

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA LAYANAN JASA DINAS KETENAGAKERJAAN, KOPERASI DAN USAHA
KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN KARO**

Ira Noviana Br Tarigan¹, Menanti Sembiring², Ingan Ukur Sitepu³

^{1,2,3} Prodi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi

Email : menantsembiring@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Layanan Jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mewawancarai masyarakat, pengamat langsung dan membagikan kuesioner kepada masyarakat. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 10.871 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Hasil pengujian parsial menunjukkan, variabel kualitas hasil besar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,904 > 1,661$) dan besar nilai signifikan $0,000 < 0,05$, variabel kualitas pelayanan besar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,559 > 1,661$) dan besar nilai signifikan $0,001 < 0,05$, variabel lingkungan fisik besar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,860 > 1,661$) dan besar nilai signifikan $0,005 < 0,05$ dan variabel waktu penyelesaian layanan besar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,228$) dan besar nilai signifikan $0,002 < 0,05$. Hasil uji t tersebut dapat disimpulkan Kualitas hasil, Kualitas pelayanan, Lingkungan fisik dan Waktu penyelesaian pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo. Hasil analisis koefisien Determinasi (R^2) diperoleh nilai-nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,465 atau 46,5%. Berarti Kualitas hasil, Kualitas pelayanan, Lingkungan fisik dan Waktu penyelesaian pelayanan mempengaruhi Kepuasan masyarakat sebesar 46,5%, sedangkan sisanya 53,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Layanan jasa, Kepuasan Masyarakat

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING COMMUNITY SATISFACTION IN SERVICES
EMPLOYMENT, COOPERATIVES AND SMALL AND MEDIUM
BUSINESS KARO DISTRICT**

ABSTRACT

*This study aims to analyze the factors that influence community satisfaction in the services of the Manpower Office, Cooperatives and Small and Medium Enterprises in Karo Regency. Data was collected by interviewing the community, direct observation and distributing questionnaires to the community. The population in this study were 10,871 people. The sample used in this study were 100 people. The results of the partial test showed that the quality variable was large $t_{count} > t_{table}$ ($3.904 > 1.661$) and a significant value of $0.000 < 0.05$, the service quality variable was large $t_{count} > t_{table}$ ($3.559 > 1.661$) and a significant value of $0.001 < 0.05$, the variable the physical environment is large $t_{count} > t_{table}$ ($2.860 > 1.661$) and the significant value is $0.005 < 0.05$ and the service completion time variable is large $t_{count} > t_{table}$ (3.228) and the significant value is $0.002 < 0.05$. The results of the t-test can be concluded Quality of results, Service quality, physical environment and service completion time partially have a positive and significant impact on community satisfaction in the services of the Department of Manpower, Cooperatives and Small and Medium Enterprises in Karo Regency. The results of the analysis of the coefficient of determination (R^2) obtained *Adjusted R Square* values of 0.465 or 46.5%. It means that the quality of results, service quality, physical environment and service completion time affect community satisfaction by 46.5%, while the remaining 53.5% is influenced by other variables not examined in this study.*

Keywords: Service, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Instansi pemerintah merupakan organisasi yang memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan. Dimana tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat tidak dapat terlepas dari organisasi pemberi pelayanan publik yang ada disekitar tempat tinggalnya. Keberadaan instansi pemerintah sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Oleh sebab itu, sudah menjadi kewajiban instansi pemerintah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Afandi (2018:43) dalam Sembiring dan Sitepu (2021) mengemukakan bahwa "Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparaturnegara sebagai abdi masyarakat". Masyarakat tentunya sangat mengharapkan mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Dari pelayanan yang baik diterima oleh masyarakat akan menimbulkan penilaian positif dari masyarakat dan menimbulkan rasa puas.

Kepuasan masyarakat adalah tujuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan. Jika penyelenggara pelayanan mampu mencapai kepuasan masyarakat maka dapat dikatakan penyelenggara pelayanan tersebut berhasil melaksanakan tugasnya. Begitu juga dengan instansi pemerintah, jika instansi pemerintah memberikan pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat maka instansi pemerintah tersebut terbukti mampu melaksanakan fungsi pemerintah. Pendapat Herlambang (2014:77) dalam Sembiring dan Sitepu (2021) mengemukakan "Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibanding dengan harapannya. Kepuasan masyarakat adalah suatu perasaan yang dirasakan masyarakat karena tercapainya harapan melalui pelayanan yang diterimanya. Tercapainya kepuasan masyarakat berasal dari kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pelayanan yang berkualitas baik pastinya akan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Begitu juga dengan sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk tentu saja tidak

memberikan kepuasan kepada pengguna layanan tersebut. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kualitas hasil, kualitas pelayanan, lingkungan fisik dan waktu penyelesaian pelayanan.

