

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL KETENAGAKERJAAN PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN
CABANG PAPUA BARAT**

Oleh

Reni Ayu Shintya¹, Ahmad Jamil², Febry Jein Andjar³, Susetyowati Sofia⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sorong
Email: ¹reniayushintya246@mail.com, ²jamilscout@gmail.com, ³febryojaneth@gmail.com,
⁴susetyowati.sofia@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of employee work ability and quality public services to the satisfaction of participants of the Social Security Administering Body Employment at the Office of BPJS Employment Papua Branch. This research data obtained from questionnaires (primary data) and several observations, literature studies, and documentation. This research was conducted for 3 months, from February to May 2022. Population used in this study were participants who came to the BPJS Employment office Papua Barat Branch. The number of samples taken as many as 80 respondents. Sampling using incidental sampling technique, The data analysis technique used is Assumption Test Classical, Multiple Linear Regression Analysis, T-Test, F-Test, and Coefficient of Determination (R^2). Data was collected using a questionnaire questionnaire. Based on the results of the analysis with the help of the SPSS 25 program the results of this study can be concluded as follows: results multiple linear regression analysis obtained the equation that is $Y = 5,236 + 0,226 X_1 + 0,440 X_2$, partially each variable of employee work ability and quality of public services significant positive effect on participant satisfaction, while simultaneously employee work ability and the quality of public services have a significant positive effect to participant satisfaction. Adjusted R Square value is 0.593, which means 59.3% satisfaction participants can be explained by the employee's work ability and the quality of the rest of the public services 40.7% is explained by other variables not examined by this study.

Keywords: *Work Ability, Public Service Quality, and Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam undang-undang. UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal I menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang atau jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”(Gustiana, 2017)

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan atau kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Hidayat et al., 2020).

Untuk mencapai kepuasan, seorang karyawan pada suatu perusahaan diuntut untuk memiliki kemampuan dalam bekerja. Menurut Friska Nababan, (2021), kemampuan dalam bekerja seorang karyawan mutlak dimiliki oleh karyawan itu sendiri sehingga aktivitas atau pekerjaan yang menjadi tanggungjawab mereka dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Menurut Husein Umar, (2013:90) kemampuan merupakan kesanggupan dalam melakukan pekerjaan, seorang karyawan bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan karena sumber daya manusia adalah aset penting dan merupakan salah satu faktor dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan dalam suatu perusahaan.

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi akan sangat berperan penting dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat akan tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Efisiensi berkaitan dengan cara-cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan efektivitas berkaitan dengan penjiwaan tujuan yang telah ditentukan. Kepuasan masyarakat akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan (Vellayati, 2018). Kepuasan konsumen/peserta dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan/dibutuhkan, dan di harapan oleh Konsumen/peserta maka perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kemampuan Kerja dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Papua Barat.

LANDASAN TEORI

2.1 Kemampuan Kerja Karyawan

Menurut Soehardi, (2013:24) kemampuan merupakan kapasitas seorang individu untuk menjalankan berbagai tugas. Dalam menjalankan pekerjaan kemampuan menjadi salah satu penilaian terhadap apa yang dilakukan karyawan tersebut.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithalm, (2011:46) pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak yang lain.

2.3 Kepuasan Peserta

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesanggupannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya (Arif, 2020:153). Pelayanan dapat dilakukan oleh instansi pemerintah maupun instansi swasta. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhan. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari. Menurut Sinambela, (2011:5) istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat dan negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan metode kuantitatif, dengan pendekatan asosiatif. Metode kuantitatif merupakan penelitian dengan menguji hasil penelitian yang berupa data dalam bentuk angka dengan menggunakan analisis statistik (Sugiyono, 2016:8).

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif, pendekatan asosiatif adalah pendekatan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih variabel guna mengetahui hubungan atau pengaruh variabel yang satu dengan yang lain.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, observasi, studi pustaka dan dokumentasi.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono, (2016:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah peserta yang berkunjung dan menerima pelayanan pada kantor BPJS

Ketenagakerjaan Cabang Papua Barat dengan Jumlah 386 peserta.

