip *Reinventing Government*, Pemerintah diharuskan berorientasi pada pelanggan (*Customer Driven Government*) yang berarti menempatkan pelanggan (masyarakat) pada urutan yang paling depan, (Dwimawanti 2004).

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 tanggung jawab serta tujuan-tujuan apakah sudah tercapai secara optimal. Seperti yang dikemukakan oleh, (Hao. L 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 tanggung jawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggung jawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggung jawab moral dan spiritual, (Iman 2018).

Pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh organisasi publik yaitu pemerintah lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang lebih

professional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif. Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) kepada si penerima layanan (masyarakat). Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, (Rudi 2012).

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Goetsch dan Davis dalam, (Tjiptono, 2010:51), mendefinisikan kualitas secara lebih luas cakupannya : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Selanjutnya, (Triguno 2013), mengartikan kualitas sebagai Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut, (Triguno 2013), pelayanan / penyampaian terbaik, yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu”. Menurut, (Triguno 2013), kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ini berarti bila jasa/layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan/jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan akan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

### Pelayanan Publik

Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam pemenuhan kebutuhan manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan tindakan nyata yang dilakukan dalam suatu lembaga. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut, (Hardiyansyah 2011), “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”. Manusia melakukan kegiatan dengan menggunakan peralatan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan. Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan. Secara sederhana, istilah pelayanan diartikan melakukan sesuatu bagi orang lain dan tidak menghasilkan produk secara fisik.

### **Kemampuan Kerja (*work ability*)**

Menurut, (Thoha 2010), 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, (Salem, GM., Eltwansy MS 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.

Menurut, (Robbins 2013), 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 teknikal (*technical skill*).

### **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. Menurut, (Hao. L 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.

Kualitas kerja merupakan salah satu bentuk filsafat yang diterapkan manajemen dalam mengelola organisasi pada umumnya dan sumber daya manusia pada khususnya. Sebagai filsafat, kualitas kerja merupakan cara pandang manajemen tentang manusia, pekerja dan organisasi. Menurut, (Dessler 2015), kualitas kerja dipengaruhi atau bergantung pada apakah terdapat adanya:

1. Perlakuan yang fair, adil, dan sportif terhadap para pegawai
2. Kesempatan bagi tiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh dan kesempatan untuk mewujudkan diri
3. Komunikasi terbuka dan saling mempercayai diantara semua pegawai
4. Kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan penting yang melibatkan pekerjaan mereka
5. Kompensasi yang cukup dan fair
6. Lingkungan yang aman dan sehat

Menurut, Sunu dalam, (P. Sari 2010), menyatakan bahwa penting untuk menciptakan lingkungan untuk meningkatkan kualitas kerja, yaitu:

1. Tanggung jawab dan kepentingan pimpinan untuk menciptakan lingkungan peningkatan kualitas.

2. Nilai, sikap dan perilaku yang disetujui bersama diperlukan untuk meningkatkan mutu.
3. Sasaran peningkatan kualitas yang diterapkan oleh organisasi.
4. Komunikasi terbuka dan kerja sama tim baik.
5. Pengakuan dapat mendorong tindakan yang sesuai dengan nilai, sikap dan perilaku untuk meningkatkan mutu.

Menurut, Leiter dalam, (P. Sari 2010), berpendapat bahwa enam faktor utama yang menyebabkan menurunnya kualitas kerja karyawan yaitu:

1. Beban kerja berlebihan yaitu terlalubanyaknya pekerjaan, sedikitnya waktu yang tersedia dan tidak adanya dukungan sistem menghabiskan cadangan sumber daya dan berdampak pada menurunnya kualitas kerja.
2. Kurangnya wewenang yaitu besarnya tanggung jawab yang harus dipikul namun tidak disertai wewenang dalam membuat keputusan.
3. Imbalan yang tidak memadai yaitu kecilnya upah dibandingkan dengan volume pekerjaan, tidak menariknya skema insentif dari target yang ingin
4. dicapai, terjadinya perubahan kebijakan yang lebih buruk dari kebijakan sebelumnya.
5. Hilangnya sambung rasa yaitu terjadinya pengkotak-kotakan penugasan yang berdampak pada meningkatnya isolasi sosial dalam lingkungan kerja.
6. Perlakuan yang tidak adil yaitu perlakuan yang tidak sama dan bukan berdasarkan kompetensi.
7. Terjadinya konflik nilai yaitu ketidaksesuaian antara prinsip pribadi dengan tuntutan pekerjaan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	21.667	4.359	
	Keampuan Kerja	0,379	0,135	0,270
	Kualitas Kerja	0,875	0,137	0,621

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Pengolahan Data Statistik SPSS versi 25.0 (2022)

Bedasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan persamaan linear dengan bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = 21,667 + 0,379X_1 + 0,875X_2 + e$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa :

1. Nilai konstanta sebesar 21,667 mengindikasikan bahwa jika variabel independen yaitu Kemampuan Kerja, dan Kualitas Kerja bernilai nol maka tingkat Kualitas Pelayanan Publik bernilai positif sebesar 21,667 satuan.