Hasil pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo dapat dinilai dari surat-surat yang diperoleh masyarakat setelah menerima pelayanan. Pelayanan yang diberikan, yaitu : Penerbitan AK 1, Penerbitan Rekomendasi Pasport dan ID Calon Pekerja Migran, Penerbitan Rekomendasi Izin Pelatihan Lembaga Kerja Swasta (LKPS), Bukti Laporan Keberadaan Tenaga Kerja Asing (TKA), Pengesahan Peraturan Perusahaan/PKB, Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang Dalam Pemborongan Pekerjaan, Pencatatan PKWT, Pencatatan SP/SB, Pencatatan LKS BIPARTID, Klaim BPJS, Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), Pengisian Data Profil UMKM, Pengesahan Akta Pendirian Koperasi/Badan Hukum Koperasi, Pengesahan Akta Perubahan Anggaran Dasar, Pembukaan Kantor Cabang Koperasi, Pengembangan Usaha Koperasi Melalui Layanan Bimbingan Teknis. Masyarakat tentunya mengharapkan hasil pelayanan yang baik. Karena hasil pelayanan tersebut sangat dibutuhkan masyarakat bagi pekerjaannya.

Kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan masyarakat. Tentunya kualitas pelayanan yang baik akan membuat masyarakat puas. Baik atau buruknya pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan akan dirasakan secara langsung saat menerima pelayanan itu, yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo yaitu pegawai. Karena pegawai lah yang lebih rutin bertemu dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Parasuraman dalam Adhari (2021:14) mengemukakan indikator kualitas pelayanan, yaitu: keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati.

Lingkungan fisik adalah hal yang dapat diperharikan masyarakat secara langsung.

Lingkungan fisik ini meliputi tempat pelayanan dan sarana. Lingkungan yang bersih akan membuat masyarakat nyaman saat menerima pelayanan. Selain itu fasilitas juga perlu diperhatikan untuk kelancaran proses pelayanan tanpa ada hambatan dari sarana yang tidak memadai.

Selain kualitas hasil, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik, waktu penyelesaian pelayanan juga penting. "Pendapat Savinatunazah (2019) indikator waktu penyelesaian pelayanan, yaitu: kejelasan waktu dan pencapaian waktu." Kejelasan waktu melayani perlu diinformasikan kepada masyarakat, hal ini untuk menghindari masyarakat datang pada hari libur dan jam istirahat. Pencapaian waktu adalah hal yang harus dicapai oleh penyelenggara pelayanan. Dimana telah ditentukan berapa lama pelayanan akan selesai. Maka penyelenggara pelayanan harus konsisten terhadap waktu tersebut.

METODE PENELITIAN

Populasi

Corper et al., dalam Sugiyono (2020:126) mengemukakan "Populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan objek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti". Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo sebanyak 10.871 orang.

Sampel

Sugiyono (2019:127) berpendapat "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi". Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Dimana pengambilan sampel digunakan dengan rumus Slovin.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019:175) "Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang

sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti". Pengujian validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidak validnya data yang diperoleh. Kriteria yang berlaku pada uji validitas, yaitu:

- $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid pada $\alpha 0,05$.
- $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid pada $\alpha 0,05$.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019:175) "Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda" Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kereliabelan instrumen penelitian. Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika instrumen tersebut memenuhi pengujian variabel koefisien reliabilitas Cronbach Alpha $> 0,60$. Instrumen penelitian dikatakan tidak reliabel jika instrumen tersebut memiliki nilai Cronbach Alpha $< 0,60$.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Dalam pengujian ini penulis menggunakan *variance inflation factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Uji Multikolinearitas digunakan dengan alat pengukuran software SPSS versi 22. Kriteria yang berlaku dalam pengujian ini, yaitu:

- Jika nilai VIF $< 10,00$, jika *tolerance value* $> 0,1$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas
- Jika nilai VIF $> 10,00$, jika *tolerance value* $< 0,1$ maka artinya terjadi multikolinearitas