Menurut Sugiyono, (2016:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus slovin

3.4 Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Imam Ghazali, (2011) uji validitas adalah kemampuan alat ukur untuk mengukur indikator-indikator dari suatu objek pengukuran. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner yang digunakan dalam penelitian, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengukur tingkat validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Tinggi rendahnya validitas suatu angket atau angket dihitung dengan menggunakan metode pearson's product moment correlations, yaitu menghitung korelasi antara skor item pernyataan dengan skortotal.

Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut :

- Jika nilai r hitung $> r$ tabel maka dapat dikatakan bahwa item pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- Jika nilai r hitung $< r$ tabel maka dapat dikatakan bahwa item pernyataan tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghazali (2011), uji realibilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi data dalam jangka waktu tertentu, yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengukuran yang digunakan dapat dipercaya atau diandalkan. Dalam melakukan uji reliabilitas suatu variabel dikatakan reliabel sesuai dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika koefisien *cronbach's alfa* (α) $> 0,60$ maka menunjukkan data reliabel.
- Jika koefisien *cronbach's alfa* (α) $< 0,60$ maka menunjukkan data tidak reliabel.

3.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel-variabel dalam penelitian mempunyai sebaran distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov yang dihitung menggunakan bantuan SPSS Statistic 25. Digunakannya SPSS Statistic 25 untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak hanya dilihat pada baris *Asymp. Sig (2-tailed)*. Jika nilai tersebut kurang dari taraf signifikansi yang ditentukan 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai *Asymp. Sig* lebih dari atau sama dengan 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas merupakan kondisi yang menunjukkan adanya hubungan linear di antara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Dalam penelitian ini gejala multikolinearitas dapat dideteksi dengan melihat nilai VIF dan *Tolerance* masing- masing variabel

independen. Agar tidak terjadi gejala multikolinearitas, maka nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1. Dengan bantuan SPSS 20 For Windows.

1. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas, dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas yaitu jika probabilitas signifikansinya lebih besar dari 0,05.

4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independent berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan.

Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas yaitu Kemampuan Kerja Karyawan (X_1), dan Kualitas Pelayanan Publik (X_2) terhadap variabel dependen Kepuasan Peserta (Y) dengan bentuk matematis sebagai berikut:

$$\text{Rumus : } y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

3.3 Uji hipotesis

Untuk mengetahui signifikan dari hipotesis dalam penelitian ini maka perlu dilakukan uji sebagai berikut:

1. Uji T (parsial)

Uji T bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependen secara parsial. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel masing-masing independent yaitu Kemampuan Kerja Karyawan, dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan

Peserta, maka nilai signifikan t dibandingkan dengan derajat kepercayaannya.

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas maka Dapat disimpulkan bahwa :

- Jika $\text{sig } t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika $\text{sig } t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika H_0 diterima berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependen

2. Uji F (simultan)

Menurut Ghazali, (2011) dalam penelitian ini uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independent secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

H_0 : Variabel-variabel bebas yaitu Kemampuan Kerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Publik mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu Kepuasan Peserta.

H_1 : Variabel-variabel bebas yaitu Kemampuan Kerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Publik mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu Kepuasan Peserta.

Dasar pengambilan keputusannya menurut Ghazali (2005), adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

1. Apabila probabilitas signifikansi >

Karyawan dan Kualitas Pelayanan Publik serta pengaruh terhadap Kepuasan Peserta. Nilai Adjusted R^2 bernilai besar (mendeteksi 1) berarti variabel bebas dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan jika (Adjusted R^2) bernilai kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil analisis data

