

**PENGARUH KOMPETENSI HUMAN CAPITAL DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA AK.1 DI  
KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN  
KOTA MAKASSAR**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2025**

**KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**JUDUL PENELITIAN:**

**PENGARUH KOMPETENSI HUMAN CAPITAL DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA AK.1 DI  
KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN  
KOTA MAKASSAR**



*Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2025**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

**"Tak ada jalan mulus menuju puncak tanpa luka perjuangan. Aku bersabar, sebab Allah berfirman: 'Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Dengan hati yang penuh keyakinan, aku melangkah, mengumpulkan harap, memohon kekuatan dari-Nya, karena setiap tates peluh dan air mata yang tercurah dalam perjalanan ini, semoga terhitung sebagai amal shaleh di sisi-Nya."**  
(QS. Al-Insyirah: 6).

### PERSEMBAHAN

**Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.**

**Alhamdulillah Rabbil'alamin**

**"Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, yang selalu memberikan doa, cinta, dan dukungan tanpa batas. Semoga ini menjadi amal jariyah bagi mereka. Juga untuk dosen-dosen yang telah membimbing saya, serta semua pihak yang telah membantu dalam perjalanan ini."**

### PESAN DAN KESAN

**"Skripsi ini adalah hasil dari usaha, doa, dan tekad yang tak kenal lelah. Semoga apa yang saya pelajari dapat bermanfaat tidak hanya bagi diri saya, tetapi juga bagi masyarakat, dan dapat memberikan kontribusi positif dalam bidang yang saya tekuni."**

**"Perjalanan menulis skripsi ini penuh tantangan dan pembelajaran. Banyak hal yang saya pelajari tentang ketekunan, kesabaran, dan pentingnya bekerja dengan niat yang tulus. Terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam menyelesaikan karya ini."**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian

: Pengaruh Kompetensi Human Capital dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar

Nama Mahasiswa

: Nabilah Tul Waqlah

No. Stambuk/NIM

: 105721119221

Program Studi

: Manajemen

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis

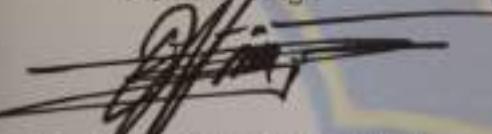
Perguruan Tinggi

: Universitas Muhammadiyah Makassar

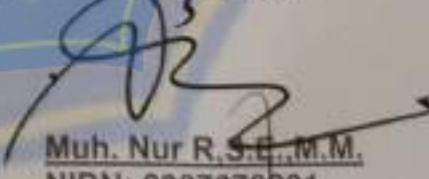
Menyatakan bahwa penelitian ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia Pengaji Skripsi Strata Satu (S1) pada tanggal 23 Agustus 2025 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 Agustus 2025

Pembimbing I

  
Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M.  
NIDN: 8823690019

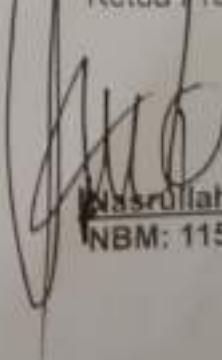
Pembimbing II

  
Muh. Nur R, S.E., M.M.  
NIDN: 0927078201

Mengetahui,

  
Ketua Program Studi

  
Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M.  
NBM: 103 8166

  
Nasrullah, S.E., M.M.  
NBM: 1151 132



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 Gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Nabila Tul Waqiah, Nim : 105721119221 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor :0013/SK-Y/61201/091004/2025M, Tanggal 29 Safar 1447 H/23 Agustus 2025 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 29 Safar 1447 H

23 Agustus 2025 M

- PANITIA UJIAN
- |                  |   |         |
|------------------|---|---------|
| 1. Pengawas Umum | : DR. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda ST., MT, IPU<br>(Rektor Unismuh Makassar)  | (.....) |
| 2. Ketua         | : Dr. Edi Jusriadi, SE., M.M<br>(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)   | (.....) |
| 3. Sekretaris    | : Agusdiwana Suarni SE., M.Acc<br>(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)   | (.....) |
| 4. Pengaji       | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M</li><li>2. Muh. Nur R. S.E., M.M</li><li>3. Dr. Agus Salim HR, S.E., M.M</li></ol> | (.....) |
|                  | 4. Sitti Marhumi, S.E., M.M   | (.....) |

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

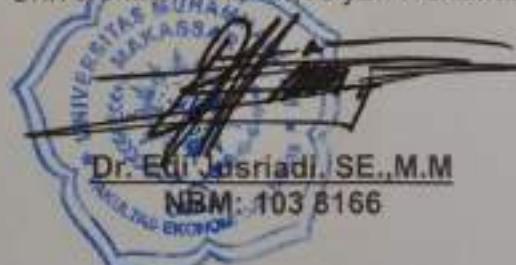
(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar





PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 Gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nabila Tul Waqieh  
No. Stambuk/NIM : 105721119221  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Human Capital dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa:

*Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Pengaji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.*

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 30 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,

Nabila Tul Waqieh  
NIM: 105721119221

Diketahui oleh:

Ketua Program Studi

Masrullah, S.E., M.M.  
NBM: 1151 132

Deputi Kusnadi, SE., M.M  
NBM: 103 8166

## HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Tul Waqiah  
NIM : 105721119221  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan smenyoju untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KOMPETENSI HUMAN CAPITAL DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PEMBUATAN KARTU  
PENCARI KERJA AK.1 DI KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN  
KOTA MAKASSAR**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif Ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya salam tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 30 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,

  
NOMOR : 1000  
METERAI TEMPAL  
WCS60ANX012008406  
1. Tul Waqiah  
05721119221

## KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada termilai manakala penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kompetensi *Human Capital* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Pencari Kerja Ak.1 di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar".

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis **bapak Hirsan** dan **Ibu Suldawati** yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. Abd Rakhim Nanda, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Edi Jusriadi, S.E., MM, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Muh. Nur.R, S.E., M.M, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2021 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. Terima kasih teruntuk dua orang hebat dalam hidup saya, Bapak Hirsan dan Mama Suldawati. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Aku selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orangtua ku.
10. Terimakasih kepada teman, sahabat, dan keluarga yang tidak bisa saya tulis satu persatu, yang telah memberikan saya motivasi, semangat, dan dukungannya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

*Billahi fil Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Makassar, 2025

**Penulis**

## ABSTRAK

**NABILA TUL WAQIAH. 2025. Pengaruh Kompetensi *Human Capital* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh: Edi Jusriadi dan Muh.Nur Rasyid.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan Kartu Pencari Kerja AK.1 di Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar. Pendekatan kuantitatif yang digunakan adalah metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 responden pengguna layanan AK.1. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan instrumen penelitian menggunakan skala likert. Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 25, diperoleh koefisien regresi untuk kompetensi sumber daya manusia sebesar 0,409 dan kualitas pelayanan sebesar 0,380 yang keduanya memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,617 yang menunjukkan bahwa 61,7% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kedua variabel bebas tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan Kartu Pencari Kerja AK.1 di Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar.

**Kata Kunci : Kompetensi *Human Capital*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat**

## ABSTRACT

**Nabila Tul Waqiah.** 2025. *The Influence of Human Capital Competence and Service Quality on Community Satisfaction in the Issuance of the AK.1 Job Seeker Card at the Makassar City Manpower Office.* Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervisors: Edi Jusriadi and Muh. Nur Rasyid.

*This study aims to determine the influence of human capital competence and service quality on community satisfaction in the issuance process of the AK.1 Job Seeker Card at the Makassar City Manpower Office. A quantitative approach was employed using a survey method by distributing questionnaires to 60 respondents who were users of the AK.1 services. The data used in this study consisted of primary data, and the research instrument utilized a Likert scale. Based on the results of statistical analysis using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25, the regression coefficient for human capital competence is 0.409 and for service quality is 0.380, both with a significance value of 0.000 ( $p < 0.05$ ). The coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.617, indicating that 61.7% of community satisfaction is influenced by the two independent variables. These findings confirm that both human capital competence and service quality have a positive and significant effect on community satisfaction in the issuance of the AK.1 Job Seeker Card at the Makassar City Manpower Office.*

**Keywords:** Human Capital Competence, Service Quality, Community Satisfaction

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN SAMPUL.....                      | i         |
| HALAMAN JUDUL.....                       | ii        |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....               | iii       |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                 | iv        |
| KATA PENGANTAR .....                     | v         |
| ABSTRAK.....                             | viii      |
| ABSTRACT.....                            | ix        |
| DAFTAR ISI.....                          | x         |
| DAFTAR TABEL.....                        | xi        |
| DAFTAR GAMBAR .....                      | xii       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                    | xiii      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>           | <b>1</b>  |
| A. Latar belakang .....                  | 1         |
| B. Rumusan Masalah .....                 | 7         |
| C. Tujuan Penelitian .....               | 7         |
| D. Manfaat Penelitian .....              | 8         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>     | <b>10</b> |
| A. Tinjauan Teori .....                  | 10        |
| 1. Kompetensi <i>Human Capital</i> ..... | 17        |
| 2. Kualitas Pelayanan .....              | 19        |
| 3. Kepuasan Masyarakat .....             | 21        |
| B. Penelitian Terdahulu .....            | 24        |
| C. Kerangka Pikir .....                  | 30        |

|   |           |
|---|-----------|
| D. Hipotesis .....                                  | 33        |
| <b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>               | <b>34</b> |
| A. Jenis Penelitian .....                           | 34        |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                | 34        |
| C. Jenis dan Sumber Data .....                      | 35        |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                    | 38        |
| G. Metode Analisis Data .....                       | 44        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>52</b> |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....             | 52        |
| B. Penyajian Data Hasil Penelitian .....            | 55        |
| C. Analisis dan Interpretasi Data .....             | 61        |
| D. Pembahasan .....                                 | 74        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                          | <b>77</b> |
| A. Kesimpulan .....                                 | 77        |
| B. Saran .....                                      | 77        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <b>80</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                        | <b>82</b> |

## DAFTAR TABEL

| No    | Uraian  | Halaman |
|-------|---|---------|
| 2. 1  | Penelitian Terdahulu .....  | 24      |
| 3. 1  | Skor nilai jawaban responden .....                                  | 44      |
| 4. 1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....             | 55      |
| 4. 2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                      | 56      |
| 4. 3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....       | 56      |
| 4. 4  | Distribusi Variabel Berdasarkan Kompetensi Human Capital .....      | 57      |
| 4. 5  | Distribusi Variabel Berdasarkan Kualitas Pelayanan .....            | 59      |
| 4. 6  | Distribusi Variabel Responden Berdasarkan Kepuasan Masyarakat ..... | 60      |
| 4. 7  | Hasil Uji Validitas .....   | 62      |
| 4. 8  | Hasil Uji Reliabilitas .....  | 64      |
| 4. 9  | Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....             | 65      |
| 4. 10 | Hasil Uji Multikolinearitas .....                                   | 67      |
| 4. 11 | Hasil Uji Heterokedastisitas .....                                  | 68      |
| 4. 12 | Analisis Regresi Linear Berganda .....                              | 69      |
| 4. 13 | Hasil Uji Simultan (Uji F) .....                                    | 71      |
| 4. 14 | Uji Parsial (Uji t) .....   | 72      |
| 4. 15 | Uji Koefisien Determinan (Uji R <sup>2</sup> ) .....                | 74      |

## DAFTAR GAMBAR

| No   | Uraian               | Halaman |
|------|----------------------|---------|
| 2. 1 | Kerangka Pikir ..... | 32      |
| 4. 1 | Uji P-plot .....     | 66      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| No | Uraian   | Halaman |
|----|--|---------|
|    | Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....                            | 83      |
|    | Lampiran 2 Variabel Dan Alat Analisis Penelitian Terdahulu ..... | 89      |
|    | Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner .....                         | 91      |
|    | Lampiran 4 Data Karakteristik Responden .....                    | 97      |
|    | Lampiran 5 Analisis Deskriptif .....                             | 99      |
|    | Lampiran 6 Uji Validitas Dan Reabilitas .....                    | 108     |
|    | Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik .....                               | 113     |
|    | Lampiran 8 Uji Hipotesis .....                                   | 114     |
|    | Lampiran 9 Surat Keterangan Izin Penelitian .....                | 115     |
|    | Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian .....                         | 115     |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi dalam (Febrian et,al,2022).

Manajemen sumber daya manusia adalah proses menangani berbagai masalah dalam lingkup karyawan, pekerja, manajer, dan pekerja lainnya agar dapat menunjang kegiatan organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, manajer harus memastikan bahwa perusahaan atau organisasi memiliki tenaga kerja yang tepat, yang memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas yang akan membantu perusahaan tersebut dalam menerapkan pendekatan keseluruhan secara efisien dan efektif. Manajemen Sumber daya manusia (MSDM) merupakan proses mengatur dan mengkoordinir sumber daya manusia yang bertujuan

untuk mencapai suatu tujuan dengan keuntungan atau profit yang tinggi (R.Sabrina,2021)).

Bersamaan dengan kecenderungan manusia untuk bekerja dalam organisasi, telah berlangsung juga perilaku manusia untuk memanfaatkan atau mendayagunakan manusia dalam rangka mencapai suatu tujuan. Usaha itulah dalam abad modern sekarang ini disebut manajemen. Upaya-upaya manusia ini bukan sesuatu yang statis, tetapi terus berkembang dan berubah, seirama dengan dinamika kehidupan manusia, yang berlangsung dalam kebersamaan sebagai suatu masyarakat. Setiap organisasi untuk mencapai keberhasilan dalam organisasi harus didukung oleh SDM yang handal dan mempunyai produktivitas kerja yang tinggi, oleh sebab itu perlu dipelajari manajemen sumber daya manusia.

Menurut James Hatch Mendefinisikan Kompetensi *Human Capital* sebagai segala sesuatu mengenai manusia (tenaga kerja), intelektual, pengetahuan, dan pengalaman mereka.Tenaga Kerja adalah usaha fisik atau mental yang dikeluarkan karyawan untuk mengolah produk dan menyediakan jasa. Kompetensi *Human Capital* merujuk pada totalitas pengetahuan, keterampilan,, dan pengalaman yang dimiliki individu, yang berkontribusi pada produktivitas dan nilai tambah dalam konteks organisasi atau masyarakat. *Human Capital* dianggap sebagai aset yang tidak hanya memberikan keuntungan ekonomi, tetapi juga mempengaruhi inovasi, kreativitas, dan daya saing. Kompetensi *Human Capital* adalah

kombinasi kemampuan, keterampilan, pengetahuan, nilai, sikap, dan perilaku yang dimiliki individu dan dianggap penting untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Kompetensi ini menjadi bagian integral dari modal manusia (*human capital*), yang berfungsi sebagai aset strategi dalam menciptakan produktivitas dan keunggulan kompetitif. Dalam (aditya perdana et.al, 2021).

Menurut kotler dalam Muhtosim dalam (Indrasari 2019) "Mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Suatu barang dan jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen akan nilai produk tersebut.".

Menurut Indrasari, 2019 dalam (sukaris,s. et.al,2022) "Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pelanggan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi

seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain”.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen atau penerima layanan. Tujuan utama dari kualitas pelayanan adalah untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek teknis dari layanan, tetapi juga bagaimana layanan tersebut disampaikan, yang mencakup interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka kualitas tersebut dianggap buruk. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki strategi yang tepat untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan serta meningkatkan loyalitas mereka.

Kepuasan Masyarakat adalah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian. Tujuan setiap pemasaran adalah menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen puas terhadap barang tersebut atau terhadap pelayanan toko tersebut, konsumen akan melakukan pembelian ulang dan akan

memberikan reaksi negatif serta menginformasikan reaksi negatif itu kepada keluarga, sahabat, sehingga pemasaran produk tersebut tidak mencapai sasaran. Hal ini dapat menimbulkan kegagalan bagi perusahaan (Herdiana,2013) dalam (Nasihah,2020).

Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar adalah lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan, pengawasan, serta pelaksanaan kebijakan terkait ketenagakerjaan di wilayah Kota Makassar. Latar belakang dari dinas ini terkait erat dengan fungsi utama pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas lapangan kerja, melindungi tenaga kerja, serta menciptakan hubungan industrial yang harmonis. Dinas ini berperan penting dalam penyelenggaraan pelatihan kerja, pemberdayaan tenaga kerja lokal, penyelesaian perselisihan hubungan industrial, pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan ketenagakerjaan, dan penanggulangan pengangguran. Selain itu, dinas ini juga berfungsi sebagai penghubung antara perusahaan, pekerja, dan pemerintah dalam rangka menciptakan kondisi kerja yang layak dan produktif.

Kota Makassar, sebagai salah satu kota metropolitan di indonesia, memiliki dinamika ketenagakerjaan yang cukup kompleks, dengan berbagai sektor industri yang berkembang pesat. Oleh karena itu, Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar juga memiliki tanggung jawab dalam

menyeimbangkan antara kebutuhan tenaga kerja dengan perkembangan ekonomi kota. Program-program seperti pelatihan vokasional, bursa kerja, dan pemberdayaan UMKM merupakan bagian dari upaya dinas ini untuk mendukung pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat di Makassar.

**Fenomena** penelitian ini yang menjadi latar belakang adalah tantangan yang dihadapi oleh instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, khususnya dalam konteks penyediaan dokumen penting seperti kartu pencari kerja. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat dan berkualitas, kompetensi sumber daya manusia di instansi tersebut menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik, yang mencakup keandalan, empati, dan responsivitas, juga berperan penting dalam membangun kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kedua variabel tersebut dengan harapan dapat memberikan rekomendasi bagi peningkatan pelayanan publik di sektor ketenagakerjaan, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap institusi pemerintah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penting dilakukan penelitian terkait "KOMPETENSI HUMAN CAPITAL, KUALITAS PELAYANAN DAN

## KEPUASAN MASYARAKAT PADA PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA AK.1\*

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pada proposal ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi *human capital* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK.1) di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK.1) di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan proposal ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi *human capital* terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK.1) di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK.1) di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.

## D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian MSDM khususnya terkait kompetensi *human capital*, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, khususnya dalam konteks pelayanan publik di Kantor Dinas Ketenagakerjaan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Peneliti ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dalam melakukan penelitian kuantitatif, serta memahami lebih dalam tentang hubungan antara kompetensi *human capital*, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

#### b. Bagi Dinas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki kompetensi sumber daya manusia (SDM) agar lebih efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK.1).

c. Peneliti Selanjutnya

Peneliti ini dapat memberikan wawasan dan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya, pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik terkait pelayanan publik.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber daya manusia yang selanjutnya disebut MSDM adalah bagian dari manajemen umum yang membidangi masalah sumber daya manusia yang notabene komponen manajemen yang paling krusial mengingat manusia sebagai gejola secara keseluruhan proses manajemen. Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia merupakan manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu. Dalam (Hidayat & Anwar,2022)

Sumber daya manusia dikemukakan (Darmadi, 2022) adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana individu secara

efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat. Sumber daya manusia didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis.

Menurut (Novitasari et.al,2021) mendefinisikan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Selanjutnya supomo mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan terjemahan dari *Man Power Management*. Manajemen yang mengatur unsur manusia, dikenal dengan istilah manajemen personalia atau manajemen kekaryawanan (*Personal Management*).

Maksud dan tujuan manajemen SDM meningkatkan kontribusi yang produktif dari karyawan kepada organisasi melalui tanggung jawab strategis, etis, dan social. Maksud ini menuntun proses pembelajaran dan praktik manajemen SDM dalam organisasi serta menggambarkan usaha-usaha yang berhubungan dengan SDM dari manajer pelaksana dan menunjukkan bagaimana profesionalisme karyawan mendukung usaha tersebut. Departemen SDM pada intinya berada dalam suatu organisasi untuk mendukung para manajer dan

karyawan dalam melaksanakan strategi-strategi organisasi. Departemen SDM menyediakan 3 bentuk bantuan kepada manajer pelaksana (*operating manager*) yaitu berupa pelayanan khusus (*specific services*), saran/nasihat (*advice*) dan koordinasi (*coordination*). (Anwar,S.A. et.al. 2022)

Penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pentingnya fungsi manajemen sumber daya manusia diterapkan pada suatu perusahaan karena termasuk bagian dari ilmu manajemen yang mempunyai tugas spesifik untuk mengelola seluruh unsur manusia termasuk karyawan pada perusahaan tersebut sehingga dapat membentuk tujuan yang sudah direncanakan.

Adapun tujuan manajemen sumber daya manusia yaitu :

- a. Tujuan organisasional: ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen SDM dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi.
- b. Tujuan fungsional: untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- c. Tujuan social: untuk secara etis dan social merespon terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat melalui tindakan meminimasi dampak *negative* terhadap organisasi.

- d. Tujuan personal: untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan-tujuan dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi.

Pendekatan konsep manajemen membantu para manajer dan para ahli manajemen mempertahankan fungsi SDM dengan segala aktivitasnya, pendekatan tersebut meliputi:

a. Pendekatan tragis

Manajemen SDM harus memberikan kontribusi kepada keberhasilan strategi organisasi. Jika aktivitas para manajer dan departmen SDM tidak mendukung para pencapaian tujuan strategis organisasi, maka sumber daya manusia tidak dimanfaatkan secara efektif.

b. Pendekatan SDM

Manajemen SDM merupakan manusia. Martabat dan kepentingan hidup manusia hendaknya tidak diabaikan demi kesejahteraan. Hanya melalui perhatian yang hati-hati terhadap kebutuhan karyawan dapat membuat organisasi tumbuh dan berkembang kearah keberhasilan.

c. Pendekatan Manajemen

Manajemen SDM merupakan tanggung jawab manajer. Keberhasilan departemen SDM adalah melayani para manajer dan

karyawan melalui keahlian yang dimilikinya. Dalam hasil analisis akhir, kinerja dan kehidupan kerja setiap karyawan merupakan tanggung jawab ganda (*dual responsibility*) dari setiap penyelia karyawan (supervisor) dan departemen SDM.

d. Pendekatan Sistem

Merupakan suatu sub sistem dari sistem yang lebih besar yaitu organisasi, serta dievaluasi kontribusinya terhadap organisasi.

e. Pendekatan reaktif-proaktif

Manajemen reaktif (*reactive human resource management*) terjadi ketika pengembalian keputusan merespon masalah sumber daya manusia. Serta manajemen proaktif (*proactive human resource management*) terjadi ketika masalah sumber daya manusia dantisipasi dan dilakukan tinndakan perbaikan/korektif sebelum permasalahan tersebut timbul ke permukaan.

(Hasibuan, n.d. 2019) mengemukakan bahwa fungsi operasional dalam manajemen sumber daya manusia meliputi:

a. Pengadaan

Pengadaan merupakan suatu proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

b. Pengembangan

Pengembangan merupakan suatu proses untuk meningkatkan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

c. Kompensasi

Merupakan pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung yang berbentuk uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil dapat diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

d. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan suatu kegiatan untuk menyatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan,

agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

e. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan suatu kegiatan untuk meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar karyawan tetap mau bekerja sama hingga pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan berupa program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

f. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan suatu fungsi manajemen sumber daya manusia terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

g. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

## 1. Kompetensi *Human Capital*

### a. Definisi Kompetensi *Human Capital*

Kompetensi *Human Capital* adalah manusia itu sendiri yang dipinjamkan kepada perusahaan secara profesional dengan kapasitasnya, pengetahuan, komitmen, dan pengalaman pribadi. *Human Capital* ialah kombinasi dari keterampilan pengetahuan, kemampuan inovasi seseorang dalam menjalankan tugas agar dapat tecipta suatu nilai sehingga tujuan dapat tercapai. Kontribusi *Human Capital* untuk pembentukan nilai tambahan dalam menjalankan tugasnya akan memberikan *sustainable revenue* pada masa depan bagi perusahaan (Sukoco, dkk., 2017) dalam (Fanggidae, 2022).

*Human Capital* merupakan nilai tambah untuk perusahaan, melalui komitmen motivasi, efektivitas kerja tim, kompetensi, dan nilai tambah lain dikontribusikan oleh manajemen dan pemindahan pengetahuan. Sehingga disimpulkan *human capital* adalah manusia dengan semua kapabilitas yang dimiliki, yang dapat menciptakan nilai dalam rangka mencapai tujuan (Bontis dan Serenko, 2017) dalam (jesit, *et.al.* 2022).

*Human Capital* adalah *lifeblood* dalam modal intelektual bersumber dari *improvement* dan *innovation*, yang merupakan

komponen yang sudah diukur. *Human Capital* adalah kemampuan kolektif perusahaan dalam mencapai solusi terbaik, menggunakan pengetahuan individu dalam organisasi/perusahaan, dan dapat meningkat apabila perusahaan atau organisasi dapat menggunakan pengetahuan karyawannya (Hanafi, 2020). Dengan adanya pengalaman kerja dan adanya pendidikan yang menghuni serta keterampilan yang baik maka diharapkan akan memberikan dampak yang baik dan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan atau pegawai, untuk menghasilkan sumber daya manusia yang baik dan memberikan hasil yang terbaik guna mencapai tujuan perusahaan.

**b. Indikator Kompetensi *Human Capital***

Adapun Indikator Kompetensi *Human Capital* menurut (Gaol 2017) dalam (Paulus Yangid, et, al. 2022) sebagai berikut:

1) Keterampilan

Keterampilan teknis atau operasional yang memungkinkan seseorang menyelesaikan tugas dengan standar tertentu. Contohnya adalah pengguna alat teknologi, analisis data atau keahlian manajemen proyek.

## 2) Pengetahuan

Informasi dan pemahaman yang dimiliki individu, baik yang bersifat teoritis maupun praktis, yang relevan dengan bidang kerja atau bertanggung jawab mereka.

## 3) Sikap

Cara pandang, keyakinan, dan respons emosional yang mempengaruhi cara seseorang bekerja dan berinteraksi dengan orang lain, seperti integritas, etos kerja, dan kecerdasan emosional.

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan atau pengguna layanan. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan kepuasan pelanggan.

Kualitas bergantung pada bagaimana seorang individu memberikan penilaian, dengan demikian jasa berdasarkan pandangan orang itu yang paling memuaskan ialah jasa yang

berkualitas sangat tinggi (Garvin dalam Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012).

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) dalam (Kasinem, k. *et.al* 2021) kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan melalui kinerja merupakan faktor penentu kepuasan masyarakat, artinya apabila semakin baik kualitas pelayanan dengan melalui kinerja untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada angkutan umum (transmisi) tentunya masyarakat merasakan puas serta menumbuhkan rasa percaya atas pelayanan melalui kinerja tersebut. (Oktariansyah, dkk 2017).

Berbagai definisi telah diuraikan diatas maka kualitas pelayanan menurut penulis yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan.

### **b. Indikator Kualitas Pelayanan**

Adapun Indikator Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono (2014) dalam (Kasinem, 2020) yaitu:

- 1) Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.

- 2) Empati (*Empathy*), yaitu kesediaan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.
- 3) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten dan memuaskan.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dan kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesigapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.

### 3. Kepuasan Masyarakat

#### a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut (Gerson, 2001) dalam (Abidin & Murjani, 2024) memberikan pengertian pelanggan/masyarakat sebagai berikut: Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah apabila suatu produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan/masyarakat, biasanya pelanggan/masyarakat akan merasa puas.

Menurut (Rangkuti, 2006) dalam (Abidin & Murjani, 2024) mendefinisikan sebagai berikut: Respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Menurut Webstrook & Reily dikutip oleh (Fandy Tjiptono, 2015) dalam (Karim, et, al. 2020) mendefinisikan kepuasan masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku belanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.

Kepuasan masyarakat pada organisasi publik sangatlah penting dikarenakan berkaitan dengan keyakinan masyarakat. Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan mengartikan bahwa semakin tinggi kepercayaan masyarakat dan kepercayaan masyarakat bisa semakin meningkat (Harbanu Pasolang, 2010) dalam (Elnariza, 2022).

Kepuasan masyarakat adalah suatu pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seorang ketika menerima sesuatu yang ditawarkan

dengan membandingkan kinerja atas sesuatu yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seorang ketika menerima sesuatu yang ditawarkan dengan membandingkan kinerja atas sesuatu yang diterima dengan harapan yang dimiliki..

**b. Indikator Kepuasan Masyarakat**

Adapun Indikator Kepuasan Masyarakat menurut Holilirrohman,B. et, al. 2021, yaitu:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, dan pengalaman.

3) Perilaku

Perilaku adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan..

4) Penanganan Pengaduan Saran dan masukan penanganan pengaduan, sarana dan masukan adalah cara pelaksanaan

penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Kotler & Keller (Apriyani dan Sunarti, 2017) dalam Holilurrohman (2021) kepuasan merupakan perasaan bahagia atau kecewa seorang yang timbul setelah menyamakan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diperlukan.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam penelitian ini sebagai rujukan penelitian yang saya lakukan. Adapun penelitian terdahulu yang menjadi rujukan sebagai berikut.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti dan Tahun Peneliti | Judul Penelitian  | Hasil Penelitian  |
|----|----------------------------------|---|---|
| 1. | Zainal Abidin, Murjani (2024)    | Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan kartu pencari kerja AK.1 Dinas Tenaga Kerja Kabupaten tabalog | Kualitas memiliki signifikan kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK.1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tabalong, dengan kontribusi sebesar 77,9%. sisanya (22,1%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat yang dirasakan. |
| 2. | JokoHadi Susilo,Muhammad         | Pengaruh Human Capital  | Human berpengaruh Capital signifikan  |

|    |  |  |   |
|----|--|--|---|
|    | Rizqi (2024)   | Agustino dan Inovasi terhadap keberhasilan wirausaha muda  | dan positif terhadap keberhasilan usaha dengan koefisien regresi 0,529. Inovasi juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap keberhasilan usaha dengan koefisien regresi 0,529.   |
| 3. | Herlina putri ratnaningsih,Yogi supurayogi sugandi,Indra aldila wiradiputra (2023) | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP kecamatan coblong kota bandung | Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan pembangunan kepercayaan masyarakat untuk meningkatkan kepuasan layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa ketika pelayanan yang diberikan lebih baik dan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan tinggi, maka kepuasan masyarakat akan meningkat secara signifikan. |
| 4. | Maya Citra (2023)  | Pengaruh Kualitas layanan perangkat desa dan penanganan keluhan terhadap kepuasan masyarakat desa sejuka deras.                        | Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan(X1) dan penanganan keluhan (X2) secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Koefisien regresi menunjukkan bahwa kedua variabel independen memberikan kontribusi positif terhadap variabel dependen. Uji koefisien determinasi                             |

|    |  |  |   |
|----|--|--|---|
|    |  |  | (Adjusted R <sup>2</sup> ) mengidentifikasi bahwa 75% variasi kepuasan layanan dan penanganan keluhan, sedangkan sisanya 25% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan dan penanganan keluhan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.  |
| 5. | Andy Chandra, Rudi bratamanggal (2022) | Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia Kompetensi dan Kelengkapan Fasilitas menuju Kepuasan masyarakat Rumah Sakit Bhayangkara | Hasil Penelitian ini yaitu Kompetensi Sumber Daya Manusia (X <sub>2</sub> ) adalah faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y), diikuti oleh kualitas pelayanan (X <sub>1</sub> ). Terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. 76,4% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh dua variabel independen tersebut. |
| 6. | Isma Nirmala (2022)                    | Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat  | Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bengkuang berpengaruh positif dan signifikan  |

|    |  |  |  |                  |
|----|--|--|--|------------------|
|    |  | desa bengkuang kecamatan suak tapeh kabupaten banyuasin.   | terhadap masyarakat di desa bengkuang.   | kepuasan di desa |
| 7. | Edi Jusriadi,Syafaruddin,Rusydi (2021)       | Pengembangan Sumber daya manusia staff peneliti melalui kepemimpinan diri, manajemen kerja tim, dan keragaman budaya | Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kepemimpinan Diri (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja Sumber Daya Manusia (Y) dengan nilai <i>p-value</i> sebesar 0,018. Ini berarti bahwa peningkatan dalam kepemimpinan diri diharapkan dapat meningkatkan kinerja staf peneliti. Namun, Manajemen Kerja Tim (X2) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dengan <i>p-value</i> sebesar 0,394. Disisi lain, keragaman budaya terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dengan <i>p-value</i> 0,000, menunjukkan bahwa keragaman budaya dapat berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia. |                  |
| 8. | Aditya Cholif Firmansyah,Brilian Rosy (2021) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi   | Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.. Nilai <i>t</i> hitung sebesar  |                  |

|     |  |  |  |
|-----|--|--|--|
|     |  | Pembuatan E-KTP Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)  | 12,521 lebih besar dari t tabel 1,989, sehingga hipotesis penelitian diterima. Koefisien determinasi R2 sebesar 0,620 menunjukkan bahwa 62% variasi dalam kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan sisanya 38% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian.   |
| 9.  | Syahrul falah,wahyu subadi,yuzan noor (2020) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat tanjung kabupaten tabalog    | Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel $x_1$ dan $x_2$ terhadap variabel $y$ . Misalnya, peningkatan tingkat pendidikan (variabel $x_1$ ) berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan kerja (variabel $x_2$ ) juga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini memberikan kawasan penting bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan pengembangan sumber daya manusia. |
| 10. | Zuriani (2019)                               | Analisis Pengaruh <i>Human Capital</i> terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Mustika Asahan Jaya | Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara <i>Human Capital</i> (variabel $x_1$ ) terhadap kinerja karyawan (variabel $y$ ), dengan model regresi yang diperoleh adalah  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | $Y = 2,203 + 0,515X_1$ <p>Nilai koefisien determinasi (<math>R^2</math>) sebesar 0,635 menunjukkan bahwa 63,50% variasi dalam kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh <i>Human Capital</i>, sementara sisanya 36,50% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dengan penelitian ini.</p> |
|--|--|---|

Berdasarkan penelitian terdahulu maka kebaruan novelty riset ini terletak pada beberapa aspek antara lain:

**1. Pengaruh Kompetensi *Human Capital* terhadap Kualitas Pelayanan:**

Kebaruan lain bisa terletak pada analisis kompetensi *human capital* dan kualitas pelayanan,biasanya kompetensi *human capital* lebih difokuskan pada kinerja individu atau organisasi,namun riset ini dapat mengungkapkan bagaimana kompetensi tersebut berperan langsung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

**2. Fokus pada Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1:**

Proses pembuatan kartu AK.1 adalah aspek yang spesifik dan relevan bagi banyak pencari kerja di Indonesia.Kebaruan riset ini terletak pada upaya mengukur dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi

kepuasan masyarakat dalam prosedur yang tampaknya sederhana, namun memiliki dampak penting bagi masyarakat yang membutuhkan pekerjaan.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual yang menjelaskan bagaimana suatu teori berinteraksi dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka pikir ini menggambarkan pola hubungan antara variabel yang ingin diteliti, yaitu hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)..

Adapun variabel dalam penelitian ini terdiri dari :

#### 1. Variabel bebas (X) dan Variabel terikat (Y)

##### a. *Human Capital*

Human capital merupakan tempat bersumbernya pengetahuan yang sangat berguna, keterampilan, dan kompetensi dalam suatu organisasi atau perusahaan. Human Capital mencerminkan kemampuan kolektif perusahaan untuk menghasilkan solusi terbaik berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh orang-orang yang ada dalam perusahaan tersebut.

**Indikator *Human Capital*:**

1. Keterampilan
2. Pengetahuan

3. Sikap

**b. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan.

**Indikator Kualitas Pelayanan**

1. Berwujud
2. Empati
3. Keandalan
4. Jaminan
5. Daya Tanggap

**c. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan Masyarakat adalah apabila suatu produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan masyarakat, biasanya masyarakat akan merasa puas.

**Indikator Kepuasan Masyarakat:**

1. Persyaratan
2. Kompetensi Pelaksana
3. Perilaku
4. Penanganan Pengaduan

Adapun kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini

**“ Pengaruh Kompetensi Human Capital Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK.1) Di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar”.**



**Gambar 2. 1 Kerangka Pikir**

#### D. Hipotesis

Menurut Ismael Nurdin dan Sri Hartati dalam buku (Dr. Sri Rochani Mulyani, SE., 2021) hipotesis adalah suatu kesimpulan sementara, jawaban sementara, spekulasi sementara, yang belum final dan merupakan suatu masalah penelitian yang menggambarkan hubungan antara dua variabel atau lebih. Adapun perumusan hipotesis yang akan diuji oleh peneliti yaitu:

1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kompetensi *human capital* terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu pencari kerja AK.1 di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.
2. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu pencari kerja AK.1 di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif, penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengukur dan menganalisis **hubungan** antara variabel-variabel yang diteliti, dalam hal ini, kompetensi *human capital* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK.1). Dengan menggunakan metode survei, data akan dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada responden. Analisis data dilakukan dengan teknik statistik untuk menguji **hipotesis** yang telah dirumuskan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan hasil yang objektif dan generalisasi dari populasi yang lebih luas, serta memberikan wawasan yang jelas mengenai pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan masyarakat.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi**

Penelitian ini telah dilakukan di kantor dinas ketenagakerjaan kota makassar yang berlokasi pada Jl.A.P. Pettarani No.72, Bantaeng, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90222.

## 2. Waktu Penelitian

Jangka waktu penelitian kurang lebih 2 bulan, yang dimulai dari bulan mei sampai dengan bulan juni 2025.

## C. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif, penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, dalam hal ini, kompetensi *human capital* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK.1). Dengan menggunakan metode survei, data akan dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada responden.

### 2. Sumber Data

#### a) Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi ibjek penelitian. Dalam konteks penelitian ini, data primer dapat dikumpulkan melalui metode survei, wawancara, atau kuesioner yang ditujukan kepada masyarakat yang mengajukan pembuatan kartu pencari kerja (AK.1) di kantor dinas ketenagakerjaan kota makassar. Responden akan diminta untuk memberikan pendapat dan pengalaman mereka terkait

kompetensi *human capital* dan kualitas pelayanan yang mereka terima, serta tingkat kepuasan mereka.

**b) Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari sumber yang sudah ada dan tidak diperoleh langsung dari responden. Untuk penelitian ini, data sekunder dapat mencakup literatur yang relevan, seperti buku, artikel dan penelitian terdahulu yang membahas tentang *human capital*, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, data dari laporan resmi dinas ketenagakerjaan kota makassar dan dokumen pemerintah terkait dengan kebijakan ketenagakerjaan juga dapat digunakan sebagai data sekunder.

**D. Populasi dan Sampel**

**1. Populasi**

Menurut Sugiyono dalam (Sitohang, S.2021) Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari subjek dan objek yang memiliki atribut dan kualitas tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sebelum mengambil kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membuat kartu pencari kerja AK-1 berjumlah 150 orang.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono dalam (Sitohang, S. 2021) bagian kecil dari jumlah dan karakteristik yang harus dimiliki oleh suatu populasi besar. Jika peneliti tidak dapat mempelajari seluruh populasi, misalnya karena populasinya besar dan sumber daya, personel atau waktu terbatas, peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi tersebut.

Berdasarkan penelitian ini, metode yang digunakan untuk menentukan sampel adalah menggunakan rumus slovin, yaitu sebagai berikut:



$$n = \frac{150}{1 + 150 (0.01)}$$

$$= \frac{150}{1+1,5} = \frac{150}{2,5} = 60$$

Jadi nilai  $n$  atau sampel adalah sebanyak 60 orang.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, metode kuesioner dan studi dokumentasi..

- a. Observasi, adalah kegiatan mengamati, meninjau, dan mengawasi suatu objek secara langsung ke lokasi penelitian di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.
- b. Metode Kuesioner, adalah alat pengumpulan data kuesioner tertulis terstruktur yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.
- c. Studi Dokumentasi, adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dan menganalisis informasi dari berbagai literatur baik dalam buku maupun jurnal.

#### **F. Definisi Operasional Variabel**

Operasional Variabel adalah cara mengukur fenomena nyata yang diamati menjadi variabel penelitian yang diinginkan. Adapun, definisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini dijelaskan dibawah ini:

##### **1. Variabel Kompetensi *Human Capital* (X1)**

Kompetensi *Human Capital* adalah keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang terobsesi dengan karyawan agensi. *Human Capital* ini

penting karena secara langsung terkait dengan kemampuan organisasi untuk secara efektif dan efisien memenuhi komunitasnya, terutama dalam kaitannya dengan sektor kerja.

#### **a. Indikator Kompetensi *Human Capital***

##### **1. Keterampilan**

Keterampilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan teknis yang diperlukan dalam melaksanakan tugas, seperti kemampuan administrasi, komunikasi, dan analisis data ketenagakerjaan, dan lain-lain.

##### **2. Pengetahuan**

Pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemahaman tentang regulasi ketenagakerjaan, kebijakan pemerintah, terkait lapangan kerja, serta perkembangan dunia kerja dan pasar tenaga kerja.

##### **3. Sikap**

Sikap yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap profesional dalam bekerja, termasuk integritas, disiplin, tanggung jawab, serta komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

#### **2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan dalam layanan yang disediakan oleh penyedia layanan untuk memenuhi atau

melampaui harapan pelanggan. Kualitas layanan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi persyaratan, harapan, dan kepuasan pengguna.

**b. Indikator Kualitas Pelayanan :**

1. Berwujud

Berwujud yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebagai bagian dari kualitas pelayanan, ini khusus untuk aspek fisik atau aktual yang dapat dilihat, dirasakan, dan diukur oleh penerima layanan. Untuk layanan publik, termasuk Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar, elemen kunci ini mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan fasilitas, fasilitas infrastruktur dan munculnya pegawai negeri yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

2. Empati

Empati yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengacu pada kemampuan pegawai negeri atau penyedia layanan yang memahami, merasakan kebutuhan dan perasaan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa pihak berwenang tidak hanya menyediakan layanan teknis, tetapi juga menyediakan secara manusiawi dengan mendapatkan kondisi dan kebutuhan pelanggan individu.

### 3. Keandalan

Keandalan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengacu pada kemampuan yang konsisten dari penyedia layanan hingga saat ini sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Keandalan mencakup topikalitas informasi, akurasi, dan hasil layanan yang disediakan.

### 4. Jaminan

Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengacu pada kepercayaan pelanggan dari pegawai negeri yang terlatih dan kompeten, dimana layanan yang disediakan aman dan dapat diandalkan. Jaminan ini mencakup keahlian, profesionalisme, dan sikap positif yang menunjukkan bahwa pelanggan dapat merasa aman dan percaya diri dalam pelestarian layanan mereka.

### 5. Daya Tanggap

Daya Tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengacu pada kemauan dan kemampuan pegawai negeri sipil untuk merespons dengan cepat dan efisien terhadap kebutuhan tuntutan pelanggan. Ini termasuk menyiapkan tanggapan terhadap pertanyaan, keluhan, atau penyelidikan dan kemungkinan memberikan solusi yang benar.

### 3. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan Masyarakat adalah mengacu pada apakah layanan yang disediakan oleh Kantor memuaskan orang dan memenuhi kebutuhan dan aspirasi mereka. Kepuasan ini diukur berdasarkan berbagai faktor, termasuk kualitas layanan, respons, akses sederhana, dan hasil yang dicapai oleh masyarakat setelah digunakan.

#### c. Indikator Kepuasan Masyarakat :

##### 1. Persyaratan

Persyaratan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah terkait kondisi atau ketentuan yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk mendapatkan layanan tertentu di Kantor Dinas Tenaga Kerja. Persyaratan yang jelas dan sederhana membuat proses layanan yang jelas dan sederhana membuat proses layanan lebih transparan dan tidak dikonfigurasikan kepada masyarakat.

##### 2. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ukuran keterampilan dan pengetahuan yang diamati oleh pegawai negeri atau karyawan kantor tenaga kerja dalam menyediakan layanan. Kemampuan ini mencakup pemahaman tentang peraturan kerja, keterampilan untuk mengatasi

masalah, dan kemampuan untuk memberikan solusi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

### 3. Perilaku

Perilaku yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tindakan pegawai negeri atau pelaksana sipil dalam menyediakan layanan memiliki dampak signifikan pada persepsi dan kepuasan masyarakat. Perilaku ini mencakup sikap, Opsi komunikasi, keramahtamahan, dan sikap profesional untuk menyediakan layanan.

### 4. Penanganan Pengaduan

Penanganan dan Pengaduan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses mengobati keluhan tentang tugas personal dikota makassar dan masalah dari pemerintah daerah. Perawatan yang cepat, adil dan efektif dalam menyelesaikan gejala sangat penting untuk kepuasan masyarakat proses ini harus jelas dan transparan sehingga orang dapat menghargai bahwa masalah mereka diselesaikan dengan benar dan merasa percaya diri.

Mengumpulkan data untuk analisis variabel penelitian, kuesioner tertulis digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Studi ini menggunakan skala likert 1-5 untuk mengukur variabel, termasuk "sangat setuju", "setuju", "kurang

setuju", "tidak setuju", dan "sangat tidak setuju" (Sugiyono, S. 2018). Tabel menunjukkan skor masing-masing jawaban pada skala likert, dengan skor tertinggi hingga terendah diberikan kepada setiap jawaban.

**Tabel 3. 1 Skor nilai jawaban responden**

| No | Tanda | Keterangan          | Skor |
|----|-------|---------------------|------|
| 1. | SS    | Sangat Setuju       | 5    |
| 2. | S     | Setuju              | 4    |
| 3. | KS    | Kurang Setuju       | 3    |
| 4. | TS    | Tidak Setuju        | 2    |
| 5. | STS   | Sangat Tidak Setuju | 1    |

#### **G. Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Uji Instrumen Penelitian

###### a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah suatu kuesioner sah atau tidak. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaannya mampu mengungkapkan apa yang akan diukur (Ghozali, 2016, 52). Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian dapat mengukur variabel yang dimaksud. Validitas dapat diuji dengan menggunakan analisis

faktor, dimana instrumen yang digunakan harus menunjukkan hubungan yang signifikan dengan faktor-faktor yang relevan. Jika nilai signifikan (p-value) kurang dari 0,05, maka instrumen dianggap valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dan stabilitas instrumen penelitian. Reliabilitas dapat diuji dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, maka instrumen dianggap reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen dapat memberikan hasil yang konsisten jika digunakan dalam pengukuran yang sama

### 2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik menentukan apakah hasil analisis antara regresi linear berganda yang digunakan dalam analisis penelitian ini tidak manyimpak dari asumsi klasik seperti uji normalitas.

#### a. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, ada dua metode untuk menguji normalitas. Metode satu sampel kolmogorov smirnov dan metode kedua, yang digambarkan dalam grafik, digunakan untuk melakukan uji statistik. Berdasarkan data ini, nilai kolmogorov smirnov z adalah 0,482, dan nilai signifikan asymp sig (2-tailed)

adalah 0,974, yang sesuai dengan standar deviasi. Normal ditampilkan oleh histogramnya, yang menunjukkan uji grafik P-Plot maupun uji statistik Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dari model regresi terdistribusi normal. Salah satu cara untuk mengujinya adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data dapat dianggap terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen) dalam suatu model regresi. Agar dapat dianggap baik, suatu model regresi harus bebas dari korelasi atau multikolinearitas antar variabel independen (Imam Ghazali 2018:107).

Uji ini bertujuan untuk mendeteksi adanya hubungan linear yang kuat antara variabel independen. Multikolinearitas dapat diukur dengan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF lebih besar dari 10, maka terdapat masalah multikolinearitas yang perlu diperhatikan.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah ada perbedaan dalam variabel residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain atau apakah ada korelasi antara variabel-variabel independen dalam model regresi (Ghozali,2021)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah varians residual konstan. Uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Breusch-Pagan*. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

## 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda, juga dikenal sebagai analisis multipe regression, yang pada dasarnya adalah studi tentang bagaimana variabel dependen (terikat) berhubungan dengan satu atau lebih variabel independen (bebas). Tujuan dari analisis ini adalah untuk menentukan nilai rata-rata populasi atau variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang sudah diketahui.

Adapun rumus yang digunakan dalam analisis regresi linear berganda Menurut Djarwanto, 2000:309 adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Dimana:

$Y$  = Kepuasan Masyarakat

$\alpha$  = Intersep (konstanta)

$X_1$  = Kompetensi *Human Capital*

$X_2$  = Kualitas Pelayanan

$\epsilon$  = Error term

#### 4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan alat untuk mengambil keputusan sementara untuk menyangkal dan membantarkan permasalahan yang diteliti. Adapun pengujian Hipotesis yang dilakukan sebagai berikut:

##### a. Uji Parsial (Uji T)

Uji Parsial digunakan untuk menjelaskan perilaku variabel independen dalam variabel dependen (Ismanto & Pebrary, 2021). Uji Parsial, atau Uji t, digunakan untuk menentukan signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam sebuah model regresi. Dalam konteks penelitian ini, uji t akan digunakan untuk menguji apakah kompetensi *Human Capital* dan kualitas

pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu pencari kerja (AK.1) di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.

Uji t dimulai dengan merumuskan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ). Hipotesis nol menyatakan bahwa tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan hipotesis alternatif menyatakan sebaliknya. Setelah itu, dihitung nilai t hitung untuk masing-masing variabel dengan menggunakan rumus yang melibatkan koefisien regresi, standar deviasi, dan ukuran sampel. Nilai t hitung kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi tertentu (misalnya 0,05). Jika menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F atau uji simultan bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan memperhatikan nilai probabilitas signifikansi. Menurut Imam Ghazali (2018:115), jika nilai probabilitas signifikansinya kurang dari 5%, maka variabel bebas secara simultan memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dasar dalam pengambilan keputusan pada uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai F hitung lebih kecil dari F tabel dan probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 ( $\alpha$ ), maka  $H_0$  diterima, yang berarti bahwa variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Sebaliknya, jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel dan probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha$ ), maka  $H_0$  ditolak, yang menunjukkan bahwa variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

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

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengukur variabel dependen atau kemampuan suatu model regresi dalam menjelaskan variabel dependen (Priyanto, 2022).

Uji Koefisien Determinasi, atau  $R^2$ , adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar proporsi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Dalam penelitian ini,  $R^2$  akan digunakan untuk mengukur seberapa baik kompetensi *Human Capital* dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan variasi kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu pencari kerja AK.1

Nilai  $R^2$  yang kecil berarti *variable independent* memberikan semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen (Imam Ghazali, 2018)



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Perusahaan**

Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar adalah lembaga yang memiliki peran penting dalam pengelolaan dan pengembangan ketenagakerjaan di wilayah Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Dinas ini didirikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, memberikan pelayanan terkait pekerjaan, serta mengurangi tingkat pengangguran dengan menyediakan berbagai program pelatihan keterampilan, penempatan kerja, serta perlindungan bagi tenaga kerja.

Pada awalnya, layanan ketenagakerjaan di Makassar dikelola dinas terkait di tingkat provinsi. Seiring dengan perkembangan kota dan kebutuhan pelayanan yang lebih efisien, Kota Makassar membentuk dinas khusus yang menangani sektor ketenagakerjaan. Dinas ini bertanggung jawab terhadap penempatan tenaga kerja, pengawasan kondisi kerja, dan penyediaan pelatihan keterampilan untuk mengurangi pengangguran serta meningkatkan daya saing tenaga kerja lokal.

Sejarah Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar bermula dari upaya pemerintah kota dalam memberikan perhatian lebih pada sektor ketenagakerjaan yang terus berkembang seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan urbanisasi di Makassar. Pada awalnya, pelayanan ketenagakerjaan di Makassar dikelola oleh instansi terkait di tingkat provinsi. Namun, dengan pesatnya perkembangan kota dan kebutuhan pelayanan yang lebih terfokus dan spesifik pada level kota, dibentuklah Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar yang secara langsung bertanggung jawab terhadap pengelolaan ketenagakerjaan di wilayahnya.

Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar bertugas dalam berbagai aspek, termasuk menyediakan informasi lowongan pekerjaan, melakukan pelatihan keterampilan bagi tenaga kerja yang membutuhkan peningkatan kompetensi, serta memfasilitasi pengembangan kewirausahaan bagi masyarakat. Selain itu, Dinas ini juga berfungsi untuk memastikan perlindungan hak-hak tenaga kerja dan mendorong terciptanya hubungan industrial yang harmonis di tempat kerja. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar berkolaborasi dengan berbagai pihak, seperti perusahaan, lembaga pendidikan, serta pemerintah daerah dan provinsi. Program-program yang diselenggarakan diharapkan dapat menanggulangi masalah pengangguran,

meningkatkan kualitas tenaga kerja, dan memperbaiki kesejahteraan masyarakat Kota Makassar. Dengan perkembangan zaman dan tantangan baru dalam dunia ketenagakerjaan, Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar terus berinovasi dan beradaptasi untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan tenaga kerja di kota tersebut.

a. Visi

Menjadi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang profesional dalam memberikan pelayanan ketenagakerjaan.

b. Misi

- 1) Meningkatkan peluang kesempatan kerja, perluasan lapangan kerja, dan penempatan tenaga kerja yang didukung oleh sistem pelatihan kerja sehingga terwujud tenaga kerja yang mandiri dan berdaya saing.
- 2) Terciptanya hubungan industrial yang harmonis, dinamis, berkeadilan, berlanggung jawab dan berkelanjutan.
- 3) Terwujudnya kepastian hukum dengan melaksanakan pembinaan, pengawasan dan perlindungan terhadap norma ketenagakerjaan.

## B. Penyajian Data Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Responden Penelitian

Deskripsi umum responden bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik responden yang dijadikan sampel penelitian, dengan jumlah sebanyak 60 orang. Kuesioner yang disebarluaskan kepada responden telah dikembalikan dalam kondisi lengkap dan valid. Berikut ini merupakan analisis data responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir adalah:

#### a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keanekaragaman responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No    | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Percentase |
|-------|---------------|------------------|------------|
| 1     | Laki - Laki   | 24               | 40%        |
| 2     | Perempuan     | 36               | 60%        |
| Total |               | 60               | 100%       |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang (40%) sedangkan berjenis kelamin perempuan sebanyak 36 orang (60%). Sehingga responden yang paling dominan adalah berjenis kelamin perempuan.

b. Responden Berdasarkan Usia

Keanekaragaman responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4. 2 karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

| No           | Usia | Jumlah Responden | Percentase |
|--------------|------|------------------|------------|
| 1            | 20   | 3                | 5%         |
| 2            | 21   | 12               | 20%        |
| 3            | 22   | 18               | 30%        |
| 4            | 23   | 7                | 12%        |
| 5            | 24   | 6                | 10%        |
| 6            | 25   | 5                | 8%         |
| 7            | 26   | 1                | 2%         |
| 8            | 27   | 2                | 3%         |
| 9            | 28   | 2                | 3%         |
| 10           | 29   | 1                | 8%         |
| 11           | 38   | 1                | 8%         |
| 12           | 49   | 1                | 8%         |
| 13           | 50   | 1                | 8%         |
| <b>TOTAL</b> |      | 60               | 100%       |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

c. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Keanekaragaman responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4. 3 karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

| No | Pendidikan Terakhir | Jumlah Responden | Percentase |
|----|---------------------|------------------|------------|
| 1  | DIPLOMA             | 7                | 12%        |
| 2  | S1                  | 21               | 35%        |
| 3  | SMA/SMK/SEDERAJAT   | 30               | 50%        |
| 4  | SMP                 | 2                | 3%         |
|    | <b>TOTAL</b>        | 60               | 100%       |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian memberikan informasi mengenai jawaban atau responden terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian, yang mencakup Kompetensi *Human Capital*, Kualitas pelayanan dan Kepuasan masyarakat.

### a. Kompetensi *Human Capital* (X1)

Data dikumpulkan dari masyarakat pembuat kartu pencari kerja AK.1 Di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar dengan menggunakan kuesioner/angket tertutup dengan alternatif jawaban "Sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju". Sebanyak 6 pernyataan digunakan dalam angket ini, yang dijawab oleh 60 responden, maka diperoleh data dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 4 Distribusi Variabel Berdasarkan Kompetensi *Human Capital***

| No  | Indikator | SS | S  | KS | TS | STS | Total | Rata-Rata   |
|---|-----------|----|----|----|----|-----|-------|-------------|
| 1   | X1.1      | 22 | 34 | 2  | 0  | 2   | 60    | 4.23        |
| 2   | X1.2      | 24 | 31 | 4  | 0  | 1   | 60    | 4.28        |
| 3   | X1.3      | 24 | 27 | 6  | 1  | 2   | 60    | 4.17        |
| 4   | X1.4      | 23 | 32 | 1  | 1  | 3   | 60    | 4.18        |
| 5   | X1.5      | 27 | 24 | 7  | 0  | 2   | 60    | 4.23        |
| 6   | X1.6      | 28 | 25 | 6  | 0  | 1   | 60    | 4.32        |
| <b>Rata-Rata Kompetensi <i>Human Capital</i>:</b> |           |    |    |    |    |     |       | <b>4.23</b> |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Menurut tabel (4.4) terdapat enam indikator pada variabel kompetensi *human capital*. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada

indikator X1.6, yaitu sebesar 4.32,yang menunjukkan bahwa masyarakat sangat setuju bahwa pegawai menunjukkan sikap kerja profesional yang tinggi, termasuk dalam hal disiplin, integritas, dan komitmen pelayanan. Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator X1.3 dengan nilai 4.17, yang menggambarkan penilaian sedikit lebih rendah terhadap aspek pengetahuan pegawai dalam pelaksanaan tugas secara keseluruhan, nilai rata-rata variabel ini berada pada angka 4.23, yang termasuk kategori sangat setuju, artinya masyarakat memberikan penilaian sangat positif terhadap kompetensi SDM yang dimiliki oleh dinas ketenagakerjaan.

b. Kualitas Pelayanan (X2)

Data dikumpulkan dari masyarakat pembuat kartu pencari kerja AK.1 di kantor dinas ketenagakerjaan kota makassar dengan menggunakan kuesioner/angket tertutup dengan alternatif jawaban "Sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju". Sebanyak 4 pernyataan digunakan dalam angket ini, yang dijawab oleh 60 responden, maka diperoleh data dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 5 distribusi Variabel Berdasarkan Kualitas Pelayanan**

| No                                   | Indikator | SS | S  | KS | TS | STS | Total | Rata-Rata   |
|--------------------------------------|-----------|----|----|----|----|-----|-------|-------------|
| 1                                    | X2.1      | 22 | 30 | 6  | 1  | 1   | 60    | 4.18        |
| 2                                    | X2.2      | 29 | 24 | 5  | 1  | 1   | 60    | 4.32        |
| 3                                    | X2.3      | 28 | 27 | 3  | 1  | 1   | 60    | 4.33        |
| 4                                    | X2.4      | 30 | 22 | 6  | 1  | 1   | 60    | 4.32        |
| 5                                    | X2.5      | 21 | 32 | 5  | 0  | 2   | 60    | 4.17        |
| 6                                    | X2.6      | 25 | 29 | 4  | 0  | 2   | 60    | 4.25        |
| 7                                    | X2.7      | 27 | 26 | 5  | 0  | 2   | 60    | 4.27        |
| 8                                    | X2.8      | 31 | 21 | 5  | 0  | 3   | 60    | 4.28        |
| 9                                    | X2.9      | 22 | 29 | 5  | 1  | 3   | 60    | 4.10        |
| 10                                   | X2.10     | 26 | 26 | 4  | 2  | 2   | 60    | 4.20        |
| <b>Rata-Rata Kualitas Pelayanan:</b> |           |    |    |    |    |     |       | <b>4.24</b> |

Sumber: Hasil Olahan Data IBM Statistic 25

Menurut tabel (4.5) terdapat sepuluh indikator pada variabel kualitas pelayanan. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator X2.3 yaitu 4.33, yang mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keandalan pelayanan, seperti ketepatan prosedur pelayanan. Sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator X2.9, yaitu 4.10, yaitu mengindikasikan bahwa masih ada ruang perbaikan terkait jaminan pelayanan atau kepastian layanan kepada masyarakat. Nilai rata-rata keseluruhan adalah 4.24 yang termasuk kategori sangat setuju, menunjukkan bahwa responden menilai pelayanan di kantor tersebut baik dari segi empati, tanggapan dan sarana.

c. Kepuasan Masyarakat (Y)

Data dikumpulkan dari masyarakat pembuat kartu pencari kerja AK.1 Di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar dengan menggunakan kuesioner/angket tertutup dengan alternatif jawaban "Sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju". Sebanyak 4 pernyataan digunakan dalam angket ini, yang dijawab oleh 60 responden, maka diperoleh data dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 6 Distribusi Variabel Responden Berdasarkan Kepuasan Masyarakat**

| No                                    | Indikator | SS | S  | KS | TS | STS | Total | Rata-Rata   |
|---------------------------------------|-----------|----|----|----|----|-----|-------|-------------|
| 1                                     | Y.1       | 20 | 34 | 4  | 0  | 2   | 60    | 4.23        |
| 2                                     | Y.2       | 24 | 30 | 4  | 0  | 2   | 60    | 4.17        |
| 3                                     | Y.3       | 21 | 33 | 4  | 0  | 2   | 60    | 4.23        |
| 4                                     | Y.4       | 21 | 33 | 4  | 0  | 2   | 60    | 4.18        |
| 5                                     | Y.5       | 29 | 27 | 2  | 0  | 2   | 60    | 4.35        |
| 6                                     | Y.6       | 23 | 33 | 2  | 0  | 2   | 60    | 4.25        |
| 7                                     | Y.7       | 27 | 26 | 5  | 0  | 2   | 60    | 4.27        |
| 8                                     | Y.8       | 34 | 22 | 2  | 0  | 2   | 60    | 4.43        |
| <b>Rata-Rata Kepuasan Masyarakat:</b> |           |    |    |    |    |     |       | <b>4.26</b> |

Sumber: Hasil Olahan Data IBM Statistic 25

Menurut tabel (4.6) terdapat delapan indikator pada variabel kepuasan masyarakat. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator Y.4, yaitu 4.32, yang berarti masyarakat merasa sangat puas terhadap cara instansi menanganasih terdapat persepsi masyarakat bahwa sikap petugas dalam memberikan layanan belum sepenuhnya maksimal. Nilai rata-rata keseluruhan varabel

kepuasan masyarakat adalah 4.32, termasuk dalam kategori sangat setuju, menandakan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap layanan yang diterima.

### **C. Analisis dan Interpretasi Data**

#### **1. Analisis Data**

##### **a. Uji Instrumen Penelitian**

###### **1) Uji Validitas**

Pengujian validitas faktor ini dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor faktor (jumlah item dalam faktor) dan skor total (jumlah faktor keseluruhan). Jika ada lebih dari satu faktor, pengujian validitas item dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (jumlah faktor keseluruhan). Koefisien korelasi, digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan apakah item variabel itu layak untuk digunakan.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas

| Variabel                      | Indikator | Nilai r-Hitung | Nilai r-Tabel | Sig   | Keterangan |
|-------------------------------|-----------|----------------|---------------|-------|------------|
| Kompetensi Human Capital (X1) | X1.1      | 0.882          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | X1.2      | 0.544          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | X1.3      | 0.831          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | X1.4      | 0.774          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | X1.5      | 0.741          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | X1.6      | 0.582          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
| Kualitas Pelayanan (X2)       | X2.1      | 0.807          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | X2.2      | 0.732          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | X2.3      | 0.797          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | X2.4      | 0.768          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | X2.5      | 0.758          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | X2.6      | 0.791          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
| Kepuasan Masyarakat (Y)       | X2.7      | 0.796          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | X2.8      | 0.755          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | X2.9      | 0.767          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | X2.10     | 0.729          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | Y.1       | 0.862          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | Y.2       | 0.779          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
| Kepuasan Masyarakat (Y)       | Y.3       | 0.822          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | Y.4       | 0.782          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | Y.5       | 0.874          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | Y.6       | 0.842          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | Y.7       | 0.825          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |
|                               | Y.8       | 0.869          | 0.2542        | 0.000 | Valid      |

Sumber: Hasil Olahan Data IBM Statistic 25

Menurut tabel (4.7) uji validasi dilakukan untuk membandingkan nilai  $r$ -hitung dengan nilai  $r$ -tabel. Jika nilai  $r$ -hitung  $>$  dari nilai  $r$ -tabel, indikator dianggap valid, tetapi jika nilai  $r$ -hitung  $<$  dari nilai  $r$ -tabel, indikator dianggap tidak valid. Semua variabel kompetensi *human capital* (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai  $r$ -hitung yang diperoleh berdasarkan data diatas. Karena nilai  $r$ -hitung lebih besar dari nilai  $r$ -tabel sebesar 0.2542, semua variabel.

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat digunakan. Hal ini menunjukkan seberapa konsisten hasil pengukuran data ketika dilakukan dua kali atau lebih dengan data yang sama dengan alat ukur yang sama (Taherdoost, 2018). Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil pengukuran yang sama meskipun diukur berulang kali. Sedangkan jawaban kuesioner dikatakan riabel jika konsisten atau reliabel jika konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel                             | Nilai Cronbach's Alpha | Standar Reliabilitas | Keterangan |
|--------------------------------------|------------------------|----------------------|------------|
| Kompetensi <i>Human Capital</i> (X1) | 0.824                  | > 0.60               | Reliabel   |
| Kualitas Pelayanan(X2)               | 0.922                  | > 0.60               | Reliabel   |
| Kepuasan Masyarakat(Y)               | 0.936                  | > 0.60               | Reliabel   |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Kompetensi *Human Capital* (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Masyarakat (Y) masing-masing memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0.60. Oleh karena itu, semua variabel yang ada di instrumen ini dapat dianggap valid.

3) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Ini dilakukan dengan menggunakan rumus Kolmogorov-Smirnov, dengan kriteria bahwa data dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansinya lebih besar dari dari 0,05, dan sebagainya

jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05, maka data tidak bertribusi normal.

**Tabel 4. 9 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

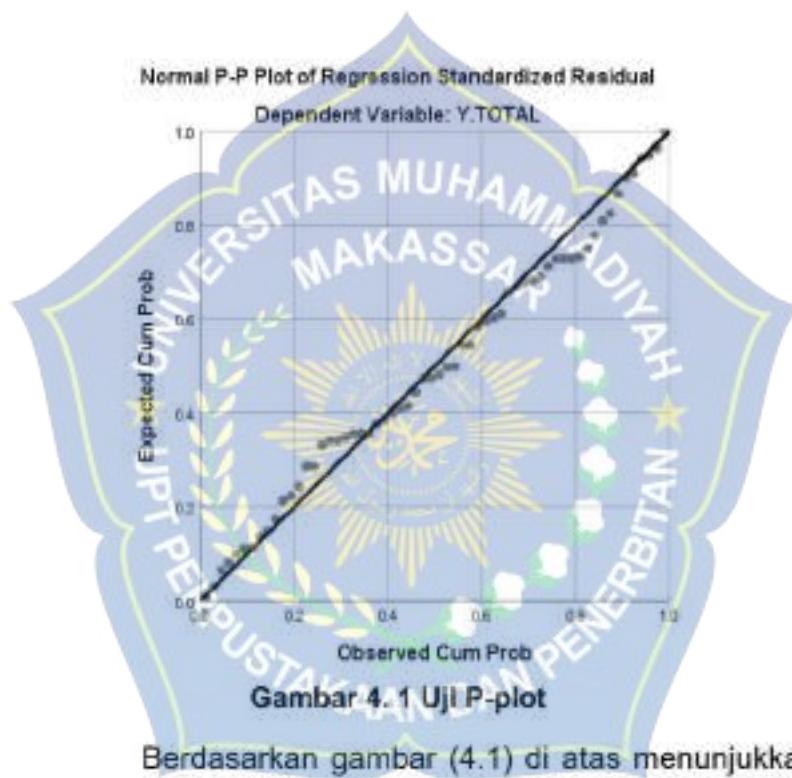
|                                   |   | Unstandardized Residual |
|-----------------------------------|---|-------------------------|
| N                                 |   | 60                      |
| Normal Parameters <sup>a, b</sup> | Mean  | .0000000                |
|                                   | Std. Deviation                                  | 1.89101051              |
| Most Extreme Differences          | Absolute  | .081                    |
|                                   | Positive  | .081                    |
|                                   | Negative  | -.079                   |
| Test Statistic                    |   | .081                    |
| Asympt. Sig. (2-tailed)           |   | .200 <sup>c,d</sup>     |
| a.                                | Test distribution is Normal.                    |                         |
| b.                                | Calculated from data.                           |                         |
| c.                                | Lilliefors Significance Correction.             |                         |
| d.                                | This is a lower bound of the true significance. |                         |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Variabel demografi (X1), pengetahuan keuangan (X2), dan perilaku keuangan (Y) dapat disimpulkan berdasarkan tabel, yang menunjukkan (Sig 0,200) dengan nilai lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa informasi dari masing-masing penelitian telah didistribusikan secara normal secara statistik dan layak digunakan sebagai informasi penelitian.

Untuk analisis grafik , pengujian normalitas dilakukan dengan histogram. Variabel dependen diwakili dengan sumbu vertikal, dan nilai residual terstandarisasi diwakili

dengan sumbu horizontal, sebuah garis diagonal lurus dari kiri bawah ke kanan atas menunjukkan distribusi normal. P Plot distribusi kumulatif data sebenarnya. Garis yang menggambarkan data sebenarnya akan merapat atau mengikuti garis diagonal dalam kasus data normal.



Berdasarkan gambar (4.1) di atas menunjukkan titik-titik data telah menyebar mengikuti garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa residual telah menyebar secara distribusi normal menurut uji *P-Plot*.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memiliki korelasi yang tinggi atau sempurna

antara variabel independen yang digunakan. Menurut ghozali (2018:71), jika model regresi yang diuji menunjukkan korelasi yang tinggi atau sempurna pada variabel bebas, maka model tersebut dinyatakan baik. Dalam kasus dimana tidak ada korelasi antara variabel, uji multikolinearitas tidak dilakukan.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas

| Model  | Coefficients* |                          | Collinearity Statistics |       |
|--|---------------|--------------------------|-------------------------|-------|
|  |               |                          | Tolerance               | VIF   |
|  | 1             | Kompetensi Human Capital |                         |       |
|  |               | Kualitas Pelayanan       | .212                    | 4.707 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y) |               |                          | .212                    | 4.707 |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Berdasarkan tabel diatas nilai tolerance  $0.212 > 0.1$ , variabel Kompetensi Human Capital (X1) dan Kualitas(X2) tidak menunjukkan Pelayanan gejala multikolinearitas, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas. Selain itu, nilai VIF adalah  $4.707 < 10$ . Dengan demikian, data yang digunakan dalam penelitian dapat digunakan karena tidak ada gejala multikolinearitas dalam model persamaan regresi.

c) Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan, menurut Ghazali (2017:85), untuk mengetahui apakah model regresi memiliki ketidaksamaan varians antara pengamatan residual. Heteroskedastisitas terjadi ketika ada varian pada variabel model regresi yang tidak sama, sedangkan homoskedastisitas terjadi ketika model regresi memiliki nilai yang sama. Model regresi yang diharapkan adalah residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya, yang konstan, atau heteroskedastisitas atau tidak adanya.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Heterokedastisitas

| Coefficients <sup>a</sup>   |   |            |                           |       |       |      |
|-----------------------------|---|------------|---------------------------|-------|-------|------|
| Unstandardized Coefficients |   |            | Standardized Coefficients |       |       |      |
| Model                       | B   | Std. Error | Beta                      | t     | Sig   |      |
| 1                           | (Costant)                                   | 3.703      | 1.095                     |       | 3.382 | .001 |
|                             | Kompetensi<br><i>Human<br/>Capital</i> (X1) | -.091      | .092                      | -.272 | -.984 | .329 |
|                             | Kualitas<br>Pelayanan<br>(X2)               | 000        | .051                      | .001  | .005  | .996 |

a. Dependent Variable: ABS RES

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Dari tabel diatas, jelas bahwa variabel Kompetensi *Human Capital* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memiliki

nilai  $Sig > 0,05$  yang berarti tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### 4) Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Harlan, 2018) regresi linear, juga dikenal sebagai *linear regression* digunakan untuk menentukan bagaimana satu variabel dependen berhubungan dengan satu atau lebih variabel independen. Jika ada beberapa variabel independen, metode ini disebut regresi linear ganda, atau regresi linear berganda.

Tabel 4. 12 Analisis Regresi Linear Berganda

| Model |                              | Coefficients <sup>a</sup>   |       |                           |       |      |
|-------|------------------------------|-----------------------------|-------|---------------------------|-------|------|
|       |                              | Unstandardized Coefficients |       | Standardized Coefficients | t     | Sig  |
| 1     | (Constant)                   | - .129                      | 1.720 |                           |       |      |
|       | Kompetensi Human Capital(X1) | .300                        | .145  | .201                      | 2.074 | .043 |
|       | Kualitas Pelayanan (X2)      | .626                        | .080  | .758                      | 7.810 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Hasil persamaan regresi untuk perhitungan ini, seperti yang ditunjukkan dalam hasil perhitungan yang tercantum di tabel (4.12) adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = -0,129 + 0,300 X_1 + 0,626 X_2 + e$$

Didasarkan pada rumus di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Variabel Kepuasan masyarakat (Y) ditunjukkan oleh konstanta  $a$  (-0,129) tanpa pengaruh variabel kompetensi *human capital* ( $X_1$ ) dan Kualitas pelayanan ( $X_2$ ).
- Jika  $b_1$  sebesar 0,300 mengalami peningkatan satu unit dalam variabel Kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat jika variabel Kompetensi *human capital* ( $X_1$ ) meningkat dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel Kompetensi *human capital* ( $X_1$ ) dengan Kepuasan masyarakat (Y). Ini berarti semakin baik kompetensi *human capital* semakin baik pula kepuasan masyarakat.
- Jika  $b_2$  sebesar 0,626 mengalami peningkatan satu unit dalam variabel Kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat jika variabel Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) meningkat dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang

searah antara variabel Kualitas pelayanan (X2) dengan kepuasan masyarakat (Y). Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan semakin baik pula kepuasan masyarakat.

#### 5) Uji Hipotesis

##### a) Uji Simultan (Uji f)

Uji simultan digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas secara menyeluruh terhadap menggunakan  $\alpha = 5\%$ . Dengan ketentuan jika signifikan dari  $F$  hitung  $<$  dari  $0,05\%$  maka hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Hasil pengujinya adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F)

| Anova <sup>a</sup> |            |                |    |             |         |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean square | F       | Sig.              |
| 1                  | Regression | 1638.754       | 2  | 819.377     | 221.370 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 210.979        | 57 | 3.701       |         |                   |
|                    | Total      | 1849.733       | 59 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: ABS\_RES  
 b. Predictors: (Constant), X2,TOTAL,X1,TOTAL

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Tabel 4.13 menunjukkan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa kompetensi *human capital* dan kualitas pelayanan secara simultan mempunyai

pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan probabilitas  $<,0,000$ .

b) Uji Parsial (Uji t)

Dalam kasus variabel X mempengaruhi variabel Y secara terpisah, uji parsial atau uji t digunakan untuk menentukan apakah variabel independen dan variabel dependen memiliki hubungan signifikan satu sama lain. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 4. 14 Uji Parsial (Uji t)

| Model |                              | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |        |      |
|-------|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |                              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig  |
|       |                              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant)                   | -.129                       | 1.720      |                           | - .075 | .940 |
|       | Kompetensi Human Capital(X1) | .300                        | .145       | .201                      |        |      |
|       | Kualitas Pelayanan (X2)      | .626                        | .080       | .758                      |        |      |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pada variabel kompetensi *human capital* (X1)  $t - hitung > t - tabel$  ( $2.074 > 1.672$ ), dan nilai signifikan

variabel kompetensi *human capital* (X1) 0,043 < probabilitas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

2) Pada variabel kualitas pelayanan (X2)  $t - hitung > t - tabel$  ( $7,810 > 1,672$ ), dan nilai signifikan variabel kualitas pelayanan (X2) 0,000 < Probabilitas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua diterima. Artinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

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

Nilai koefisien determinan, juga dikenal sebagai uji  $R^2$ , dihitung untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan nilai adjusted R Square.

Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinan (Uji  $R^2$ )

| Model Summary                                |                   |          |                   |                           |
|--|-------------------|----------|-------------------|---------------------------|
| Model  | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std Error of the Estimate |
| 1  | .941 <sup>a</sup> | .886     | .882              | 1.924                     |
| a. Predictors: (Constant), X2.TOTAL,X1.TOTAL |                   |          |                   |                           |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Nilai R square sebesar 0,886 atau 88,6%, menunjukkan bahwa variabel kompetensi *human capital* (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sebesar 88,6%, masing-masing bertanggung jawab atas variabel perilaku keuangan. Variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini dapat bertanggung jawab atas sisa 11,4%.

#### D. Pembahasan

##### 1. Pengaruh Kompetensi *Human Capital* terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,23, yang berada dalam kategori sangat setuju, ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat menilai petugas di dinas ketenagakerjaan kota makassar telah memiliki kompetensi yang memadai dalam aspek keterampilan, pengetahuan, dan sikap.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi *human capital* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat

kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan kartu pencari kerja (AK. 1) di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. Dari uji parsial (uji t), diperoleh nilai signifikansi untuk variabel kompetensi human capital ( $X_1$ ) yang lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ), sehingga hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh pegawai, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan hasil fakta lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai dinas, terutama dalam hal kecepatan layanan, jelasnya informasi, dan sikap profesional para pegawai. Tiga indikator utama dari kompetensi sumber daya manusia, yaitu keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Semuanya dinilai sangat baik oleh responden berdasarkan hasil pengisian kuesioner. Hal ini menjadi bukti nyata bahwa masyarakat secara langsung merasakan manfaat dari kompetensi yang dimiliki oleh aparatur, baik dalam meningkatkan efisiensi waktu maupun dalam menciptakan suasana rasa nyaman dan kepercayaan saat berinteraksi dalam layanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Zuriani (2019) menyatakan bahwa modal manusia berdampak besar terhadap prestasi karyawan di sektor swasta. Di sisi lain, Andy Chandra dan

Rudi Bratamanggal (2022) menemukan bahwa kemampuan sumber daya manusia menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan di bidang rumah sakit. Penelitian ini melanjutkan studi tersebut dengan membuktikan bahwa kemampuan modal manusia juga sangat berperan dalam pelayanan publik di sektor ketenagakerjaan. Perbedaannya terletak pada objek dan situasi penelitian; jika penelitian sebelumnya banyak dilakukan pada institusi *profit-oriented* atau sektor kesehatan, penelitian ini menitikberatkan pada pelayanan administrasi publik di lingkungan pemerintahan, khususnya dalam pelayanan pembuatan dokumen ketenagakerjaan. Oleh karena itu, temuan ini memberikan kontribusi baru dalam literatur mengenai pentingnya pembangunan kapasitas aparatur sipil negara dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, diperoleh nilai rata-rata 4,24, juga dalam kategori sangat setuju, hal ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai, baik dari sisi keandalan,jaminan,daya tanggap,empati, maupun bukti fisik pelayanan.

Responden mayoritas menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap semua pernyataan. Nilai tertinggi berada pada indikator keandalan, menunjukkan bahwa pegawai dilihat mampu memberikan

layanan secara konsisten dan tepat waktu. Nilai rata-rata indikator berkisar antara 4,20 hingga 4,30, menunjukkan stabilitas persepsi positif masyarakat atas aspek pelayanan.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini merujuk pada tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar dalam proses pembuatan kartu pencari kerja (AK. 1). Kualitas ini terdiri dari lima aspek utama, yaitu berwujud (*tangible*), empati, keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Kualitas pelayanan tidak hanya tentang apa saja yang diberikan, tetapi juga bagaimana cara pelayanan itu disampaikan, baik melalui fasilitas fisik maupun interaksi antara pegawai dengan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kesan profesional, transparan, dan ramah, sehingga meningkatkan kepuasan yang lebih tinggi dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil fakta lapangan diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada 60 orang responden, terlihat bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan. Banyak responden menyatakan bahwa fasilitas kantor cukup memadai, pegawai bersikap ramah, penuh empati, serta responsif terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Hasil ini sesuai dengan analisis uji t parsial yang menunjukkan bahwa variabel

kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat ( $Y$ ), seperti ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka alami dalam mengakses layanan publik di instansi.

Berdasarkan Hasil pengujian hipotesis penelitian ini, Hasil uji parsial berupa uji t yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat ( $Y$ ) dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK. 1) di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. Dari nilai signifikansi (p-value) yang diperoleh, terlihat bahwa angkanya lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima. Hal ini menunjukkan secara statistik bahwa ada hubungan yang nyata antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil studi Zainal Abidin & Murjani (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan kartu AK.1 di Kabupaten Tabalong. Begitu pula dengan penelitian Maya Citra (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan

masyarakat desa. Namun, keunikan dari penelitian ini terletak pada objek dan lingkupnya, yakni fokus pada proses pembuatan kartu pencari kerja AK.1 di kota besar (Makassar), serta dikombinasikan dengan variabel kompetensi *human capital* sebagai variabel ganda. Hal ini memberikan dimensi baru dalam kajian pelayanan publik, karena menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kualitas sumber daya manusianya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas, kesimpulan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi *human capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu pencari kerja AK.1 Di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar di kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu pencari kerja AK.1 di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.

#### **B. Saran**

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

1. Bagi Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar  
Pegawai dilatih dalam keterampilan teknis (administrasi pelayanan) dan soft skills (komunikasi dan pelayanan publik berbasis

empati). Kinerja mereka juga dievaluasi secara berkala untuk memastikan pelayanan tetap sesuai dengan standar masyarakat. Meningkatkan fasilitas fisik dan sarana pelayanan agar masyarakat merasa nyaman saat menyimpan dokumen di kantor.

## 2. Bagi Masyarakat

Untuk membuat pelayanan publik lebih baik di masa depan, masyarakat diharapkan untuk berpartisipasi secara aktif dalam memberikan kritik atau masukan yang membangun kepada penyelenggara layanan.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk meningkatkan hasil penelitian dan memberikan gambaran yang lebih luas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, penelitian harus dilanjutkan dengan memasukkan variabel tambahan seperti inovasi pelayanan, tingkat kepercayaan masyarakat, atau penggunaan teknologi digital dalam pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., & Murjani. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7(2), 1660–1674.
- Citra, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Perangkat Desa dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Sei Suka Deras. *Journal on Education*, 6(1), 8077–8084. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i1.4224>
- Dr. Sri Rochani Mulyani, SE., M. S. (2021). *Metodologi Penelitian*.
- Elnariza, C. D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja*. Skripsi, Universitas Putera Batam.
- Falah, S., Subadi, W., & Noor, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 3(2), 697–706. [jurnal.stiatablong.ac.id](http://jurnal.stiatabalong.ac.id)
- Fanggidae, P. Y. (2022). Pengaruh Human Capital Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Universitas Matana. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Terapan (JESIT)*, 3(2), 275–288. <https://doi.org/10.47927/jssdm.v2i2.381>
- Febrian, W. D., Ardista, R., Kutoyo, M. S., Suryana, Y., Febrina, W., Kusnadi, Suryawan, R. F., Purba, T. Y. B., Turi, L. O., Sudiartti, S., Libriantono, B., Perwitasari, E. P., & Irwanto. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Hidayat, R., & Anwar, S. A. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Study Kasus: Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Qurrota A'yun)*. *JSTAF: Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathonah*, 2(2), 392–401.
- Holilurrohman, B. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Batu X Tanjungpinang*. Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.
- Jusriadi, E., Syafaruddin, S., & Rusydi, M. (2021). Human capital development of research staff through self-leadership, teamwork management, and culture diversity. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 8(1), 1–14.

- Karim, N., Hendriyaldi, & Rohayati, W. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135–150. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(1), 176–185. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614. [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Kualitas+Pelayanan+Publik+Terhadap+Kepuasan+Masyarakat+Desa+Bengkuang+Kecamatan+Suak+Tapeh+Kabupaten+Banyuasin&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Kualitas+Pelayanan+Publik+Terhadap+Kepuasan+Masyarakat+Desa+Bengkuang+Kecamatan+Suak+Tapeh+Kabupaten+Banyuasin&btnG=)
- Putra, S. K., & Mei, R. (2021). Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Praktiknya Di Lembaga Pendidikan. *Nazzama: Journal of Management Education*, 1(1), 63. <https://doi.org/10.24252/jme.v1i1.25204>
- R. Sabrina. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Medan: UMSU Press.
- Ratnaningsih, H. P., Sugandi, Y. S., & Wiradiputra, I. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Jurnal Publicuho*, 6(1), 106–118. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.96>
- Ritonga, Z. (2019). Analisis Pengaruh Human Capital Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mustika Asahan Jaya. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 6(1), 23–28. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v6i1.16>



## LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

Sebelum saya sampaikan banyak terima kasih kepada Bapak/Ibu atas kesediaan dan partisipasinya dalam mengisi serta menjawab pernyataan yang terdapat dalam kuesioner ini. Kuesioner ini disusun sebagai bagian dari penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul: **"Pengaruh Kompetensi Human Capital dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar"**.

Seluruh jawaban dan identitas responden akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Atas waktu dan kerjasama Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

### IDENTITAS RESPONDEN

Isilah Biodata Anda Dibawah ini:

Nama Lengkap

= .....  
.....

Jenis Kelamin

= Laki-Laki  Perempuan   
.....

Umur

= .....  
.....

Pendidikan Terakhir

= .....  
.....

### PERNYATAAN

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pilihan anda dengan cara memberikan tanda ( ) pada kolom yang tersedia. Adapun petunjuk pengisian kuesioner dilakukan dengan skala sebagai berikut:

- 5 = Sangat Setuju (SS)
- 4 = Setuju (S)
- 3 = Kurang Setuju (KS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

**Kompetensi Human Capital (X1)**

| NO. | PERNYATAAN  | SKALA     |          |           |           |            |
|-----|---|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
|     |   | SS<br>(5) | S<br>(4) | KS<br>(3) | TS<br>(2) | STS<br>(1) |
|     | <b>Keterampilan:</b>  |           |          |           |           |            |
| 1.  | Petugas di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan informasi terkait pembuatan kartu pencari kerja AK.1 |           |          |           |           |            |
| 2.  | Saya melihat petugas mampu menggunakan sistem dan teknologi yang diperlukan dalam proses pembuatan kartu pencari kerja AK.1.                                |           |          |           |           |            |
|     | <b>Pengetahuan:</b>   |           |          |           |           |            |
| 3.  | Petugas dapat memberikan solusi atau alternatif jika saya mengalami kendala dalam pembuatan kartu pencari kerja AK.1.                                       |           |          |           |           |            |
| 4.  | Petugas di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar memiliki pengetahuan yang baik mengenai prosedur pembuatan kartu pencari kerja AK.1.                  |           |          |           |           |            |
|     | <b>Sikap:</b>   |           |          |           |           |            |
| 5.  | Kami merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas saat mengurus kartu pencari kerja AK.1.  |           |          |           |           |            |
| 6.  | Kami merasa petugas menunjukkan sikap profesional dalam membantu saya menyelesaikan proses administrasi kartu pencari kerja AK.1.                           |           |          |           |           |            |

**Kualitas Pelayanan (X2)**

| NO. | PERNYATAAN  | SKALA     |          |           |           |            |
|-----|---|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
|     |   | SS<br>(5) | S<br>(4) | KS<br>(3) | TS<br>(2) | STS<br>(1) |
|     | <b>Berwujud:</b>  |           |          |           |           |            |
| 1.  | Fasilitas fisik di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar dalam pembuatan kartu pencari kerja AK.1 bersih, rapi, dan nyaman.                                |           |          |           |           |            |
| 2.  | Petugas pelayanan berpakaian rapi dan terlihat profesional saat memberikan pelayanan.   |           |          |           |           |            |
|     | <b>Empati:</b>  |           |          |           |           |            |
| 3.  | Petugas di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar menunjukkan sikap ramah dan peduli saat membantu saya dalam pembuatan kartu pencari kerja AK.1.           |           |          |           |           |            |
| 4.  | Saya merasa nyaman karena petugas bersikap sopan dan menghargai setiap pemohon kartu pencari kerja AK.1.  |           |          |           |           |            |
|     | <b>Keandalan:</b>   |           |          |           |           |            |
| 5.  | Pelayanan pembuatan kartu pencari kerja AK.1 dilakukan dengan konsisten dan tidak mengalami banyak kesalahan.   |           |          |           |           |            |
| 6.  | Kami merasa bahwa pelayanan yang diberikan dalam pembuatan kartu pencari kerja AK.1 dapat diandalkan karena petugas memberikan informasi yang akurat dan jelas. |           |          |           |           |            |
|     | <b>Jaminan:</b>   |           |          |           |           |            |

|     |  |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|
| 7.  | Kami merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan oleh petugas dalam proses pembuatan kartu pencari kerja AK.1                  |  |  |  |  |  |  |
| 8.  | Kami yakin bahwa petugas akan memberikan solusi jika saya mengalami kendala dalam pembuatan kartu pencari kerja AK.1.                      |  |  |  |  |  |  |
| 9.  | <b>Daya Tanggap:</b>   |  |  |  |  |  |  |
| 10. | Petugas dengan cepat merespons pertanyaan atau keluhan saya saat mengurus pembuatan kartu pencari kerja AK.1.                              |  |  |  |  |  |  |
|     | Kami merasa dihargai karena petugas memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan saya selama proses layanan kartu pencari kerja AK.1. |  |  |  |  |  |  |



**Kepuasan Masyarakat (Y)**

| NO. | PERNYATAAN  | SKALA     |          |           |           |            |
|-----|---|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
|     |   | SS<br>(5) | S<br>(4) | KS<br>(3) | TS<br>(2) | STS<br>(1) |
|     | <b>Persyaratan:</b>   |           |          |           |           |            |
| 1.  | Dokumen yang dibutuhkan untuk mengurus kartu pencari kerja AK.1 tidak terlalu banyak dan sesuai dengan kebutuhan.   |           |          |           |           |            |
| 2.  | Petugas memberikan penjelasan yang jelas jika ada persyaratan yang kurang atau perlu diperbaiki.  |           |          |           |           |            |
|     | <b>Kompetensi Pelaksana:</b>  |           |          |           |           |            |
| 3.  | Saya merasa puas dengan keterampilan petugas dalam menangani proses pembuatan kartu pencari kerja AK.1 secara cepat dan tepat.  |           |          |           |           |            |
| 4.  | Saya menilai petugas memiliki sikap profesional dan mampu menyelesaikan kendala yang saya hadapi selama proses pembuatan kartu pencari kerja AK1.                                     |           |          |           |           |            |
|     | <b>Perilaku:</b>  |           |          |           |           |            |
| 5.  | Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga saya bersedia kembali menggunakan layanan pembuatan kartu pencari kerja AK.1 Di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. |           |          |           |           |            |
| 6.  | Saya cenderung mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dalam pembuatan kartu pencari kerja AK.1 karena pengalaman layanan yang saya terima memuaskan.                                |           |          |           |           |            |
|     | <b>Penanganan Pengaduan:</b>  |           |          |           |           |            |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 7. | Pengaduan atau keluhan saya terkait pembuatan kartu pencari kerja AK.1 ditangani dengan cepat dan responsif oleh petugas.             |  |  |  |  |  |
| 8. | Saya merasa petugas di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar memberikan solusi yang jelas dan memuaskan terhadap pengaduan saya. |  |  |  |  |  |



## LAMPIRAN 2 VARIABEL DAN ALAT ANALISIS PENELITIAN TERDAHULU

| No | Variabel<br>(Kuantitatif)   | Alat Analisis  |
|----|---|--|
| 1. | Kualitas pelayanan(X), Kepuasan masyarakat (Y)                                | Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pengolahan data melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi sederhana, dan uji hipotesis (uji T). Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS.  |
| 2. | Kualitas Pelayanan(X1 ), Kepercayaan masyarakat(X 2), Kepuasan masyarakat (Y) | menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Uji validitas menunjukkan bahwa semua item kuesioner valid dengan nilai di atas standar yang ditentukan (0,3). Reliabilitas juga tercapai dengan nilai alpha lebih besar dari 0,6. Hasil pengujian hipotesis parsial (uji t) dan simultan (uji F) menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 78,3% mengindikasikan bahwa 78,3% variasi kepuasan masyarakat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat, sementara sisanya 21,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. |
| 3. | Kualitas layanan(X1), Penanganan keluhan (X2), kepuasan masyarakat (Y)        | Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 98 responden. Alat analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner valid, dengan nilai $r$ -hitung lebih besar dari $r$ -tabel. Selain itu, seluruh variabel dinyatakan reliabel dengan nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,6.  |
| 4. | Kualitas pelayanan publik (X), kepuasan masyarakat (Y)                        | Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear, yang memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independent (x1 dan x2) dengan variabel dependen (y) dengan menggunakan analisis regresi, peneliti dapat menentukan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen serta mengidentifikasi pola yang mungkin ada dalam data.  |
| 5. | Kualitas pelayanan publik (X), Kepuasan masyarakat                            | Menggunakan metode pendekatan kuantitatif, analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana.   |

|     | (Y)  |   |
|-----|--|---|
| 6.  | <i>Human Capital(X), Kinerja karyawan (Y)</i>  | Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Metode ini diterapkan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen ( $x_1$ dan $x_2$ ) terhadap variabel dependen ( $y$ ) dengan menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS melalui analisis ini, peneliti dapat mengidentifikasi seberapa besar kontribusi masing-masing faktor terhadap kinerja karyawan.  |
| 7.  | Kualitas pelayanan(X), kepuasan masyarakat (Y)   | Menggunakan analisis regresi linear. Metode ini diterapkan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan (variabel $x_1$ ) terhadap kepuasan masyarakat (variabel $y$ ). Peneliti ini menggunakan data kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran angket kepada 98 responden, dan analisis dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak statistik seperti IBM SPSS.   |
| 8.  | <i>Human Capital(X1), Inovasi(X2), Keberhasilan usaha (Y)</i>  | Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, dengan bantuan program software SPSS v.24 untuk menguji hubungan antara variabel independen (Human Capital dan Inovasi) terhadap variabel dependen (Keberhasilan Usaha).   |
| 9.  | Kepemimpinan diri (X1), Manajemen kerja tim (X2), Keragaman budaya (X3), Kinerja sumber daya manusia (Y) | Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> . SEM merupakan teknik statistik yang memungkinkan peneliti untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel secara simultan dan mengevaluasi model konseptual yang telah dirumuskan. Dalam penelitian ini, SEM digunakan untuk menguji pengaruh langsung dari kepemimpinan diri dan manajemen kerja tim terhadap kinerja sumber daya manusia, serta untuk mengukur dampak keragaman budaya. |
| 10. | Kualitas pelayanan (X1), Kompetensi sumber daya manusia (X2), Kepuasan Masyarakat (Y)                    | Analisis Regresi Linier Berganda: Digunakan untuk mengetahui pengaruh $X_1$ dan $X_2$ terhadap $Y$ . Uji Koefisien Determinasi: Untuk mengetahui seberapa besar variasi $Y$ yang dapat dijelaskan oleh $X_1$ dan $X_2$ . Uji Signifikansi Koefisien Regresi: Untuk mengetahui pengaruh signifikan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.   |

### LAMPIRAN 3 TABULASI DATA KUESIONER

| Kompetensi Human Capital (X1) |      |      |      |      |      |          |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|----------|
| X1.1                          | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.TOTAL |
| 4                             | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 27       |
| 4                             | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24       |
| 4                             | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24       |
| 4                             | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 26       |
| 4                             | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24       |
| 4                             | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24       |
| 4                             | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 25       |
| 1                             | 1    | 1    | 1    | 1    | 5    | 10       |
| 5                             | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 28       |
| 4                             | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 21       |
| 5                             | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 27       |
| 4                             | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 25       |
| 4                             | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 25       |
| 4                             | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 27       |
| 5                             | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 30       |
| 3                             | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 21       |
| 4                             | 4    | 4    | 5    | 3    | 3    | 23       |
| 1                             | 4    | 1    | 1    | 1    | 1    | 9        |
| 4                             | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 28       |
| 4                             | 5    | 4    | 5    | 3    | 4    | 25       |
| 4                             | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 24       |
| 4                             | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 25       |
| 4                             | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 27       |
| 5                             | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 28       |
| 5                             | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 28       |
| 5                             | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 29       |
| 5                             | 4    | 5    | 4    | 3    | 4    | 25       |
| 4                             | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 23       |
| 4                             | 3    | 4    | 5    | 3    | 4    | 23       |
| 4                             | 5    | 3    | 2    | 4    | 5    | 23       |
| 4                             | 5    | 4    | 5    | 3    | 3    | 24       |
| 4                             | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 28       |
| 4                             | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 27       |

|   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 3 | 4 | 2 | 1 | 5 | 4 | 19 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 26 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 25 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 27 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 |

**Kualitas Pelayanan (X2)**

| <b>X2.1</b> | <b>X2.2</b> | <b>X2.3</b> | <b>X2.4</b> | <b>X2.5</b> | <b>X2.6</b> | <b>X2.7</b> | <b>X2.8</b> | <b>X2.9</b> | <b>X2.10</b> | <b>X2.TOTAL</b> |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-----------------|
| 4           | 5           | 4           | 5           | 4           | 5           | 4           | 5           | 4           | 4            | 44              |
| 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4            | 41              |
| 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4            | 39              |
| 4           | 5           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4            | 43              |
| 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4            | 40              |
| 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4            | 43              |
| 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 4           | 5           | 4           | 5            | 47              |
| 2           | 2           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1            | 14              |
| 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5           | 4           | 5            | 47              |
| 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4            | 37              |
| 4           | 5           | 3           | 3           | 4           | 5           | 4           | 5           | 1           | 2            | 36              |
| 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4            | 48              |
| 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4            | 36              |
| 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5            | 46              |
| 4           | 4           | 5           | 4           | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5            | 46              |
| 3           | 4           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 5            | 34              |
| 3           | 4           | 4           | 3           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3            | 36              |
| 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1            | 10              |
| 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4            | 43              |
| 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 5           | 4           | 3            | 40              |
| 4           | 3           | 4           | 5           | 4           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4            | 38              |
| 4           | 4           | 5           | 5           | 3           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5            | 45              |
| 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5            | 46              |
| 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 5           | 4            | 44              |
| 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5            | 50              |
| 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4            | 47              |
| 4           | 5           | 5           | 4           | 3           | 5           | 3           | 4           | 3           | 5            | 41              |
| 4           | 5           | 4           | 5           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4            | 44              |
| 3           | 4           | 5           | 5           | 4           | 5           | 3           | 4           | 5           | 5            | 43              |
| 3           | 4           | 5           | 4           | 5           | 3           | 4           | 1           | 5           | 4            | 38              |
| 4           | 3           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5            | 43              |
| 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5            | 47              |
| 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4            | 43              |
| 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4            | 48              |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 44 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 38 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 42 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 45 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 45 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 46 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 41 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 46 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 47 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 44 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 45 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 47 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 43 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 46 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 47 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 46 |

| Kepuasan Masyarakat (Y) |     |     |     |     |     |     |     |         |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------|
| Y.1                     | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y.8 | Y.TOTAL |
| 4                       | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 36      |
| 4                       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 32      |
| 4                       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 32      |
| 4                       | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5   | 34      |
| 4                       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 32      |
| 4                       | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 34      |
| 4                       | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 35      |
| 1                       | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 8       |
| 5                       | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 37      |
| 3                       | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 27      |
| 4                       | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 33      |
| 4                       | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 37      |
| 3                       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 31      |
| 4                       | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 36      |
| 4                       | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 35      |
| 3                       | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 25      |
| 3                       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 31      |
| 1                       | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 8       |
| 4                       | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 37      |
| 4                       | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 35      |
| 4                       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 34      |
| 4                       | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 35      |
| 5                       | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 37      |
| 5                       | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 37      |
| 5                       | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 40      |
| 5                       | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 38      |
| 4                       | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 34      |
| 4                       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 32      |
| 4                       | 3   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 35      |
| 4                       | 5   | 3   | 4   | 5   | 5   | 3   | 5   | 34      |
| 5                       | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 32      |
| 5                       | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 37      |
| 4                       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 32      |
| 4                       | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 34      |

|   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 30 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 34 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 33 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 37 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 37 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 37 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 36 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 36 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 37 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 37 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 35 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 35 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 38 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 37 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 36 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 36 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 37 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 37 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 37 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 37 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 36 |

#### LAMPIRAN 4 DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

| Nama Lengkap        | Jenis Kelamin | Umur | Pendidikan Terakhir |
|---------------------|---------------|------|---------------------|
| Ayu Lestari         | Perempuan     | 22   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| Nurhaerati          | Perempuan     | 23   | S1                  |
| Aisyah Ramlah       | Perempuan     | 22   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| tasya f             | Perempuan     | 22   | S1                  |
| Delfiyanti          | Perempuan     | 25   | S1                  |
| ELSA ADLYA SAM      | Perempuan     | 21   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| Debi Alfauziah      | Perempuan     | 22   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| Riska Damayanti     | Perempuan     | 22   | S1                  |
| Mustakim            | Laki-Laki     | 22   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| Kardina             | Perempuan     | 29   | S1                  |
| Muh.gilman          | Laki-Laki     | 20   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| Asti syahrani       | Perempuan     | 21   | S1                  |
| mutiara eka pratiwi | Perempuan     | 23   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| Nur fadillah        | Perempuan     | 22   | DIMPLOMA            |
| Muh. Rasdi          | Laki-Laki     | 23   | S1                  |
| Nurul hidayah       | Perempuan     | 25   | S1                  |
| Nurul Huda          | Perempuan     | 22   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| AHMAD FADIL FAUZAN  | Laki-Laki     | 23   | S1                  |
| Justine             | Perempuan     | 21   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| Dwi alieca          | Perempuan     | 21   | DIMPLOMA            |
| Sahruni             | Perempuan     | 21   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| Irma Nengsi         | Perempuan     | 22   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| Nurwafiq Azizah     | Perempuan     | 22   | S1                  |
| Andi Indriani       | Perempuan     | 22   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| fitriyani           | Perempuan     | 22   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| Aulia Irfa.H        | Perempuan     | 21   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| Nur Mutiah Ahmad    | Perempuan     | 21   | S1                  |
| Mutiara Ramadan     | Perempuan     | 21   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| Suldawati           | Perempuan     | 50   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| Hirsan              | Laki-Laki     | 49   | SMA/SMK/SEDERAJAT   |
| Improatin           | Perempuan     | 22   | S1                  |
| Hasrianto           | Laki-Laki     | 38   | SMP                 |
| zulnajib            | Perempuan     | 24   | S1                  |
| ningsih wahab       | Perempuan     | 21   | S1                  |

|                         |           |    |                   |
|-------------------------|-----------|----|-------------------|
| RESKI JAYA              | Laki-Laki | 22 | SMA/SMK/SEDERAJAT |
| Vincentius Venta        | Laki-Laki | 27 | SMA/SMK/SEDERAJAT |
| lin                     | Perempuan | 21 | SMA/SMK/SEDERAJAT |
| Mariska Magdalena       | Perempuan | 21 | SMA/SMK/SEDERAJAT |
| Wieri                   | Perempuan | 24 | SMA/SMK/SEDERAJAT |
| Dian Arum Resti         | Perempuan | 22 | DIMPLOMA          |
| Wahyu                   | Laki-Laki | 24 | SMP               |
| Ali hanafi              | Laki-Laki | 22 | S1                |
| Muhammad ikbal          | Laki-Laki | 24 | SMA/SMK/SEDERAJAT |
| Halisa                  | Perempuan | 21 | SMA/SMK/SEDERAJAT |
| lin Salsabila           | Perempuan | 23 | DIMPLOMA          |
| Muhammad Rifky          | Laki-Laki | 22 | SMA/SMK/SEDERAJAT |
| Amiruddin               | Laki-Laki | 25 | DIMPLOMA          |
| Muhammad Ashar          | Laki-Laki | 20 | SMA/SMK/SEDERAJAT |
| Muhammad yunus          | Laki-Laki | 27 | SMA/SMK/SEDERAJAT |
| Alman                   | Laki-Laki | 23 | S1                |
| Waode Dewi              | Perempuan | 28 | S1                |
| Andi Achmad fahlevi     | Laki-Laki | 20 | SMA/SMK/SEDERAJAT |
| Resal Firmansyah        | Laki-Laki | 26 | DIMPLOMA          |
| Ade anggara             | Laki-Laki | 25 | SMA/SMK/SEDERAJAT |
| Hanna maria             | Perempuan | 24 | S1                |
| Abdul fattah            | Laki-Laki | 24 | S1                |
| Muh.Arief Rahman Gilman | Laki-Laki | 25 | S1                |
| Samsul Bahri            | Laki-Laki | 22 | SMA/SMK/SEDERAJAT |
| Guntur Amin             | Laki-Laki | 23 | DIMPLOMA          |
| Jordan                  | Laki-Laki | 28 | S1                |

## LAMPIRAN 5 ANALISIS DESKRIPTIF

### Jenis Kelamin

| Valid | Jenis Kelamin | Frequency | Percent | Cumulative Percent |         |
|-------|---------------|-----------|---------|--------------------|---------|
|       |               |           |         | Valid Percent      | Percent |
| Valid | Laki-Laki     | 24        | 40.0    | 40.0               | 40.0    |
|       | Perempuan     | 36        | 60.0    | 60.0               | 100.0   |
|       | Total         | 60        | 100.0   | 100.0              |         |

### Usia

| Valid | Usia  | Frequency | Percent | Cumulative Percent |         |
|-------|-------|-----------|---------|--------------------|---------|
|       |       |           |         | Valid Percent      | Percent |
| Valid | 20    | 3         | 5.0     | 5.0                | 5.0     |
|       | 21    | 12        | 20.0    | 20.0               | 25.0    |
|       | 22    | 18        | 30.0    | 30.0               | 55.0    |
|       | 23    | 7         | 11.7    | 11.7               | 66.7    |
|       | 24    | 6         | 10.0    | 10.0               | 76.7    |
|       | 25    | 5         | 8.3     | 8.3                | 85.0    |
|       | 26    | 1         | 1.7     | 1.7                | 86.7    |
|       | 27    | 2         | 3.3     | 3.3                | 90.0    |
|       | 28    | 2         | 3.3     | 3.3                | 93.3    |
|       | 29    | 1         | 1.7     | 1.7                | 95.0    |
|       | 38    | 1         | 1.7     | 1.7                | 96.7    |
|       | 49    | 1         | 1.7     | 1.7                | 98.3    |
|       | 50    | 1         | 1.7     | 1.7                | 100.0   |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0              |         |

### Pendidikan Terakhir

| Valid | Pendidikan Terakhir | Frequency | Percent | Cumulative Percent |         |
|-------|---------------------|-----------|---------|--------------------|---------|
|       |                     |           |         | Valid Percent      | Percent |
| Valid | DIPLOMA             | 7         | 11.7    | 11.7               | 11.7    |
|       | S1                  | 21        | 35.0    | 35.0               | 46.7    |
|       | SMA/SMK/SEDERAJAT   | 30        | 50.0    | 50.0               | 96.7    |
|       | SMP                 | 2         | 3.3     | 3.3                | 100.0   |
|       | Total               | 60        | 100.0   | 100.0              |         |

## 1. Kompetensi Human Capital (X1)

X1.1

|       |       | Frequency | Percent | Cumulative    |         |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|---------|
|       |       |           |         | Valid Percent | Percent |
| Valid | STS   | 2         | 3.3     | 3.3           | 3.3     |
|       | KS    | 2         | 3.3     | 3.3           | 6.7     |
|       | S     | 34        | 56.7    | 56.7          | 63.3    |
|       | SS    | 22        | 36.7    | 36.7          | 100.0   |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |         |

X1.2

|       |       | Frequency | Percent | Cumulative    |         |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|---------|
|       |       |           |         | Valid Percent | Percent |
| Valid | STS   | 1         | 1.7     | 1.7           | 1.7     |
|       | KS    | 4         | 6.7     | 6.7           | 8.3     |
|       | S     | 31        | 51.7    | 51.7          | 60.0    |
|       | SS    | 24        | 40.0    | 40.0          | 100.0   |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |         |

X1.3

|       |       | Frequency | Percent | Cumulative    |         |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|---------|
|       |       |           |         | Valid Percent | Percent |
| Valid | STS   | 2         | 3.3     | 3.3           | 3.3     |
|       | TS    | 1         | 1.7     | 1.7           | 5.0     |
|       | KS    | 6         | 10.0    | 10.0          | 15.0    |
|       | S     | 27        | 45.0    | 45.0          | 60.0    |
|       | SS    | 24        | 40.0    | 40.0          | 100.0   |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |         |

**X1.4**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS   | 3         | 5.0     | 5.0           | 5.0                |
|       | TS    | 1         | 1.7     | 1.7           | 6.7                |
|       | KS    | 1         | 1.7     | 1.7           | 8.3                |
|       | S     | 32        | 53.3    | 53.3          | 61.7               |
|       | SS    | 23        | 38.3    | 38.3          | 100.0              |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X1.5**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS   | 2         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
|       | KS    | 7         | 11.7    | 11.7          | 15.0               |
|       | S     | 24        | 40.0    | 40.0          | 55.0               |
|       | SS    | 27        | 45.0    | 45.0          | 100.0              |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X1.6**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1     | 1         | 1.7     | 1.7           | 1.7                |
|       | 3     | 6         | 10.0    | 10.0          | 11.7               |
|       | 4     | 25        | 41.7    | 41.7          | 53.3               |
|       | 5     | 28        | 46.7    | 46.7          | 100.0              |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |                    |

## 2. Kualitas Pelayanan (X2)

X2.1

|       | Frequency | Percent | Cumulative    |         |
|-------|-----------|---------|---------------|---------|
|       |           |         | Valid Percent | Percent |
| Valid | STS       | 1       | 1.7           | 1.7     |
|       | TS        | 1       | 1.7           | 3.3     |
|       | KS        | 6       | 10.0          | 10.0    |
|       | S         | 30      | 50.0          | 63.3    |
|       | SS        | 22      | 36.7          | 100.0   |
|       | Total     | 60      | 100.0         | 100.0   |

X2.2

|       | Frequency | Percent | Cumulative    |         |
|-------|-----------|---------|---------------|---------|
|       |           |         | Valid Percent | Percent |
| Valid | STS       | 1       | 1.7           | 1.7     |
|       | TS        | 1       | 1.7           | 3.3     |
|       | KS        | 5       | 8.3           | 8.3     |
|       | S         | 24      | 40.0          | 40.0    |
|       | SS        | 29      | 48.3          | 48.3    |
|       | Total     | 60      | 100.0         | 100.0   |

X2.3

|       | Frequency | Percent | Cumulative    |         |
|-------|-----------|---------|---------------|---------|
|       |           |         | Valid Percent | Percent |
| Valid | STS       | 1       | 1.7           | 1.7     |
|       | TS        | 1       | 1.7           | 3.3     |
|       | KS        | 3       | 5.0           | 5.0     |
|       | S         | 27      | 45.0          | 45.0    |
|       | SS        | 28      | 46.7          | 46.7    |
|       | Total     | 60      | 100.0         | 100.0   |

**X2.4**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS   | 1         | 1.7     | 1.7           | 1.7                |
|       | TS    | 1         | 1.7     | 1.7           | 3.3                |
|       | KS    | 6         | 10.0    | 10.0          | 13.3               |
|       | S     | 22        | 36.7    | 36.7          | 50.0               |
|       | SS    | 30        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X2.5**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS   | 2         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
|       | KS    | 5         | 8.3     | 8.3           | 11.7               |
|       | S     | 32        | 53.3    | 53.3          | 65.0               |
|       | SS    | 21        | 35.0    | 35.0          | 100.0              |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X2.6**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS   | 2         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
|       | KS    | 4         | 6.7     | 6.7           | 10.0               |
|       | S     | 29        | 48.3    | 48.3          | 58.3               |
|       | SS    | 25        | 41.7    | 41.7          | 100.0              |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X2.7**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS   | 2         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
|       | KS    | 5         | 8.3     | 8.3           | 11.7               |
|       | S     | 26        | 43.3    | 43.3          | 55.0               |
|       | SS    | 27        | 45.0    | 45.0          | 100.0              |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X2.8**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS   | 3         | 5.0     | 5.0           | 5.0                |
|       | KS    | 5         | 8.3     | 8.3           | 13.3               |
|       | S     | 21        | 35.0    | 35.0          | 48.3               |
|       | SS    | 31        | 51.7    | 51.7          | 100.0              |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X2.9**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS   | 3         | 5.0     | 5.0           | 5.0                |
|       | TS    | 1         | 1.7     | 1.7           | 6.7                |
|       | KS    | 5         | 8.3     | 8.3           | 15.0               |
|       | S     | 29        | 48.3    | 48.3          | 63.3               |
|       | SS    | 22        | 36.7    | 36.7          | 100.0              |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |                    |

**X2.10**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS   | 2         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
|       | TS    | 2         | 3.3     | 3.3           | 6.7                |
|       | KS    | 4         | 6.7     | 6.7           | 13.3               |
|       | S     | 26        | 43.3    | 43.3          | 56.7               |
|       | SS    | 26        | 43.3    | 43.3          | 100.0              |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |                    |

**3. Kepuasan Masyarakat (Y)****Y.1**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS   | 2         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
|       | KS    | 4         | 6.7     | 6.7           | 10.0               |
|       | S     | 34        | 56.7    | 56.7          | 66.7               |
|       | SS    | 20        | 33.3    | 33.3          | 100.0              |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Y.2**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS   | 2         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
|       | KS    | 4         | 6.7     | 6.7           | 10.0               |
|       | S     | 30        | 50.0    | 50.0          | 60.0               |
|       | SS    | 24        | 40.0    | 40.0          | 100.0              |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |                    |

Y.3

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS   | 2         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
|       | KS    | 4         | 6.7     | 6.7           | 10.0               |
|       | S     | 33        | 55.0    | 55.0          | 65.0               |
|       | SS    | 21        | 35.0    | 35.0          | 100.0              |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |                    |

Y.4

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS   | 2         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
|       | KS    | 4         | 6.7     | 6.7           | 10.0               |
|       | S     | 33        | 55.0    | 55.0          | 65.0               |
|       | SS    | 21        | 35.0    | 35.0          | 100.0              |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |                    |

Y.5

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS   | 2         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
|       | KS    | 2         | 3.3     | 3.3           | 6.7                |
|       | S     | 27        | 45.0    | 45.0          | 51.7               |
|       | SS    | 29        | 48.3    | 48.3          | 100.0              |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0         |                    |

Y.6

| Valid |       | Frequency | Percent | Cumulative Percent |         |
|-------|-------|-----------|---------|--------------------|---------|
|       |       |           |         | Valid Percent      | Percent |
|       | STS   | 2         | 3.3     | 3.3                | 3.3     |
|       | KS    | 2         | 3.3     | 3.3                | 6.7     |
|       | S     | 33        | 55.0    | 55.0               | 61.7    |
|       | SS    | 23        | 38.3    | 38.3               | 100.0   |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0              |         |

Y.7

| Valid |       | Frequency | Percent | Cumulative Percent |         |
|-------|-------|-----------|---------|--------------------|---------|
|       |       |           |         | Valid Percent      | Percent |
|       | STS   | 2         | 3.3     | 3.3                | 3.3     |
|       | KS    | 5         | 8.3     | 8.3                | 11.7    |
|       | S     | 26        | 43.3    | 43.3               | 55.0    |
|       | SS    | 27        | 45.0    | 45.0               | 100.0   |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0              |         |

Y.8

| Valid |       | Frequency | Percent | Cumulative Percent |         |
|-------|-------|-----------|---------|--------------------|---------|
|       |       |           |         | Valid Percent      | Percent |
|       | STS   | 2         | 3.3     | 3.3                | 3.3     |
|       | KS    | 2         | 3.3     | 3.3                | 6.7     |
|       | S     | 22        | 36.7    | 36.7               | 43.3    |
|       | SS    | 34        | 56.7    | 56.7               | 100.0   |
|       | Total | 60        | 100.0   | 100.0              |         |

## LAMPIRAN 6 UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

### 1. Kompetensi *Human Capital* (X1)

| Correlations |                     |        |        |        |        |        |          |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
|              | X1.1                | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | X1.6   | X1.TOTAL |
| X1.1         | Pearson Correlation | 1      | .341** | .740** | .694** | .592** | .464**   |
|              | Sig. (2-tailed)     |        | .008   | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60       |
| X1.2         | Pearson Correlation | .341** | 1      | .377** | .312*  | .329*  | .105     |
|              | Sig. (2-tailed)     | .008   |        | .003   | .015   | .010   | .425     |
|              | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60       |
| X1.3         | Pearson Correlation | .740** | .377** | 1      | .642** | .478** | .344**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .003   |        | .000   | .000   | .007     |
|              | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60       |
| X1.4         | Pearson Correlation | .694** | .312*  | .642** | 1      | .402** | .260*    |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .015   | .000   |        | .001   | .045     |
|              | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60       |
| X1.5         | Pearson Correlation | .592** | .329*  | .478** | .402** | 1      | .414**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .010   | .000   | .001   |        | .001     |
|              | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60       |
| X1.6         | Pearson Correlation | .464** | .105   | .344** | .260*  | .414** | 1        |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .425   | .007   | .045   | .001   |          |
|              | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60       |
| X1.TOTAL     | Pearson Correlation | .882** | .544** | .831** | .774** | .741** | .582**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |          |
|              | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60       |

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

| Cronbach's |            |
|------------|------------|
| Alpha      | N of Items |
| .824       | 6          |

## 2. Kualitas Pelayanan (X1)

| Correlations |                     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |         |
|--------------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
|              | X2.1                | X2.2  | X2.3  | X2.4  | X2.5  | X2.6  | X2.7  | X2.8  | X2.9  | 0     | X2.TOTA |
| X2.1         | Pearson Correlation | 1     | .588* | .507* | .550* | .620* | .591* | .665* | .669* | .548* | .499*   |
|              | Sig. (2-tailed)     |       | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000    |
|              | N                   | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60      |
| X2.2         | Pearson Correlation | .583* | 1     | .503* | .500* | .452* | .647* | .576* | .607* | .394* | .410*   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000  |       | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .001  | .000    |
|              | N                   | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60      |
| X2.3         | Pearson Correlation | .507* | .503* | 1     | .666* | .595* | .697* | .549* | .501* | .583* | .581*   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000  | .000  |       | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000    |
|              | N                   | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60      |
| X2.4         | Pearson Correlation | .550* | .500* | .666* | 1     | .442* | .539* | .472* | .532* | .666* | .546*   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000  | .000  | .000  |       | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000    |
|              | N                   | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60      |

|       | N                   | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60 | 60     | 60 |
|-------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|--------|----|
| X2.5  | Pearson Correlation | .620* | .452* | .595* | .442* | 1     | .526* | .667* | .447* | .609* | .504* | 1  | .758** |    |
|       | n                   | *     | *     | *     | *     |       | *     | *     | *     | *     | *     |    | *      |    |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000  | .000  | .000  | .000  |       | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  |    | .000   |    |
|       | N                   | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60 | 60     | 60 |
| X2.6  | Pearson Correlation | .591* | .647* | .697* | .539* | .526* | 1     | .562* | .653* | .391* | .519* | 1  | .791** |    |
|       | n                   | *     | *     | *     | *     | *     |       | *     | *     | *     | *     |    | *      |    |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  |       | .000  | .000  | .002  | .000  |    | .000   |    |
|       | N                   | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60 | 60     | 60 |
| X2.7  | Pearson Correlation | .665* | .576* | .549* | .472* | .667* | .562* | 1     | .591* | .593* | .461* | 1  | .796** |    |
|       | n                   | *     | *     | *     | *     | *     | *     |       | *     | *     | *     |    | *      |    |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  |       | .000  | .000  | .000  |    | .000   |    |
|       | N                   | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60 | 60     | 60 |
| X2.8  | Pearson Correlation | .669* | .607* | .501* | .532* | .447* | .653* | .591* | 1     | .403* | .387* | 1  | .755** |    |
|       | n                   | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     |       | *     | *     |    | *      |    |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  |       | .001  | .002  |    | .000   |    |
|       | N                   | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60 | 60     | 60 |
| X2.9  | Pearson Correlation | .548* | .394* | .583* | .666* | .609* | .391* | .593* | .403* | 1     | .663* | 1  | .767** |    |
|       | n                   | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     |       | *     | *     |    | *      |    |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000  | .002  | .000  | .000  | .000  | .002  | .000  | .001  |       | .000  |    | .000   |    |
|       | N                   | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60 | 60     | 60 |
| X2.10 | Pearson Correlation | .499* | .410* | .581* | .546* | .504* | .519* | .461* | .387* | .663* | 1     | 1  | .729** |    |
|       | n                   | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     |       |    | *      |    |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000  | .001  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .002  | .000  |       |    | .000   |    |

|         |                     | tailed) |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |    |
|---------|---------------------|---------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|
|         |                     | N       | 60     | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60 |
| X2.TOTA | Pearson Correlation |         | .807** | .732* | .797* | .768* | .758* | .791* | .796* | .755* | .767* | .729* |    |
| L       |                     |         | *      | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     |    |
|         | Sig. (2-tailed)     |         | .000   | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  |    |
|         | N                   |         | 60     | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60 |

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .922             | 10         |

### 3. Kepuasan Masyarakat (Y)

|     |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |        |         |
|-----|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
|     |                     | Y1           | Y2     | Y3     | Y4     | Y5     | Y6     | Y7     | Y8     | Y.TOTAL |
| Y.1 | Pearson Correlation | 1            | .642** | .668** | .644** | .720** | .716** | .683** | .666** | .862**  |
|     | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000    |
|     | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60      |
| Y.2 | Pearson Correlation | .642**       | 1      | .512** | .560** | .642** | .720** | .526** | .583** | .779**  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000         |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000    |
|     | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60      |
| Y.3 | Pearson Correlation | .668**       | .512** | 1      | .610** | .681** | .630** | .648** | .722** | .822**  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000    |
|     | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60      |
| Y.4 | Pearson Correlation | .644**       | .560** | .610** | 1      | .657** | .530** | .602** | .603** | .782**  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000    |
|     | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60      |

|         |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y.5     | Pearson Correlation | .720** | .642** | .681** | .657** | 1      | .662** | .674** | .780** | .874** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   |
|         | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| Y.6     | Pearson Correlation | .716** | .720** | .630** | .530** | .662** | 1      | .637** | .720** | .842** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   |
|         | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| Y.7     | Pearson Correlation | .683** | .526** | .648** | .002** | .674** | .637** | 1      | .703** | .825** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
|         | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| Y.8     | Pearson Correlation | .666** | .583** | .722** | .603** | .780** | .720** | .703** | 1      | .869** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|         | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| Y.TOTAL | Pearson Correlation | .862** | .779** | .822** | .782** | .874** | .842** | .825** | .869** | 1      |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|         | N                   | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |

\*\*, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

|            |            |
|------------|------------|
| Cronbach's |            |
| Alpha      | N of Items |

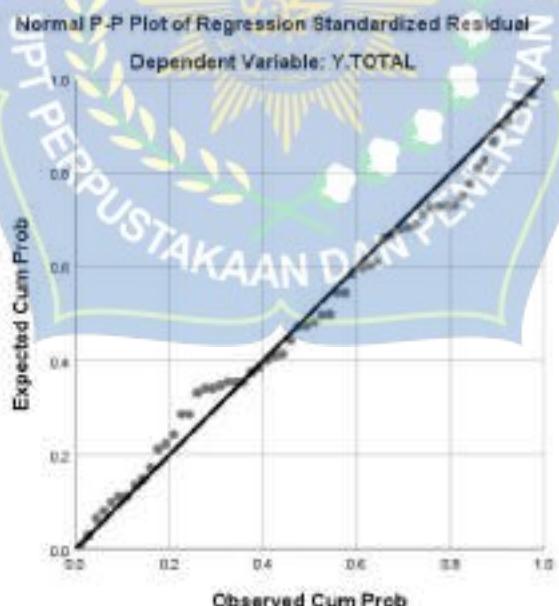
.922 10

## LAMPIRAN 7 UJI ASUMSI KLASIK

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 60                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 1.89101051              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .081                    |
|                                  | Positive       | .081                    |
|                                  | Negative       | -.079                   |
| Test Statistic                   |                | .081                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



## LAMPIRAN 8 UJI HIPOTESIS

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R | Std. Error of the |
|-------|-------------------|----------|------------|-------------------|
|       |                   |          | Square     | Estimate          |
| 1     | .941 <sup>a</sup> | .886     | .882       | 1.924             |

a. Predictors: (Constant), X2.TOTAL, X1.TOTAL

### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 1638.754       | 2  | 819.377     | 221.370 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 210.979        | 57 | 3.701       |         |                   |
|       | Total      | 1849.733       | 59 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Y.TOTAL

b. Predictors: (Constant), X2.TOTAL, X1.TOTAL

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|--------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Coefficients |       |      |
| 1     | (Constant) | -.129                       | 1.720      |              | -.075 | .940 |
|       | X1.TOTAL   | .300                        | .145       | .201         | 2.074 | .043 |
|       | X2.TOTAL   | .626                        | .080       | .758         | 7.810 | .000 |

a. Dependent Variable: Y.TOTAL

## LAMPIRAN 9 SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN



### MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 209 Telp. 0411-39015888 WhatsApp 08221-4161193 lpm@pmmu.ac.id

Nomor : 6880/05/C.4-VIII/V/1446/2025  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian  
Kepada Yth.  
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
di -  
Makassar

05 May 2025 M  
07 Dzulqa'dah 1446

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomer 521/05/A.2-II/V/2025 tanggal 3 Mei 2025, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NABILA TUL WAQIAH  
No. Stambuk : 10572 1119221  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"PENGARUH KOMPETENSI HUMAN CAPITAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA AK.1 DI KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 7 Mei 2025 s/d 7 Juli 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.  
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullah khaeran

Ketua-LPSM  
  
Drs. Muliadi Muhsin, M.Pd.  
NIM. 1127761



### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 070/5376/SKP/SB/DPMPTSP/5/2025

#### DASAR:

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Kewenangan Penelitian.
- b. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah.
- c. Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berbasis dan Non Perizinan.
- d. Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/303 Tahun 2023 Tentang Pendeklarasi Kewenangan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berbasis dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Perumahan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023.
- e. Surat Kepala Dinas Perumahan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 9546/S.01/PTSP/2025, Tanggal 7 Mei 2025.
- f. Rekomendasi Teknis Balai Konsultan Bangsa dan Pendidikan Kota Makassar nomor 5379/SKP/SB/EKBP/V/2025

Dengan ini Menerangkan Bahwa :

|                   |  |
|-------------------|--|
| Nama              | : NABILA TUL WAQIAH  |
| NIM / Jurusan     | : 1053211198221 - Manajemen  |
| Pekerjaan         | : Mahasiswa (S1) - Universitas Muhammadiyah Makassar   |
| Alamat            | : Jl. Sudirman Alaudin, No. 259 Makassar   |
| Lokasi Penelitian | : Tielarque,   |
| Waktu Penelitian  | : 12 Mei 2025 - 12 Juli 2025   |
| Tujuan            | : Skripsi  |
| Judul Penelitian  | : PENGARUH KOMPETENSI HUMAN CAPITAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA AK-1 DI KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MAKASSAR |

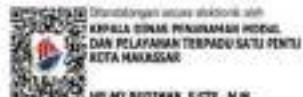
Dalam melakukan kegiatan agar yang benar dan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Surat Keterangan Penelitian ini diberikan untuk keperluan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- b. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kerjakan penelitian.
- c. Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Balai Konsultan Bangsa dan Pendidikan Kota Makassar melalui email [balikonsulbangpendik@gmail.com](mailto:balikonsulbangpendik@gmail.com).
- d. Surat Keterangan Penelitian ini dicatat: ketika sertifikat pemegangnya tidak mematuhi ketentuan tersebut ditaks.



Ditandatangani di Makassar

Pada tanggal: 16 Mei 2025



HELY BUDIKA, S.SY., M.M.

Tembusan Kepada Yth:

1. Pimpinan Lembaga/Instansi/Persatuan Lokasi Penelitian;
2. Pertinggal,



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
DINAS KETENAGAKERJAAN

Jl. Andi Pangeran Petarani No. 71 Telp. / Fax. (0411) 853930 Makassar 90222  
Email : dinasketenagakerjaan.makassar@gmail.com Website : dinasketenagakerjaan.go.id

Makassar, 27 Mei 2025

Nomor : 178 /Disnaker/070/V/2025

Lampiran : -

Perihal : **Persetujuan Izin Penelitian**

Kepada

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

di

Makassar

Menindaklanjuti surat Pemerintah Kota Makassar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Nomor : 070/5376/SKP/SB/DPMPTSP/5/2025, Tanggal 16 Mei 2025. Perihal Permohonan Persetujuan Izin Penelitian, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : NABILA TUL WAQIAH  
NIM/Jurusan : 105721119221 / Muajemen  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / Universitas Muhammadiyah Makassar.  
Waktu Penelitian : 12 Mei 2025 – 12 Juli 2025  
Tujuan : Skripsi  
Judul : "PENGARUH KOMPETENSI HUMAN CAPITAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA AKI DI KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MAKASSAR".

Sehubungan dengan itu pada prinsipnya kami dapat menyetujui untuk melaksanakan Penelitian dalam Rangka Tujuan Penulisan Skripsi sesuai judul di atas pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar dengan tetap mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.

KEPALA DINAS



## LAMPIRAN 10 DOKUMENTASI PENELITIAN



## LAMPIRAN 11 SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI



**10%**  
SIMILARITY INDEX



**11%**  
INTERNET SOURCES

**0%**  
PUBLICATIONS

**4%**  
STUDENT PAPERS

**1** [harian.news](#)  
Internet Source

**3%**

**2** [ejournal.upnvj.ac.id](#)  
Internet Source

**2%**

**3** [www.coursehero.com](#)  
Internet Source

**2%**

**4** Submitted to [AIN Purwokerto](#)  
Student Paper

**2%**

**5** [jurnal.ubt.ac.id](#)  
Internet Source

**2%**





ORIGINALITY REPORT



Include quotes  
Exclude bibliography

Include images  
Exclude images



6%  
SIMILARITY INDEX

6%  
INTERNET SOURCES

LULES  
7%  
PUBLICATIONS

5%  
STUDENT PAPERS

1 Submitted to Universitas Merdeka Malang  
Student Paper

3%

2 Submitted to Universitas PGRI Palembang  
Student Paper

2%

3 media.neliti.com  
Internet Source

2%

Exclude sources  
Exclude self-citations



Bab V Nabila Tul Waqiah 105721119221

ORIGINALITY REPORT

3%  
SIMILARITY INDEX

3%  
INTERNET SOURCES

0%  
PUBLICATIONS

0%  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 [www.jim.unsyiah.ac.id](http://www.jim.unsyiah.ac.id) 3%  
Internet Source

Exclude quotes  
Exclude bibliography

Exclude quotes  
Exclude bibliography



## BIOGRAFI PENULIS



Nabila Tul Waqiah biasa juga dipanggil Bila, lahir di Kolaka Utara pada tanggal 7 September 2003 dari pasangan suami istri Bapak Hirsan dan Ibu Suldawati. Peneliti adalah anak pertama dari 6 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jln. Monumen Emmy Saelan IID Blok II,Tidung,Kota Makassar,Sulawesi Selatan. Riwayat pendidikan peneliti dimulai dari SDN 01 Bonepute lulus pada tahun 2015, SMP Negeri 02 Larompong Selatan lulus pada tahun 2018, SMAN 13 Luwu lulus pada tahun 2021, dan mulai mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.