2. Koefisien Kemampuan Kerja (X1) sebesar 0,379 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan Kemampuan Kerja (X1) 1 satuan dengan asumsi Kualitas Kerja (X2) adalah bernilai tetap atau nol, akan mengakibatkan peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 0,379 satuan.
3. Koefisien Kualitas Kerja (X2) sebesar 0,875 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan Kualitas Kerja (X2) 1 satuan dengan asumsi Kemampuan Kerja (X1) adalah bernilai tetap atau nol, akan mengakibatkan peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 0,875 satuan.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,725 <sup>a</sup>	0,525	0,511	4.233

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

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Pengolahan Data Statistik SPSS versi 25.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa nilai *R Square* sebesar 0,525. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh variabel Kemampuan Kerja (X1), dan Kualitas Kerja (X2), secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah sebesar 52,5% sedangkan sisanya sebesar 47,5% ditentukan oleh faktor lain diluar model yang tidak terdeteksi dalam penelitian ini, seperti kompensasi motivasi, lingkungan kerja, (krisnayanti, 2014), dll.

### Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji t (Parsial)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21.667	4.359		4.971	0,000
Kemampuan Kerja	0,379	0,135	0,270	2.323	0,000
Kualitas Kerja	0,875	0,137	0,621	6.382	0,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Pengolahan Data Statistik SPSS versi 25.0 (2022)

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 68 orang, maka nilai  $t_{tabel}$  dapat diperoleh melalui  $df$  (degree of freedom) = jumlah sampel (n) - 1. Sehingga dalam penelitian ini  $n = 68$ , jadi  $df = 68 - 1 = 67$ , maka dapat diperoleh  $t_{tabel}$  dari penelitian ini adalah 1,996. Dari tabel 4.10 uji parsial diatas dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini didapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.323 lebih besar dari  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikan 5% yaitu 1,996 maka  $2,323 > 1,996$  dan nilai probabilitas signifikan sebesar  $(0,00 < 0,05)$ . Hal ini membuktikan hipotesis pertama dapat diterima bahwa Kemampuan Kerja (X1) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).
  2. Dari hasil penelitian ini didapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6.382 lebih besar dari  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikan 5% yaitu 1,996, maka  $6.382 > 1,996$  dan nilai probabilitas signifikan sebesar  $(0,00 < 0,05)$ . Hal ini membuktikan hipotesis kedua dapat diterima bahwa Kualitas Kerja (X2) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji F (Simultan)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	1290.122	2	645.061	35.992	0,000 <sup>b</sup>
	<i>Residual</i>	1164.937	65	17.922		
	<i>Total</i>	2455.059	67			

- a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan\_Publik\_Y  
 b. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Kualitas Kerja  
*Sumber: Pengolahan Data Statistik SPSS versi 25.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat dilihat hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  35.992 > 3,99, atau nilai signifikan  $0,00 < 0,05$ , sehingga variabel Kemampuan Kerja (X1), dan Kualitas Kerja (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). jadi hipotesis yang dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian dan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan Kerja (X1), dan Kualitas Kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

### **Pembahasan**

Pada bagian ini dipaparkan pembahasan mengenai hasil analisis yang telah dilakukan. Dapat diketahui bahwa seluruh variabel independen berdampak signifikan terhadap variabel dependent yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Berdasarkan analisis penelitian ini ditemukan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.323 lebih besar dari  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikan 5% yaitu 1,996, maka  $2.323 > 1,996$  dan nilai probabilitas signifikan sebesar  $(0,00 < 0,05)$ . Hal ini membuktikan hipotesis pertama dapat diterima bahwa Kemampuan Kerja (X1) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Hal ini terlihat dari kemampuan kerja pegawai yang memberikan pelayanan baik, karena dengan kemampuan yang baik maka pegawai yang memberikan pelayanan 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 Solok.

2. Pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Berdasarkan analisis statistik dalam penelitian ini ditemukan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6.382 lebih besar dari  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikan 5% yaitu 1,996, maka  $6.382 > 1,996$  dan nilai probabilitas signifikan sebesar  $(0,00 < 0,05)$ . Hal ini membuktikan hipotesis kedua dapat diterima bahwa Kualitas Kerja (X2) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Hal ini terlihat dari 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 Solok.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas kerja (*work quality*) memiliki peran penting dalam peningkatan kinerja pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Solok, sehingga apabila Kantor Dinas Sosial Kabupaten Solok 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.