Uji Normalitas

Dalam pengujian ini penulis menggunakan uji *normal probability plot*. Uji normalitas digunakan dengan alat pengukuran software SPSS versi 22. Kriteria pengambilan keputusan pada uji adalah jika titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah pada garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas begitu juga dengan sebaliknya jika titik-titik tidak menyebar disekitar garis diagonal dan tidak

mengikuti arah garis diagonal maka dapat disimpulkan model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heteroskedastisitas

Dalam pengujian ini penulis menggunakan uji Koefisien Korelasi Spearman's Rho. Dalam pengujian menggunakan Koefisien Korelasi Spearman's Rho menggunakan tingkat signifikan 0,05. Uji Heteroskedastisitas digunakan dengan alat pengukuran software SPSS versi 22.

Kriteria yang berlaku pada uji heteroskedastisitas, yaitu:

- Apabila nilai sig.2-tailed > 0,05, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.
- Apabila nilai sig.2-tailed < 0,05, artinya terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Uji Regresi Linier berganda bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) dan untuk mengetahui nilai variabel terikat (Y) jika nilai variabel bebas (X) diketahui. Uji Regresi Linier Berganda digunakan dengan SPSS versi 22.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Masyarakat
 X_1 = Kualitas Hasil
 X_2 = Kualitas Pelayanan
 X_3 = Lingkungan Fisik
 X_4 = Waktu Penyelesaian Layanan
a = Konstanta
 $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien Regresi
e = error

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

H_1 : Kualitas hasil, Kualitas pelayanan, Lingkungan fisik dan Waktu penyelesaian pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah

Kabupaten Karo. Dengan kriteria pengambilan keputusan $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$

H_0 : Kualitas hasil, Kualitas pelayanan, Lingkungan fisik dan Waktu penyelesaian pelayanan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo. Dengan kriteria pengambilan keputusan $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$

Uji Simultan (Uji F)

H_1 : Kualitas hasil, Kualitas pelayanan, Lingkungan fisik, Waktu penyelesaian pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan kriteria pengambil keputusan $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$

H_0 : Kualitas hasil, Kualitas pelayanan, Lingkungan fisik, Waktu Penyelesaian Pelayanan tidak secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan kriteria pengambil keputusan $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$

Uji Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 atau 1. Apabila koefisien determinasi pada suatu estimasi mendekati angka 1, maka variabel dependen dijelaskan dengan baik oleh variabel independen. Jika koefisien determinasi mendekati angka 0, maka semakin kurang baik variabel independen menjelaskan dependennya. Dalam pengujian Koefisien Determinasi penulis menggunakan SPSS versi 2022.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Tabel 1 Uji Validitas

No	Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Kete-Rangan
1	Kualitas	X1.1	0,695	0,1654	Valid
2		X1.2	0,716	0,1654	Valid
3		X1.3	0,767	0,1654	Valid

4	Hasil (X ₁)	X1.4	0,700	0,1654	Valid
5		X1.5	0,564	0,1654	Valid
6		X1.6	0,626	0,1654	Valid
7	Kualitas Pelayanan (X ₂)	X2.1	0,745	0,1654	Valid
8		X2.2	0,558	0,1654	Valid
9		X2.3	0,612	0,1654	Valid
10		X2.4	0,538	0,1654	Valid
11		X2.5	0,540	0,1654	Valid
12		X2.6	0,441	0,1654	Valid
13	Lingkungan Fisik (X ₃)	X3.1	0,528	0,1654	Valid
14		X3.2	0,592	0,1654	Valid
15		X3.3	0,550	0,1654	Valid
16		X3.4	0,495	0,1654	Valid
17		X3.5	0,643	0,1654	Valid
18		X3.6	0,545	0,1654	Valid
19		X3.7	0,651	0,1654	Valid
20		X3.8	0,531	0,1654	Valid
21	Waktu Penyelesaian Pelayanan (X ₄)	X4.1	0,686	0,1654	Valid
22		X4.2	0,694	0,1654	Valid
23		X4.3	0,773	0,1654	Valid
24		X4.4	0,769	0,1654	Valid
25		X4.5	0,792	0,1654	Valid
26		X4.6	0,742	0,1654	Valid
27	Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0,579	0,1654	Valid
28		Y.2	0,423	0,1654	Valid
29		Y.3	0,332	0,1654	Valid
30		Y.4	0,525	0,1654	Valid
31		Y.5	0,336	0,1654	Valid
32		Y.6	0,303	0,1654	Valid
33		Y.7	0,493	0,1654	Valid
34		Y.8	0,376	0,1654	Valid
35		Y.9	0,538	0,1654	Valid
36		Y.10	0,245	0,1654	Valid
37		Y.11	0,261	0,1654	Valid
38		Y.12	0,363	0,1654	Valid
39		Y.13	0,413	0,1654	Valid
40		Y.14	0,346	0,1654	Valid

Sumber: Data diolah. 2022

Berdasarkan tabel seluruh butir pernyataan memiliki r_{hitung} yang lebih besar dari pada r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan dianggap valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	N of item
1	Kualitas Hasil (X ₁)	0,763	6
2	Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,603	6
3	Lingkungan Fisik (X ₃)	0,696	8
4	Waktu Penyelesaian Pelayanan (X ₄)	0,837	6
5	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,603	14

Berdasarkan tabel setiap variabel memiliki nilai cronbach's alpha lebih besar dari pada 0,60 (cronbach's alpha > 0,60). Maka dapat disimpulkan bahwa setiap

variabel dinyatakan reliabel dan kuesioner dapat digunakan peneliti dalam penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Tabel 3.

Uji Multikolinearitas

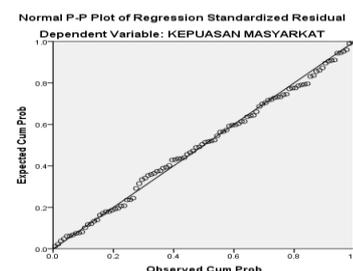
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.252	4.214		4.332	.000		
KUALITAS HASIL	.511	.131	.339	3.904	.007	.71	1.394
KUALITAS PELAYANAN	.423	.117	.302	3.599	.001	.76	1.305
LINGKUNGAN FISIK	.259	.090	.215	2.860	.005	.95	1.046
WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN	.303	.094	.250	3.228	.002	.90	1.107

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARKAT

Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa nilai VIF lebih kecil dari 10 ($VIF < 10$) dan angka tolerance lebih besar dari 0,1 ($tolerance > 0,1$). Maka dinyatakan bahwa tidak ada terjadi multikolinieritas antara variabel bebas sehingga dapat dilanjutkan pada tahap regresi.

Uji Normalitas



Gambar 1. Diagram P-Plot

Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas karena terlihat bahwa seluruh data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah pada garis diagonal maka dapat dilanjutkan ke tahap regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.

Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Nilai Sig.2-tailed	Sig
1	Kualitas Hasil (X1)	0,622 >0,05	0,05
2	Kualitas Pelayanan (X2)	0,865 >0,05	0,05
3	Lingkungan Fisik (X3)	0,329 >0,05	0,05
4	Waktu Penyelesaian Pelayanan (X4)	0,862 >0,05	0,05

Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa pada antara variabel tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena setiap varirbel terdapat nilai Sig.2-tailed yang lebih besar dari 0,5 (Sig.2-tailed >0,5), maka dapat disimpulkan ketahap regresi.

Tabel 5. Analisis Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.252	4.214		4.332	.000		
KUALITAS HASIL	.511	.131	.339	3.904	.000	.717	1.394
KUALITAS PELAYANAN	.423	.117	.302	3.599	.001	.766	1.305
LINGKUNGAN FISIK	.259	.090	.215	2.860	.005	.956	1.046
WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN	.303	.094	.250	3.228	.002	.904	1.107

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARKAT

$$Y = 18,252 + 0,511X_1 + 0,423X_2 + 0,259X_3 + 0,303X_4 + e$$

Dari persamaan regresi dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

1. Nilai konstanta persamaan regresi linier berganda sebesar 18,252 menunjukkan

bahwa jika variabel Kualitas Hasil (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂), Lingkungan Fisik (X₃), Waktu Penyelesaian Pelayanan (X₄) sama dengan nol atau X = 0, maka Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 18,252.