1. Uji Validitas

Tabel 4. 1 Hasil uji validitas variabel kemampuan kerja (X_1)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
$X_{1.1}$	0,316	0,1852	Valid
$X_{1.2}$	0,388	0,1852	Valid
$X_{1.3}$	0,479	0,1852	Valid
$X_{1.4}$	0,602	0,1852	Valid
$X_{1.5}$	0,546	0,1852	Valid
$X_{1.6}$	0,543	0,1852	Valid
$X_{1.7}$	0,491	0,1852	Valid
$X_{1.8}$	0,450	0,1852	Valid
$X_{1.9}$	0,400	0,1852	Valid
$X_{1.10}$	0,359	0,1852	Valid

diolah dari SPSS 25 (2022)

Tabel 4. 2 Hasil uji validitas kemampuan kerja karyawan (X_2)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
$X_{2.1}$	0,411	0,1852	Valid
$X_{2.2}$	0,432	0,1852	Valid
$X_{2.3}$	0,406	0,1852	Valid
$X_{2.4}$	0,485	0,1852	Valid
$X_{2.5}$	0,324	0,1852	Valid
$X_{2.6}$	0,509	0,1852	Valid
$X_{2.7}$	0,488	0,1852	Valid
$X_{2.8}$	0,525	0,1852	Valid
$X_{2.9}$	0,523	0,1852	Valid
$X_{2.10}$	0,561	0,1852	Valid

Sumber :data diolah dari SPSS 25 (2022)

Tabel 4. 3 Hasil uji validitas kepuasan peserta (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y.1	0,540	0,1852	Valid
Y.2	0,546	0,1852	Valid
Y.3	0,625	0,1852	Valid
Y.4	0,651	0,1852	Valid
Y.5	0,657	0,1852	Valid
Y.6	0,554	0,1852	Valid
Y.7	0,590	0,1852	Valid
Y.8	0,609	0,1852	Valid

Sumber :data diolah dari SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan pada kemampuan kerja (X_1), kualitas pelayanan publik (X_2), dan kepuasan peserta (Y) menunjukkan hasil r_{hitung} yang positif secara keseluruhan dan sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji validitas dimana r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . dimana r_{tabel} diketahui : $df = 80 - 2 = 78$, r_{tabel} 78 adalah 0,1852. Maka dari itu, semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid secara keseluruhan.

2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas variabel X_1 , X_2 , dan Y dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4. 4 Hasil uji reliabilitas kuesioner

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar reliabiliti	Keterangan
Kemampuan kerja karyawan	0,819	0,60	Reliabel
Kualitas pelayanan publi	0,810	0,60	Reliabel
Kepuasan peserta	0,873	0,60	Reliabel

Sumber : data diolah dari SPSS 25 (2022)

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4. 5 Ringkasan Hasil Uji Normalitas

Variabel	Nilai Asymp. Sig. (2-tailed)	keterangan
Kemampuan kerjakaryawan	0,024	Normal
Kualitas pelayanan publik	0,086	Normal
Kepuasan peserta	0,078	Normal

Sumber : data diolah dari SPSS 25 (2022)

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini mempunyai sebaran distribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari hasil Asymp. Sig. (2-tailed) pada variabel kemampuan kerja yaitu $0,024 > 0,05$; variabel kualitas pelayanan publik $0,086 > 0,05$; dan variabel kepuasan peserta $0,078 > 0,05$.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Uji multikolinieritas merupakan bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis korelasi berganda. Uji multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor).

Tabel 4. 6 Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas

Variable		Tolerance	Nilai VIF (Variance inflation factor)	Keterang
Bebas	terikat			
X1	Y	0,891	1,123	Tidak terjadi multikolinearitas
X2	Y	0,891	1,123	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : data diolah dari SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel diatas diketahui VIF variabel kualitas pelayanan publik (X_2) adalah 1,123, lebih kecil dari 10 dan ini menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini tidak saling berkorelasi

sesama variabel atau tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji statistik yang dipilih adalah ujiglejser.