### 3. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Kualitas Kerja secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Berdasarkan analisis statistic dalam penelitian ini ditemukan bahwa hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung} 35.992 > 3,99$ , atau nilai signifikan  $0,00 < 0,05$ , sehingga variabel Kemampuan Kerja (X1) dan Kualitas Kerja (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). jadi hipotesis yang dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian dan diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan Kerja (X1) dan Kualitas Kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Hasil temuan menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan kerja (*work ability*) maka akan dapat meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Solok, semakin baik kualitas kerja (*work quality*) maka akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Solok

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini terlihat dari kemampuan kerja pegawai yang memberikan pelayananan baik, karena dengan kemampuan yang baik maka pegawai yang memberikan pelayanan dapat memberikan kinerja yang baik sehingga pelayanan yang diberikan juga akan meningkat.
2. Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini terlihat dari 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 Solok.
3. Kemampuan Kerja dan Kualitas Kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan Kerja dan Kualitas Kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

## **Saran**

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian diatas saran yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan bagi pegawai yang memberikan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Solok agar dapat memperhatikan hal-hal yang mendukung meningkatnya kualitas pelayanan publik seperti kemampuan kerja dan kualitas kerja sehingga dapat mewujudkan pemerintahan *good governance* sebagaimana yang diinginkan oleh setiap pemerintahan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan lebih memperluas jangkauan penelitian ini dengan lebih menambahkan sampel penelitian serta variabel.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Novigasa. 2014. "Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014)" 3 (1).
- Barata, A. A. 2015. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Cholid Nabuko, H. A. A. 2010. *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara.
- Dana Cahya Putra, Drs. Moch. Mustam, MS., Dra. Tri Yuniningsih, M.Si. 2012. *Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang*. Semarang.
- Dessler, G. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si. 2019. "Kualitas Pelayan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayan Publik)."
- Dra. Siti Mariah dan Prof Udin S. Sa'ud, Ph.D. 2013. "Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik" XVII (1): 145–53.
- Dwimawanti, Ida Hayu. 2004. "Kualitas Pelayanan Publik" 1: 109–16.
- Effendi, Sinuhaji. 2014. "Pengaruh Kepribadian, Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja SDM" 1 (1): 11–22.
- FARLEN, FRANS. 2011. *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. YOGYAKARTA.
- Gaspersz, V. 2011. "Total Quality Management." In . Bogor: Vinchristo Publication.
- Ghozali, L. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hao. L. 2013. *Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Pertanahan Kota Banjar*.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Iman, Muazansyah. 2018. "Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja ( Work Quality ) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan" 21 (1): 49–61.
- Ira Wulan Rahma, Mattalatta, Rasyidin Abdullah. 2017. "Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Kabupaten Soppeng" 2 (2): 283–94.
- Kasmir. 2015. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Mangkunegara, A. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder Edisi Ke 2*. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Muflikhati, Saputri. 2015. *Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada Bmt Taruna Sejahtera*. salatiga.
- Muhammad Ikbal, Haeruddin Syarifuddin Saifullah. 2019. *PENGARUH PROFESIONALISME KERJA APARAT TERHADAP KUALITAS KERJA DI KANTOR DESA BULO WATTANG KECAMATAN PANCA RIJANG KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG*.
- Nur, Afifah. 2014. "Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai, Etos Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang" 3 (3): 576–81.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2015. "Kamus Umum Bahasa Indonesia." In . Jakarta: Balai. Pustaka.
- Putu Natalia Krisnayanti<sup>1</sup>, Wayan Mudiarta Utama. 2014. *Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pt. Delta Satria Dewata Denpasar*. denpasar.
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, S. 2013. "Perilaku Organisasi." In . Jakarta: Prenhallindo.
- Rudi, Rinaldi. 2012. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik" 1 (1).
- 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." In .
- Saputro, Harius Eko. 2015. "Kualitas Pelayanan Publik" 2 (1).
- Sari, Juwita. 2010. *Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan*. medan.
- Sari, Purnama. 2010. "Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada PT. PLN (Persero) Unit Pengatur Beban (UPB) Sumbagut". Skripsi. Dipublikasikan (Online). Medan.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dan. Sipil, Manajemen Pegawai Negeri*. Bandung : PT Refika. Aditama.
- Sekartini, Ni Luh. 2016. "Pengaruh Kemampuan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Administrasi Universitas Warmadewa" 3 (2): 64–75. <https://doi.org/10.22225/jj.3.2.130.64-75>.
- Soeroto. 2010. *Strategi Pembangunan Dan Perencanaan Kesempatan Kerja*. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. R&D*. CV. Alfabeta.
- Syafiie, Kencana, Inu. 2015. "Manajemen Pemerintahan." In . Jakarta : PT. Perca.
- Thoha, Miftah. 2010. "Kepemimpinan Dalam Manajemen." In . Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Pandi. 2010. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Triguno. 2013. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Golden Teravon Press.

Winarsih, R. d. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.