2. Nilai koefisien b₁ sebesar 0,511 X₁, menunjukkan bahwa kualitas hasil memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Jika kualitas hasil mengalami kenaikan maka akan menaikkan konstanta kualitas hasil terhadap kepuasan masyarakat senilai 0,511.
3. Nilai koefisien b₂ sebesar 0,423 X₂, maka menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan maka akan menaikkan konstanta kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat senilai 0,423.
4. Nilai koefisien b₃ sebesar 0,259 X₃, maka menunjukkan bahwa lingkungan fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Jika lingkungan fisik mengalami kenaikan maka akan menaikkan konstanta lingkungan fisik terhadap kepuasan masyarakat senilai 0,259.
5. Nilai koefisien b₄ sebesar 0,303 X₄, maka menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Jika waktu penyelesaian mengalami kenaikan maka akan menaikkan konstanta waktu penyelesaian pelayanan terhadap kepuasan masyarakat senilai 0,303.

Uji Hipotesis Uji Parsial

Tabel 6. Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.252	4.214		4.332	.000		

KUALITAS HASIL	.511	.13		.339	3.904	.007	.71	1.394
KUALITAS PELAYANAN	.423	.117		.302	3.599	.001	.76	1.305

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	639.030	4	159.757	22.485	.000 ^b
Residual	674.970	95	7.105		
Total	1314.000	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARKAT

b. Predictors: (Constant), WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN, KUALITAS PELAYANAN, LINGKUNGAN FISIK, KUALITAS HASIL

LINGKUNGAN FISIK	.259	.090	.215	2.860	.005	.956	1.046
WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN	.303	.094	.250	3.228	.002	.904	1.107

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARKAT

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dijabarkan sebagai berikut:

1. Nilai $t_{hitung} X_1$ (kualitas hasil) sebesar 3,904 > t_{tabel} 1,661 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05, sehingga H_1 diterima. Disimpulkan bahwa Kualitas hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Layanan Jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo.
2. Nilai $t_{hitung} X_2$ (kualitas pelayanan) sebesar 3,599 > t_{tabel} 1,661 dan nilai signifikan 0,001 < 0,05, sehingga H_2 diterima. Disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Layanan Jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo.
3. Nilai $t_{hitung} X_3$ (lingkungan fisik) sebesar 2,860 > t_{tabel} 1,661 dan nilai signifikan 0,005 < 0,05, sehingga H_3 diterima. Disimpulkan bahwa Lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Layanan Jasa Dinas Ketenagakerjaan,

Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo.

4. Nilai $t_{hitung} X_4$ (waktu penyelesaian pelayanan) sebesar 3,228 > t_{tabel} 1,661 dan nilai signifikan 0,002 < 0,05, sehingga H_4 diterima. Disimpulkan bahwa Waktu penyelesaian pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Layanan Jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo.

Uji Simultan

Tabel 7. Uji F

Berdasarkan tabel hasil uji F (simultan) diperoleh F_{hitung} sebesar 22,485 > F_{tabel} 2,47 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka H_5 diterima. Disimpulkan bahwa , Kualitas hasil, Kualitas pelayanan, Lingkungan fisik, Waktu penyelesaian pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Layanan Jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo.

Uji Determinasi (R^2)

Tabel 8. Uji Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 ^a	.486	.465	2.66551

a. Predictors: (Constant), WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN, KUALITAS PELAYANAN, LINGKUNGAN FISIK, KUALITAS HASIL

Berdasarkan tabel angka koefisien determinasi sebesar 0,465 atau senilai 46,5%. Disimpulkan bahwa kualitas hasil, kualitas pelayanan, lingkungan fisik dan waktu penyelesaian pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 46.5%. Sedangkan sisanya 53,5% dipengaruhi oleh variabel lain. Artinya ada variabel diluar variabel kualitas hasil, kualitas pelayanan, lingkungan fisik dan waktu penyelesaian pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Layanan Jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas hasil, kualitas pelayanan, lingkungan fisik dan waktu penyelesaian pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo. Kualitas hasil, kualitas pelayanan, lingkungan fisik dan waktu penyelesaian pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo sebesar 46,5% sedangkan sisanya 53,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Saran

Dalam memberikan pelayanan Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo diharapkan lebih memiliki empati kepada masyarakat terutama kepada masyarakat yang tidak paham menggunakan e-mail saat mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB), menyediakan peralatan yang dibutuhkan dalam pelayanan seperti mesin fotocopy yang memadai untuk memfotocopy AK1, lebih konsisten terhadap waktu penyelesaian layanan dan lebih mempermudah prosedur pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) untuk masyarakat yang tidak paham menggunakan e-mail. Bagi peneliti selanjutnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel kualitas hasil, kualitas pelayanan, lingkungan fisik dan kepuasan masyarakat. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel yang lainnya yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Adhari Iendy Zelviean, 2019. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trush*. Jawa Timur: CV.Penerbit Qiara Media
Afif Nurrullah Sururi, Jono M Munandar dan Ma'mun Sarma. 2017. *Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan pada Unit Pelayanan*

Disdukcapil Bogor. Jurnal: Manajemen dan Organisasi Vol.08 No.03 April 2017. Halaman 1-14

Bharmawan, Agus Surya, Naufal H, 2022. *Manajemen Pemasaran Jasa, Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka

Claraini Chici, 2017. *Pengaruh Good Geverment, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hilir*. Jurnal: Ekonomi Pembangunan Vol.4 No.1 April 2017. Halaman 3110-3123

Dewi Cokorda Istri Agung Krisna, I Gede Merta Sudiarta, 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali*. Jurnal: Manajemen Unud Vol.7 No.8. Halaman 4539-4569

Dewi Liliana, Stella Nathania. 2018. *Pengukuran Aspek Kepuasan Konsumen Le Fluffy Dessert*. Jurnal: Bisnis Terapan Vol.2 No.01 Juni 2018. Halaman 61-72

Duli N, 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif:Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: DEEPUBLISH

Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media

Indrasari M, 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press

Ismaniah,Tyastuti Sri Lestari, 2021. *Potret Peayanan Terpadu Perizinan SIUP di Kota Bekasi*. Yogyakarta : Bintang Pustaka Madani

Ismawati Andi, Hassanuddin, 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar*, Jurnal: Ekonomi, Sosial dan Humaniora. Vol.01 No. 09 April 2020. Halaman: 74-83

Juwita Rannika, Nanda Harry Mardika,2020. *Pelayanan dan Lingkungan Kerja*

- Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.* Jurnal: EMBA, Vol.8 No.1 Halaman: 710-721
- Kasmir, 2019. *Customer Services Excellent.* Depok: PT Raja Grafindon Persada
- Khariri Lulu' Endah, Nanik Suryani, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat,* Jurnal: Busuness Accounting Education. Vol.1 No 3 Halaman: 258-264
- Khalisa, 2018. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Peran Calon Tenaga Kerja Pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat,* [Tesis] Ilmu Administrasi Publik. Medan: Universitas Medan Area
- Wijaya Fransiska Sari, Retno Hidayati, 2020. *Analisis Pengaruh Citra Merek, Kewajaran harga dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Tower Café Tembalang,* Jurnal: Management. Vol.9 No.3. Halaman: 1-14
- Nashar H, 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat.* Jawa Timur : Duta Media Publishing
- Priyastama Romie, 2017. *Buku Sakti Kuasai SPSS.* Yoyakarta: STAR UP
- Rahmadana Muhammad F, Arin Tentrem M, dkk. 2020. *Pelayanan Publik.* Medan: Yayasan Kita Menulis
- Rosmayati S, Acai S,dkk.2020. *Perilaku Konsumen dan Perkembangannya di Era Digital.* Bandung:Widina Bhakti Persada
- Savinatunazah Vina, 2019. *Evektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.* Jurnal: Dinamika Ilmu Administrasi Negara. Vol.6 No.2 . Halaman 70-77
- Sembiring Menanti, Ingan Ukur Sitepu, 2021. *Analisis Hubungan Pelayanan Aparatur Desa Dengan Kepuasan Masyarakat di Desa Rumamis Kecamatan Barus Jahe.* Jurnal: Regionimic.Vol.3 No.1 Februari 2021. Halaman 54-63
- Suandi, 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur,* Jurnal: Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan. Vol.1 No.2 Maret 2019. Halaman 13-22
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dab R&D.* Bandung: Alfabeta
- Sulistiyowati W.2018. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya.*Jawa Timur:UMSIDA Press
- Susanti Susi, 2018. *Pengaruh Kecepatan dan Ketelitian Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BNI Syariah Cabang Bima, Kota Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat,* Skripsi : Hukum Syariah. Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar
- Tjiptono F, Anastasia D, 2021. *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran & Strategi.* Yogyakarta:ANDI
- Tumpo M, Muhlis Madani dan Fatmawati. 2021. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di RSUD Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jeneponto.* Jurnal: Public Policy and Manajemen Vol 03 No.1 Mei 2019. Halaman 43-62
- Yunanta Mulia. 2017. *Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri.* Jurnal: Revitalisasi Vol.06 No.03 September 2017. Halaman 7-18