Tabel 4. 7 Ringkasan Hasil Uji Heterokadesitas

Variabel	Sig.	Nilai Kritis	Keterangan
Kemampuan kerja karyawan	0,180	0,05	Tidak terjadi heterokadesitas
Kualitas pelayanan publik	0,011	0,05	Tidak terjadi heterokadesitas

Sumber : data diolah dari SPSS 25 (2022)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan variabel independen kemampuan kerja karyawan bahwa hasil uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

1. Nilai tolerance kemampuan kerja (X_1) adalah 0,891 lebih besar dari 1 dan angka VIF variabel kemampuan kerja (X_1) adalah 1,123, lebih kecil dari 10 dan ini menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini tidak saling berkorelasi sesama variabel dependennya atau tidak terjadi multikolinearitas.
2. Nilai tolerance kualitas pelayanan publik (X_2) adalah 0,891 lebih besar dari 1 angka dan kualitas pelayanan publik lebih dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedasitas pada model regresi.

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel dimensi kualitas pelayanan secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Tabel 4.7 Hasil Regresi Linear Berganda

Model	B	T	P(sig)
Constanta	5,236	1,098	0,276
Kemampuan kerja karyawan (X ₁)	0,226	2,388	0,019
Kualitas pelayanan publik (Y)	0,440	4,436	0,000

Sumber: data diolah dari SPSS 25 (2022)

$$Y = 5,236 + 0,226 X_1 + 0,440 X_2$$

Penjelasan dari persamaan regresi di atas ialah sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 5,236 mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel kemampuan kerja karyawan (X₁) dan kualitas pelayanan publik (X₂) adalah sebesar 5,236.
- Koefisien regresi variabel kemampuan kerja karyawan (X₁) sebesar 0,226 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 kemampuan kerja karyawan (X₁) akan meningkat sebesar 0,226. Dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan kerja karyawan (X₁) berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Papua Barat. Dengan kata lain jika kemampuan kerja karyawan (X₁) ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan peserta (Y).
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan publik (X₂) sebesar 0,440 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 kualitas pelayanan publik (X₂) akan meningkat sebesar 0,440. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X₂) berpengaruh positif terhadap

kepuasan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Papua Barat. Dengan kata lain jika kualitas pelayanan publik (X₂) ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan peserta (Y).

e. Uji Hipotesis

1. Uji T (Parsial)

Tabel 4. 8 Hasil uji hipotesis uji T

Model	B	T	P(sig)
Constanta	5,236	1,098	0,276
Kemampuan kerja karyawan (X ₁)	0,226	2,388	0,019
Kualitas pelayanan publik (X ₂)	0,440	4,436	0,000

Sumber: data diolah dari SPSS 25 (2022)

Dari table output diatas dapat dijelaskan bahwa :

- Diketahui $t_{table} = t(\alpha/2 ; n-k-1) = t(0,05/2 ; 80-2-1) = (0,025 ; 77)$. Sehingga diketahui t_{table} sebesar 1,991.
- Dasar pengambilan keputusan uji T adalah apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{table}$, maka H₀ diterima dan H₁ ditolak.

Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{table}$, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima.

Penjelasan tentang output hasil SPSS dan pembuktian hipotesis :

- Pengaruh variabel kemampuan kerja karyawan (X₁) terhadap kepuasan peserta (Y) hipotesis uji yang dilakukan adalah :

H₀ : variabel kemampuan kerja tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta.

H₁ : variabel kemampuan kerja karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta. Berdasarkan uji T di atas variabel kemampuan kerja karyawan memiliki nilai t_{hitung} 2,388 dan nilai sig. = 0,019 . dan telah diketahui $t_{table} = 1,991$. Maka $0,019 < 0,05$, dan $2,388 > 1,991$

sehingga H1 diterima dan H0 di tolak. Artinya variabel kemampuan kerja karyawan yang signifikan terhadap kepuasan peserta.

b. Pengaruh variabel kualitas pelayanan publik (X2) terhadap kepuasan peserta (Y) hipotesis uji yang dilakukan adalah:

H0 : variabel kualitas pelayanan publik tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta.
H2 : variabel kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta.

Berdasarkan uji T di atas variabel kualitas pelayanan public memiliki nilai t hitung 4,436 dan nilai sig. = 0,000. dan telah diketahui t tabel = 1,991. Maka $0,000 < 0,05$, dan $4,436 > 1,991$

sehingga H2 diterima dan H0 di tolak. Artinya variabel kualitas pelayanan publik yang signifikan terhadap kepuasan peserta.

2. Uji F (Simultan)

Tabel 4. 9 Hasil uji hipotesis uji F

Model	Sum of squares	DF	Mean square	F	P
Regression	413,864	2	206,932	18,187	0,000
Residual	876,124	77	11,378		
Total	1289,988	79			

Sumber: data diolah dari SPSS 25 (2022)

Dari tabel output SPSS di atas dapat diketahui bahwa nilai f hitung = 18,187 dengan nilai sig = 0,000. Diketahui jumlah ftable adalah $f_{table} = f(k; n-k) = f(2; 80-2) = f(2; 78) = 3,11$. Maka $0,000 < 0,05$ dan $18,187 > 3,11$, sehingga H1 diterima dan H0 ditolak, artinya variabel-variabel bebas yaitu kemampuan kerja karyawan dan kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh yang signifikan secara

bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan peserta.

f. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4. 10 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel	Adjusted R Square
Kemampuan kerja	0,593
Kualitas pelayanan	0,593

Sumber: data diolah dari SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebagai berikut:

- Nilai adjusted R square sebesar 0,593. Artinya variabel kemampuan kerja karyawan dan kualitas pelayanan publik berkontribusi secara bersama-sama sebesar 59,3% terhadap variabel kepuasan peserta, sedangkan 40,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar model penelitian ini.
- Nilai R = 0,766 berarti hubungan antara kemampuan kerja karyawan dan kualitas pelayanan publik berkontribusi secara bersama-sama, sebesar 76,6% terhadap variabel kepuasan peserta artinya memiliki hubungan antar variabel yang kuat.

4.2 Pembahasan

- Pengaruh kemampuan kerja karyawan terhadap kepuasan peserta.

Hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan kerja karyawan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan peserta (Y). Hal ini terlihat dari nilai t hitung 2,338 > t table 1,991 dan signifikan $t 0,019 < \alpha 5\%$. Artinya setiap kenaikan atau penurunan dari variabel kemampuan kerja dari karyawan akan menurunkan kepuasan peserta.

Hasil Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gustiana (2017), Faras Mariatul Qibtiah & Yenny Ertika (2021), Kiptiyah et al., (2019), Wahyuni (2019), dan Yofitasari, (2019). yang menemukan bahwa kemampuan kerja

karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Penelitian ini menunjukkan variabel kemampuan kerja (X1) memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan peserta (Y). Kemampuan kerja merupakan tingkat keterampilan dan tingkahlaku yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan, memberikan hasil kinerja yang baik agar kepuasan dapat dirasakan oleh peserta/masyarakat. Kemampuan kerja yang diukur dalam penelitian ini adalah keterampilan, pengetahuan, pengalaman kerja, kesanggupan kerja, dan pelatihan kerja. Karyawan yang terampil, cekatan, mampu memahami permasalahan/keluhan peserta, dan pengalaman kerja yang dimiliki akan sangat membantu peserta yang membutuhkan bantuan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kemampuan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Papua Barat cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada peserta, untuk meningkatkan kepuasan maka kemampuan kerja yang dimiliki karyawan pun harus lebih ditingkatkan lagi.

Kemampuan kerja berkaitan erat dengan bagaimana pekerjaan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Winardi, (2010:88) kemampuan kerja secara umum diartikan sebagai kecakapan, keterampilan dan kemampuan. Kata dasarnya adalah kompeten, yang berarti cakap, mampu, atau trampil. Pada konteks manajemen SDM istilah kompetensi mengacu pada atribut/karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaannya. Selain itu juga perubahan kemampuan, keterampilan, dan sikap yang positif merupakan salah satu ukuran keberhasilan dalam pengembangan organisasi.

2. Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan peserta

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik (X2) berpengaruh

positif signifikan terhadap kepuasan peserta (Y). Hal ini terlihat dari nilai t hitung sebesar $4,436 > t \text{ table } 1,991$ dan signifikan $t \text{ hitung } 0,000 < \alpha \text{ } 5\%$. Artinya setiap kenaikan atau penurunan dari variabel kualitas pelayanan publik akan menurunkan kepuasan peserta.

Hasil Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gustiana (2017), Faras Mariatul Qibtiah & Yenny Ertika (2021), Kiptiyah et al., (2019), Wahyuni (2019), dan Yofitasari, (2019). yang menemukan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan publik (X1) memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan peserta (Y), kualitas pelayanan publik yang diukur dalam penelitian ini adalah tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik BPJS Ketenagakerjaan Cabang Papua Barat bahwa pelayanan yang baik adalah karyawan yang melayani dengan sepenuh hati atas keluhan atau laporan dari peserta.

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhan. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari. Menurut Sinambela, (2011:5) istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat dan negara. Berdasarkan pengertian pelayanan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan

perundang-undangan". Pada dasarnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat.

3. Pengaruh kemampuan kerja karyawan dan kualitas pelayanan public terhadap kepuasan peserta.

Hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan kerja karyawan dan kualitas pelayanan publik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan peserta. Hal ini dilihat dari nilai f hitung sebesar $18,187 > f_{table} 3,11$ dan signifikan $f 0,000 < \alpha 5\%$. Artinya setiap kenaikan atau penurunan dari variabel kemampuan kerja karyawan dan kualitas pelayanan publik akan menurunkan kepuasan peserta.

Hasil Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gustiana (2017), Faras Mariatul Qibtiah & Yenny Ertika (2021), Kiptiyah et al., (2019), Wahyuni (2019), dan Yofitasari, (2019).

Peningkatan kemampuan dan pelayanan yang optimal akan memicu respon positif dari peserta. Artinya peserta akan memperoleh kepuasan atas kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dan pelayanan yang dirasakannya.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya (Arif, 2020:153)

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipresepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectation) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. jika kinerja dibawah harapan masyarakat akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat

puas, senang atau bahagia (Hidayat et al., 2020).

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil uji T menunjukkan bahwa kemampuan kerja karyawan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Hal dapat dilihat dari perhitungan uji t dimana uji t hitung kemampuan kerja (X1) 2,388 lebih dari 1,991 (t hitung $> t$ tabel).
2. Hasil uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan public (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Hal dapat dilihat dari perhitungan uji t dimana uji t hitung kemampuan kerja (X2) 4,436 lebih dari 1,991 (t hitung $> t$ tabel).
3. Hasil uji F menunjukkan bahwa kemampuan kerja karyawan dan kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan uji F dimana f hitung sebesar $18,187 > f_{tabel} = 3,11$. hasil uji determinasi menunjukkan 59,3%. Kepuasan peserta dijelaskan variabel kemampuan kerja karyawan dan kualitas pelayanan publik. Sedangkan sisanya 40,7% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukan dalam model penelitian ini.

SARAN

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan saran yang kiranya dapat memberikan masukan untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran yang penulis berikan sebagai berikut :

1. Kemampuan kerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Papua

- Barat diharapkan kemampuan kerja karyawan dapat ditingkatkan agar peserta merasa puas. Kemampuan kerja merupakan keterampilan, pengetahuan, pengalaman kerja, kesanggupan kerja, dan pelatihan kerja. Karyawan yang terampil, cekatan, mampu memahami permasalahan/keluhan peserta, dan pengalaman kerja yang dimiliki akan sangat membantu peserta yang membutuhkan bantuan.
2. Kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Papua Barat diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan peserta dan kepuasan peserta dalam menerima pelayanan. Aspek-aspek pelayanan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang harus diperbaiki dan ditingkatkan agar kepuasan dapat dirasakan oleh para peserta.
 3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dimasa yang akan datang melalui penelitian yang lebih mendalam dengan menambahkan variabel independen lain. Hal tersebut bertujuan agar penelitian selanjutnya dapat bermanfaat bagi peneliti dan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arif. (2020). Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Malang: Bayumedia publishing.
- [2] BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan. Retrieved March 4, 2022, from <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html>
- [3] Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [4] Ghozali, I. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- [5] Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [6] Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [7] Handoko. (2012). Manajemen SDM dan Kepersonalia (Edisi revisi). Yogyakarta.
- [8] Hani, H. T. (2012). Manajemen SDM dan Kepersonalia (Edisi revisi). Yogyakarta.
- [9] Husein Umar. (2013). Perilaku Organisasi. Jakarta: Graha Media.
- [10] Kemnaker. Enhanced Reader. Retrieved March 4, 2022, from
- [11] https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data_puu/2022PMNaker002.pdf
- [12] KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NO 3 TAHUN 2003. Enhanced Reader. Retrieved March 5, 2022, from https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNzQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ.pdf
- [13] Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (edisi 3). Jakarta: Salembang Empat.
- [14] Moneir. (2010). Manajemen Pelayanan di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- [15] Nova, N. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Balai Pustaka.
- [16] Pasolong, H. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

- [17] Rahmayanty Nina. (2013). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu.
- [18] Ratminto. (2005). Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Cittyzen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [19] Robbins, Stephen P. dan Coulter, M. (2010). Manajemen (Edisi ke-1). Jakarta: Erlangga.
- [20] Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta.
- [21] Soehardi, S. (2013). Esensi Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Lukman Offset.
- [22] Sugeng. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia (Buku II). Surabaya: Media Pustaka. Sugiarto. (2017). Metodologi Penelitian. Jakarta: ANDI.
- [23] Sugiyono. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [24] Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Jakarta: Alfabeta.
- [25] Tjiptono, F. (2005). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- [26] Tjiptono, Fandy. (2004). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andy Offset.
- [27] Tjiptono, Fandy. (2012). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andy Offset.
- [28] Widya. (2014). Manajemen dan Kepegawaian. Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- [29] Winardi. (2010). Manajemen. Bandung: Buana Karya.
- [30] Winardi. (2012). Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen. Jakarta: Raja Persada.
- [31] Winarsih, R. & A. (2007). Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- [32] Zeithalm, dkk dalam H. (2011a). Kualitas Pelayanan. Jakarta: PENERBIT GAVA MEDIA.
- [33] Jurnal :Faras Mariarul Qibtiah & Yenny Ertika. (2021). Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sekretariat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya. Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan, 4(2), 523–531.
- [34] Friska Nababan. (2021). Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Produktivitas Karyawan PT. Banua Megah Sejahtera. E Jurnal, Vol 17, No, Hal 153-165. <https://doi.org/https://doi.org/10.35972/kindai.v17i2.645>
- [35] Gustiana, R. (2017). Pengaruh kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada kecamatan karawaci kota tangerang. Jurnal Mozaik, IX, 26–34.
- [36] Hidayat, M., Herman, M., Fibriyanita, F., (2020). Kerja Pegawai Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan E-KTP Kepada Masyarakat Kelurahan. Journal Of Management.
- [37] Ilmarinen, J. (2009). Kemampuan Kerja Yang Komprehensif Untuk Kesehatan Kerja Dan Pencegahan. Jurnal of Work Enviroment & Health, vol 35, 1.
- [38] Kiptiyah, M., Pudyaningsih, R., & Oktafiah, Y. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Jurnal EMA, 4, 30–37.

-
- [41] Prayoga, D. W. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Vol 5(2).
- [42] Saiton, S.Sos., M. S. (2020). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Sukamaju Kecamatan Sako Kota Palembang (Studi Kasus Pelayanan Surat Pengantar Nikah). *Jurnal Perspective Business*, vol 4, no, 97–116. <https://doi.org/https://doi.org/10.37090/jpb.v4i2.393>
- [43] Vellayati, W. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang.
- [44] Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan Masyarakat Pada kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Administrasi Publik*, 2(4), 2179–2187.
- [45] Yofitasari, P. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ungaran). *Journal Of Management*.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN