

**PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL
KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh

**DEWI UMAINA MA'SUM
S2120043**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Ujian
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOCIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

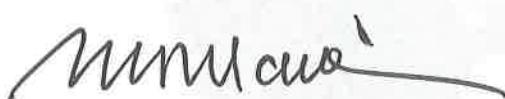
PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh:
DEWI UMAINA MA'SUM
NIM: S.2120043

SKRIPSI
Diajukan sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh gelar Sarjana

Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1



Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN: 0913027101

Pembimbing 2



Purwanto, S.I.P., M.Si
NIDN: 0926096601

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


Purwanto, S.I.P., M.Si
NIDN: 0926096601

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh:
DEWI UMAINA MA'SUM
NIM: S.2120043

SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui
Oleh tim penguji pada tanggal, Mei 2024

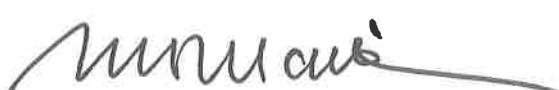
Tim Penguji:

1. Dr. Fatmawati M. Ngabito, S.I.P., M.Si
 2. Swastiani Dunggio, S.I.P., M.Si
 3. Hasan Bau, SE., M.Si
 4. Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
 5. Purwanto, S.I.P., M.Si
- 

Mengetahui

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketua Prodi
Ilmu Pemerintahan



Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN: 0913027101



Purwanto, S.I.P., M.Si
NIDN: 0926096601

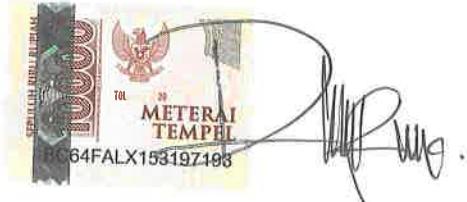
PERNYATAAN

Nama : Dewi Umaina Ma'sum
Nim : S2120043
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, manajer, atau doktor) baik di universitas ichsan gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dan tim pembimbing
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesuanguhnya dan apabila di kemudian hari terhadap penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi kademi berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh karena skripsi ini serta sanksi lainnya dengan norma berlaku di perguruan tinggi.

Gorontalo, Maret 2024



DEWI UMAINA MA'SUM

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO :

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelahmu itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kamu investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

(Boy Candra)

PERSEMBAHAN :

“Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Dengan mengucap syukur atas rahmat Allah Swt, skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orang tua tercinta ibu Ruslina H. Karim, Bpk Ma’sum, saudara, sahabat, dan teman-teman yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini”

ABSTRAK

DEWI UMAINA MA'SUM. S2120043. PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GORONTALO UTARA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 44 orang, dengan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil ini menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,730 atau 73,0%. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa belum semua pegawai diberi kompensasi berupa perumahan yang memadai, kemudian belum semua pegawai merasakan lingkungan kerja yang menyenangkan, seperti ruangan kerja yang nyaman dan teknologi yang canggih, serta belum semua pegawai mendapat fasilitas kendaraan untuk mempermudah aktivitasnya.

Kata kunci: kompensasi, kualitas pelayanan publik



ABSTRACT

DEWI UMAINA MA'SUM. S2120043. THE EFFECT OF COMPENSATION ON PUBLIC SERVICE QUALITY IN THE SOCIAL OFFICE OF NORTH GORONTALO REGENCY

This study aims to find the effect of compensation on public service quality in the Social Office of North Gorontalo Regency. It uses a quantitative approach with a survey method. The number of samples in this study consists of 44 people with the data analysis method using simple linear regression analysis. The results of this study show that compensation affects public service quality in the Social Office of North Gorontalo Regency by 0.730 or 73.0%. It also indicates that not all apparatuses are compensated with adequate housing and a pleasant work environment, such as a comfortable workspace with sophisticated technology, and a vehicle to facilitate their activities.

Keywords: compensation, public service quality



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillahi robbil' alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Taufiq dan Hidayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi tentang **“PENGARUH KOMPENSASI TERADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GORONTALO UTARA”.**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat ujian guna untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Penulis menyadari didalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dukungan, serta pengarahan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada kedua orang tua tercinta yaitu ibu Ruslina H. Karim, Bpk Ma'sum dan adik serta kakak yang telah mendukung dan mendoakan penulis dengan sepenuh hati. Dan juga tidak lupa pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Ibu Dra. Hj. juriko abdusamad M.si selaku ketua yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo. Dr. Moch. Sakir, S.Sos.,

S.I.Pem., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Bapak Purwanto S.Ip., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan. Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini, dan Bapak Purwanto S.Ip., M.Si sebagai Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan Kepada Penulis dalam menyusun skripsi. Ibu Dr. Fatma Ngabito, S.Ip., M.Si yang juga memberikan masukan dalam menyempurnakan skripsi ini. Teman-teman Jurusan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2020 yang telah berjuang bersama-sama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Gorontalo, Mei 2024

Dewi Umaina Ma'sum

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan masalah	6
1.3 maksud dan tujuan penelitian	6
1.4 Manfaat penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kompensasi.....	8
2.1.1 Konsep kompensasi	8
2.1.2 Indikator kompensasi	12
2.1.3 Tujuan pemberian kompensasi.....	14
2.1.4 Indikator kompensasi.....	16
2.2 Pelayanan publik.....	17
2.2.1 Konsep pelayanan publik.....	17
2.2.2 Kualitas pelayanan publik.....	19
2.2.3 Indikator kualitas pelayanan publik.....	22

2.3	Kerangka pemikiran	24
2.4	Hipotesis.....	26

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Obyek penelitian.....	27
3.2	Desain penelitian	27
3.3	Operasionalisasi variabel penelitian	28
3.4	Populasi	30
3.5	Sampel.....	30
3.6	Jenis dan sumber data.....	31
3.7	Teknik pengumpulan data.....	31
3.8	Prosedur penelitian.....	32
3.8.1	Uji validasi.....	32
3.8.2	Uji realibilitas	34
3.9	Teknik analisis data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
4.1.1	Kedudukan.....	37
4.1.2	Tugas pokok.....	37
4.2	Hasil Penelitian.....	43
4.2.1	Hasil uji validasi dan reliabilitas kompensasi	44
4.2.2	Hasil uji reliabilitas dan reliabilitas kualitas pelayanan publik	45
4.3	Gambaran tanggapan responden	47
4.3.1	Kompensasi (variabel X).....	47
4.3.2	Kualitas pelayanan publik (variabel Y).....	52
4.4	Hasil uji statistik	57
4.5	Pembahasan hasil penelitian	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	65
5.2.	Saran	65

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel	28
Tabel 3.2 Interpretasi koefisien korelasi	33
Tabel 4.1 Hasil uji validitas kompensasi (variabel X).....	44
Tabel 4.2 Uji reliabilitas kompensasi (variabel X).....	45
Tabel 4.3 Hasil uji validitas kualitas pelayanan publik (variabel Y).....	46
Tabel 4.4 Uji reliabilitas kualitas pelayanan publik (variabel Y).....	46
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang pegawai diberikan gaji tepat waktu dan sesuai dengan jabatan dan kepangkatan yang didudukinya.....	48
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang pegawai diberikan tunjangan jabatan sesuai dengan beban kerjanya.....	48
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang pegawai diberikan insentif kalau dianggap memiliki prestasi kerja yang baik.....	49
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang pegawai diberi fasilitas kendaraan untuk mempermudah aktivitasnya.....	50
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang pegawai diberi fasilitas perumahan yang memadai.....	50
Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang kantor menyediakan fasilitas lingkungan kerja (ruangan kerja yang nyaman, teknologi yang canggih, transportasi, tempat ibadah, dan lain-lain).....	51
Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang suasana kantor memberikan rasa kenyamanan.....	52
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang pegawai memberikan kemudahan akses untuk masyarakat.....	53
Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang pegawai memiliki kecermatan dalam	

melayani masyarakat.....	53
Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan memiliki standar pelayanan yang jelas.....	54
Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang ketika ada masyarakat yang mengeluh, segera direspon dan dibenahi oleh pegawai.....	55
Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang pegawai mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual, dengan memberikan perhatian kepada kebutuhan masyarakat.....	55
Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang pegawai melayani masyarakat dengan sopan santun, ramah, menghargai siapapun itu masyarakat, dan mendahulukan kepentingan masyarakat.....	56
Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang pegawai memiliki pengetahuan dan keramahtamahan dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.....	57
Tabel 4.19 Model koefisien kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik.....	58
Tabel 4.20 Tingkat signifikansi antara kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik....	62



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang masalah

Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, baik itu pemerintah pusat maupun daerah, merupakan bentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini disebabkan karena sebenarnya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah mempunyai tujuan untuk memenuhi apa yang dibutuhkan warga masyarakat, di samping itu juga untuk menanggulangi masalah yang ada dalam masyarakat. Olehnya itu, karena pelayanan publik merupakan ranah tempat bergantung banyak pihak untuk menyelesaikan masalah masyarakat (publik) secara rasional dalam arti dapat diterima oleh berbagai kelompok kepentingan yang terlibat, maka salah satu cara untuk melaksanakan pelayanan publik ialah melalui kebijakan publik. Dalam hal ini, kebijakan publik harus dikembangkan sebagai alat untuk mengedepankan perubahan pada sektor pelayanan publik, sehingga pergerakan reformasi pelayanan publik dapat bergerak lebih cepat.

Dalam bidang pemerintahan, masalah pelayanan mempunyai peran yang besar karena menyangkut kepentingan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan melibatkan seluruh aparat pegawai sebagai abdi masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah barang, jasa, dan/atau layanan pemerintah yang disediakan oleh suatu penyelenggara yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk. Menurut Pasal 5 Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik meliputi barang dan jasa publik, serta pelayanan administrasi yang diatur dengan peraturan perundang-undangan. Sektor ini meliputi pendidikan, pendidikan, ketenagakerjaan dan perekonomian, perumahan, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata dan bidang-bidang strategis lainnya dalam kebijakan publik sebelumnya.

Pelayanan publik merupakan salah satu alat kebijakan pemerintah dalam upaya pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan investasi untuk meningkatkan sumber daya manusia. Hal ini akan berdampak pada produktivitas masyarakat di masa depan, dan pada saat yang sama pelayanan publik akan mencakup langsung konsumsi dasar yang merupakan tujuan kebijakan pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Ketika memahami makna pelayanan, maka tidak bisa melepaskannya dari persoalan kepentingan umum yang menjadi akar permasalahannya. Kepentingan masyarakat dikaitkan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat, namun dalam perkembangan selanjutnya pelayanan juga timbul melalui kewajiban sebagai bentuk proses pengelolaan organisasi. Setiap organisasi, baik pemerintah maupun non-pemerintah, memiliki tujuan pelayanan yang ditetapkan pada saat berdirinya organisasi tersebut: memuaskan masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas. Tentunya untuk mencapai hal tersebut, organisasi perlu didukung oleh personel yang memiliki kualifikasi dalam menjalankan tugasnya.

Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara sebagai salah satu instansi pemerintah yang diberi tugas untuk melaksanakan kebijakan di bidang rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial dan perlindungan sosial, juga sedang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Kualitas pelayanan bagi masyarakat merupakan bentuk menyesuaikan diri. Masyarakat yang memutuskan bagaimana kualitas dimaksud, apa yang dianggap penting. Masyarakat mempertimbangkan dampaknya suatu kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak Dinas Sosial selaku penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi masyarakat. Masyarakatlah yang mengkomsumsi dan menikmati jasa pelayanan Dinas Sosial, sehingga mereka lah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi masyarakat terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Namun dalam pelaksanaan tugas Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara, masih terdengar berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau perorangan terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak. Isu pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah sendiri seringkali menimbulkan ketidakpastian masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan empirik menunjukkan tidak adanya pelayanan yang memadai antara lain karena (a) pelayanan yang diberikan oleh pegawai kurang akurat, (b) kurangnya kecepatan dan ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan, (c) pengorganisasian tugas pelayanan belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas karena tidak ada yang menangani, (d) tidak

tersedianya sarana pelayanan yang memadai, dan (d) pemberian kompensasi kepada pegawai masih dirasa kurang efektif.

Salah satu cara manajemen meningkatkan kualitas pelayanan aparaturnya adalah dengan pemberian kompensasi. Rivai (2018:357) mengatakan bahwa kompensasi merupakan sesuatu yang diterima pegawai sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada organisasi. Pemberian kompensasi merupakan salah satu pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan semua jenis penghargaan individual sebagai pertukaran dalam melakukan tugas keorganisasian. Dengan demikian, kompensasi dapat dikatakan sebagai sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa untuk mereka. Sebelum kompensasi diberikan, terlebih dahulu dilakukan proses kompensasi, yaitu suatu jaringan berbagai sub-proses untuk memberikan balas jasa kepada aparatur untuk pelaksanaan pekerjaan dan untuk memotivasi mereka agar mencapai prestasi yang diinginkan. Kompensasi sering juga diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh instansi atau organisasi-organisasi kepada aparatur yang dapat dinilai dengan materi maupun non materi seperti promosi jabatan, fasilitas rumah, kendaraan dan lain sebagainya.

Tercapainya tujuan Dinas Sosial hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi tersebut. Dalam hal ini terdapat hubungan yang erat antara kinerja perorangan dengan kinerja lembaga atau kinerja organisasi. Sehingga bila kinerja pegawai baik, maka kemungkinan besar kinerja organisasi juga baik. Kinerja seorang pegawai akan baik bila dia mempunyai keahlian yang tinggi, bersedia bekerja karena kompensasi berupa gaji sesuai

dengan perjanjian, mempunyai harapan masa depan lebih baik. Kompensasi merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya kompensasi seseorang mau menjadi aparatur dari suatu organisasi. Masalah kompensasi bukan hanya penting karena merupakan dorongan utama seseorang ingin menjadi aparatur pemerintah, akan tetapi masalah kompensasi ini besar pengaruhnya terhadap disiplin kerja aparatur. Dengan demikian setiap organisasi harus dapat menetapkan kompensasi yang paling tepat sehingga dapat menopang tercapainya tujuan organisasi secara lebih efektif dan lebih efisien. Samsudin (2019:187) mengatakan bahwa pemberian kompensasi dapat meningkatkan kualitas atau kinerja pegawai. Oleh karena itu, perhatian organisasi terhadap pengaturan kompensasi secara rasional dan adil sangat diperlukan. Bila pegawai memandang pemberian kompensasi tidak memadai, kinerja, motivasi maupun kepuasan kerja mereka cenderung akan menurun

Kompensasi diperlukan untuk mendorong karyawan merasa bertanggung jawab dan terlibat dengan organisasi dengan cara yang berorientasi pada kinerja. Tujuan pemberian kompensasi ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai, meningkatkan disiplin pegawai dan kualitas kinerja, serta mendorong mereka untuk bekerja lebih keras dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk kompensasi adalah tunjangan yang dimaksudkan untuk mendorong karyawan mengabdikan hidupnya pada organisasi dalam jangka panjang (Flippo dalam Subawa, 2017). Masalah kompensasi menjadi penting bukan hanya karena merupakan motivator utama seseorang untuk menjadi karyawan, tetapi juga karena kompensasi yang ditawarkan mempunyai dampak

yang signifikan terhadap disiplin, semangat, dan kenikmatan kerja karyawan. Oleh karena itu, program kompensasi setidaknya mencakup tiga komponen utama pendapatan atau manfaat: hadiah dalam bentuk uang, manfaat dalam bentuk natura dan tip, tunjangan atau insentif seperti pertemuan, dan pensiun. Dan faktor lingkungan antara lain ketersediaan peralatan kerja yang lengkap, penyediaan suasana dan perlengkapan kantor yang nyaman, lapangan olah raga, peralatan pendukung lainnya seperti fitnes.

Dari uraian permasalahan yang telah dipaparkan tersebut, membuat penulis merasa berkeinginan untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul: PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GORONTALO UTARA.

1.2. Rumusan masalah

Dari uraian permasalahan tersebut, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

Seberapa besar pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara?

1.3. Maksud dan tujuan penelitian

1.3.1.Maksud penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data mengenai pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

1.3.2.Tujuan Penelitian

penelitian ini bertujuan:

Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat teoritis

Sebagai sumbangan pemikiran untuk pengembangan konsep manajemen sumber daya manusia aparatur, terutama mengenai konsep kompensasi dan konsep kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pikiran untuk Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara, dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh aparaturnya, dalam kaitannya dengan pemberian kompensasi yang tepat agar pegawainya memiliki keinginan untuk bekerja lebih baik lagi.

3. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi para peneliti berikutnya yang ingin meneliti mengenai kompensasi dan kualitas pelayanan publik. Kemudian untuk peneliti, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan antara konsep manajemen sumber daya aparatur yang diterima di bangku perkuliahan dengan fakta yang terjadi di lapangan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kompensasi

2.1.1 Konsep kompensasi

Kompensasi bukanlah masalah sederhana, akan tetapi cukup kompleks sehingga setiap organisasi hendaknya dapat mempunyai suatu pedoman dalam menetapkan kompensasi yang tepat. Dengan tuntutan hidup yang lebih besar belakangan ini, maka balas jasa yang setimpal atau adanya balas jasa yang sebanding dengan prestasi kerja yang diberikan selalu merupakan idaman setiap aparatur.

Dessler mengatakan dalam Samsudin (2019: 187) bahwa balas jasa adalah segala bentuk pembayaran atau imbalan yang diberikan kepada seorang pegawai dan timbul karena pekerjaan pegawai itu. Ada dua aspek kompensasi.

Pertama, pembayaran finansial langsung berupa upah, gaji, insentif, komisi, dan bonus.

Kedua, ada pembayaran tidak langsung dalam bentuk keuntungan finansial seperti asuransi yang dibayar perusahaan dan tunjangan hari raya. Selanjutnya Samsudin (2019:187) menyatakan bahwa pemberian reward dapat meningkatkan prestasi kerja dan meningkatkan motivasi pegawai. Oleh karena itu, sangat penting bagi organisasi atau dunia usaha untuk memperhatikan pengaturan kompensasi yang masuk akal dan adil. Ketika karyawan merasa bahwa mereka diberi kompensasi yang tidak memadai, kinerja kerja, motivasi, dan kepuasan kerja mereka cenderung menurun.

Kompensasi adalah total seluruh imbalan yang diterima para pegawai sebagai pengganti jasa yang telah mereka berikan (Mondy dalam Sadikin, dkk. 2020:166). Latar belakang dari pemberian kompensasi ini adalah sebagai daya tarik, pembentuk motivasi, dan upaya utama dalam penyejahteraan pegawai, agar mereka tetap loyal dan berkontribusi secara maksimal dalam suatu organisasi. Selain memberikan variasi, penghargaan juga harus adil dan pantas untuk memotivasi karyawan agar bekerja sama mencapai tujuan perusahaan. Sebagaimana dikemukakan oleh Marwansyah (2016, p.269), remunerasi adalah setiap kompensasi atau imbalan langsung atau tidak langsung, baik berupa uang maupun non-moneter, yang merupakan imbalan, sumbangan, atau imbalan terhadap pencapaian tujuan perusahaan atau sebagai suatu jasa yang bersifat adil dan sesuai dengan karyawannya. Dan menurut Mondy dan Noe dalam Marwansyah (2016:269) kompensasi adalah sejumlah hadiah yang diberikan kepada pegawai sebagai imbalan atas jasanya.

Pentingnya kompensasi secara keseluruhan adalah untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi karyawan. Lebih lanjut Wibowo (2016, p.271) menyatakan bahwa kompensasi adalah sejumlah paket yang ditawarkan suatu organisasi kepada karyawannya sebagai imbalan atas penggunaan tenaga kerjanya. Tentu saja, segala bentuk kompensasi yang ditawarkan oleh suatu organisasi dapat diberikan sebagai bagian dari paket yang mencakup berbagai bentuk kompensasi berdasarkan kebutuhan masing-masing individu dan imbalan yang sesuai untuk setiap individu.

Pemberian kompensasi dianggap sebagai kewajiban suatu organisasi, perusahaan, atau usaha patungan kecil. Di sisi lain, persyaratan organisasi terhadap karyawan juga harus selaras dengan kompensasi (Mondiani, 2012). Mereka merasa puas bila jumlah kompensasi sebanding dengan jumlah kompensasi sebenarnya, dan tidak puas bila jumlah kompensasi sebenarnya lebih rendah dari jumlah kompensasi yang seharusnya mereka terima.

Kompensasi berarti pendapatan yang diperoleh dalam bentuk uang, langsung atau tidak langsung, sebagai imbalan atau jasa yang diberikan kepada suatu organisasi. (Kasenda, 2013) Sebaliknya menurut Suwatno dan Priansa (2019: 220), kompensasi mempunyai arti yang luas dan tidak hanya berupa gaji dan upah saja, namun juga dapat berupa fasilitas perumahan. Perlengkapan kendaraan, seragam, tunjangan keluarga, tunjangan kesehatan, tunjangan makan, dan banyak tunjangan lainnya dinilai dalam bentuk uang dan biasanya dibayarkan secara permanen kepada karyawan. Dalam Swatno dan Priança Stone (2019: 220), remunerasi adalah segala bentuk pembayaran yang diberikan kepada seorang karyawan sebagai imbalan atas pekerjaan yang diberikannya kepada manajer. Selanjutnya dalam Suwatno dan Priansa (2019: 220), Bapak Flippo menyatakan bahwa remunerasi adalah pemberian kompensasi yang pantas dan adil kepada karyawan atas kontribusinya terhadap keberhasilan organisasi.

Dari pengertian tersebut kita melihat ada dua pihak yang berbeda tugas dan tanggung jawabnya, namun saling mempengaruhi dan menentukan. Pihak pertama adalah pegawai yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melakukan kegiatan yang disebut pekerjaan.

Pihak kedua adalah organisasi yang mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan penghargaan dan imbalan atas pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pihak pertama.

Adapun, Nawawi (2018:313) mengatakan bahwa kompensasi bagi organisasi berarti penghargaan/ganjaran pada para pegawai yang telah memberikan kontribusi dalam mewujudkan tujuannya, melalui kegiatan yang disebut bekerja. Selanjutnya, Nawawi (2018:316) mengatakan bahwa kompensasi yang diterima oleh pegawai dapat berupa:

1) Kompensasi langsung

Kompensasi langsung adalah bonus/remunerasi yang dibayarkan secara berkala dalam jangka waktu tertentu, disebut juga gaji atau upah. Upah atau gaji juga mencakup pembayaran dalam bentuk tunai atau barang yang diterima seorang karyawan untuk melaksanakan tugasnya. Pembayaran atas jasa yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain juga dianggap sebagai upah.

Selanjutnya pengertian itu dilengkapi pula dengan mengetengahkan fungsi upah yang mengatakan “berfungsi sebagai jaminan kelangsungan kehidupan yang layak bagi kemanusiaan dan produksi yang diyatakan atau dinilai dalam bentuk uang yang ditetapkan menurut suatu persetujuan, undang-undang dan peraturan, yang dibayarkan atas dasar suatu perjanjian kerja antara pemberi kerja dan penerima kerja”.

2) Kompensasi tidak langsung

Kompensasi tidak langsung adalah pemberian bagi hasil/keuntungan lain kepada karyawan selain gaji atau upah perusahaan. Misalnya Thr, Bayar Liburan, dll. Dengan kata lain kompensasi tidak langsung merupakan program pemberian penghargaan/imbalan dalam variasi yang besar, misalnya sebagai bagian dari keuntungan organisasi. Selain contoh di atas, bisa juga pemberian asuransi kesehatan, tunjangan hari raya, dan lain sebagainya.

2.1.2 Asas kompensasi

Organisasi harus menetapkan program kompensasi berdasarkan prinsip keadilan dan prinsip kewajaran dan keadilan, dengan mempertimbangkan undang-undang ketenagakerjaan yang berlaku. Organisasi harus memperhatikan keseimbangan antara kondisi internal dan eksternal untuk menjamin kepuasan karyawan dan tetap termotivasi untuk melakukan pekerjaan yang baik untuk organisasi.

Menurut Suwatno dan Priansa (2019:220) asas-asas yang penting untuk diterapkan dalam pemberian kompensasi ialah:

1. Asas keadilan

Besaran remunerasi harus sesuai dengan prestasi kerja, jenis pekerjaan, tanggung jawab, dan jabatan. Karena kompensasi mempengaruhi perilaku pegawai dalam suatu organisasi, maka pemberian kompensasi yang tidak berdasarkan prinsip keadilan akan mempengaruhi kondisi kerja pegawai.

Prinsip keadilan berarti bahwa karyawan yang melakukan pekerjaan dengan bobot yang sama harus diberi imbalan yang sama. Dengan kata lain, seorang karyawan pada suatu jenis pekerjaan menerima tingkat kompensasi yang relatif sama dengan karyawan pada jenis pekerjaan lain yang melakukan pekerjaan yang sama sulitnya. Untuk mendapatkan kompensasi yang layak, Anda perlu meminimalkan keluhan dan ketidakpuasan karyawan. Karyawan bisa saja merasa iri ketika mengetahui bahwa kompensasi yang diterimanya tidak sesuai dengan gaji karyawan lainnya untuk jumlah pekerjaan yang sama, sehingga dapat mempengaruhi suasana kerja dan produktivitas karyawan dalam bekerja.

Kompensasi yang adil bukan berarti seluruh karyawan menerima kompensasi yang sama. Namun baik evaluasi maupun perilaku didasarkan pada prinsip keadilan, dengan bonus dan hukuman yang diberikan kepada setiap karyawan. Oleh karena itu, terciptalah suasana kerjasama yang baik, etos kerja, disiplin, loyalitas dan stabilitas yang lebih baik, berdasarkan prinsip keadilan.

2. Asas kelayakan dan kewajaran

Suatu kompensasi harus disesuaikan dengan kelayakannya. Meskipun tolak ukur layak sangat relatif, perusahaan dapat mengacu pada batas kewajaran yang sesuai dengan ketentuan yang diterapkan oleh pemerintah dan aturan lain secara konsisten. Kompensasi yang diterima karyawan harus adil dan sesuai untuk memenuhi kebutuhan dirinya dan keluarganya. Oleh karena itu, tingkat remunerasi mencerminkan status, evaluasi, dan kepuasan terhadap kebutuhan karyawan dan keluarganya. Sebaliknya, remunerasi yang sesuai berarti bahwa

tingkat remunerasi harus mempertimbangkan faktor-faktor seperti prestasi kerja, pelatihan, jenis pekerjaan, risiko profesional, tanggung jawab, dan status.

Semua manajer harus terus memantau kompensasi karyawannya dan menyesuaikannya dengan perkembangan lingkungan eksternal secara umum.

Hal ini penting guna menjaga semangat kerja karyawan tetap tinggi dan menghindari risiko tuntutan dari karyawan, serikat pekerja, asosiasi pengusaha dan pemerintah yang mengancam keberlangsungan kegiatan yang dilakukan organisasi.

2.1.3 Tujuan pemberian kompensasi

Kompensasi itu sangat penting karena menyangkut kesejahteraan pegawai, semakin tinggi tingkat kompensasi suatu organisasi akan semakin makmur dan sejahtera pegawai suatu organisasi tersebut, dan semakin rendah kompensasi pegawai organisasi yang bersangkutan akan semakin terlihat nyata penderitaan dan kemiskinan para pegawainya.

Werther dan Davis dalam Subekhi dan Jauhar (2017:178) ada beberapa tujuan kompensasi, yaitu:

- a. Memperoleh personil berkualitas ; Kompensasi perlu ditetapkan cukup tinggi untuk mampu menarik pelamar. Tingkat pembayaran baru tanggap terhadap permintaan dan penawaran tenaga kerja di pasar kerja karena harus bersaing untuk mendapatkan tenaga kerja. Dengan sistem kompensasi yang baik akan menarik lebih banyak calon pegawai. Dengan banyaknya pelamar atau calon pegawai akan lebih banyak pula peluang untuk memilih pegawai yang terbaik.

- b. Mempertahankan pegawai yang ada ; Dengan sistem kompensasi yang baik, para pegawai akan lebih betah bekerja pada organisasi itu. Hal ini berarti mencegah keluarnya pegawai dari organisasi itu untuk mencari pekerjaan yang lebih menguntungkan. Jika tingkat kompensasi tidak kompetitif dibandingkan dengan organisasi lain, karyawan dapat berhenti, sehingga peraturan ketenagakerjaan menjadi lebih ketat. Oleh karena itu, perlu mempertimbangkan mana yang lebih baik dan memprioritaskan perolehan talenta baru dan peningkatan kompensasi, yang memerlukan pelatihan ulang.
- c. Memastikan keadilan ; Dengan adanya sistem kompensasi yang baik akan menjamin terjadinya keadilan diantara aparatur dalam organisasi. Masing-masing aparatur akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan tugas, fungsi, jabatan dan prestasi kerja. Keadilan eksternal mensyaratkan bahwa upah dikaitkan dengan nilai relatif dari pekerjaan sehingga pekerjaan serupa dibayar secara setara. Keadilan eksternal berarti membayar pekerja dengan jumlah yang sama dengan yang diterima pekerja pada tingkat yang sama dari organisasi lain.
- d. Menghargai Perilaku yang Diinginkan ; pembayaran dimaksudkan untuk memperkuat perilaku yang diinginkan dan berfungsi sebagai insentif untuk perilaku di masa depan. Rencana kompensasi yang efektif menghargai kinerja, loyalitas, keahlilan dan tanggung jawab.
- e. Pemantauan Biaya ; Sistem kompensasi yang wajar membantu organisasi mempertahankan dan mempertahankan pekerja dengan biaya yang wajar.

Tanpa manajemen kompensasi yang efektif, pekerjaan akan dibayar lebih atau dibayar rendah.

- f. Patuhi Aturan . Sistem penggajian yang baik mengatasi tantangan hukum pemerintah dan memastikan kepatuhan karyawan.
- g. Mempromosikan saling pengertian. Sistem manajemen kompensasi harus mudah dipahami oleh para profesional sumber daya manusia, manajer sumber daya manusia, dan karyawan.Hal ini akan memperdalam saling pengertian dan menghindari pengambilan keputusan yang salah.
- h. Mengelola Waktu dengan Lebih Efisien Program upah dan kompensasi harus dirancang agar dapat dikelola secara efisien, meskipun tujuan ini bersifat sekunder.

2.1.4 Indikator kompensasi

Kompensasi memiliki pengukuran dalam pemberiannya. Indikator dalam pemberian kompensasi oleh organisasi untuk pegawai tentu berbeda-beda. Menurut Edison, dkk (2017:152-153) indikator kompensasi terbagi menjadi dua yaitu:

- a) Kompensasi bersifat normatif

Upah pada umumnya berhubungan dengan tarif gaji perjam, dan gaji biasanya berlaku untuk tarif bayaran mingguan, bulanan dan tahunan. Pegawai yang menerima gaji pada umumnya telah menjadi pegawai tetap dan telah lulus dari masa percobaan Adapun tunjangan merupakan asuransi kesehatan dan jiwa, program pensiun, liburan yang ditanggung

organisasi dan tunjangan lainnya yang berkaitan dengan hubungan kepegawaian.

b) Kompensasi bersifat kebijakan

Kompensasi bersifat kebijakan adalah kompensasi yang didasari kebijakan dan pertimbangan khusus, seperti tunjangan profesional, tunjangan makan, tunjangan transpor atau kendaraan, liburan, dan pemberian fasilitas. Kompensasi berupa penyediaan fasilitas ini biasanya tidak berdiri sendiri, tetapi sekaligus sebagai tambahan dari bentuk kompensasi uang atau materi. Pada umumnya, jenis fasilitas yang sering disediakan oleh berbagai organisasi, antara lain fasilitas lingkungan kerja, antar-jemput, makan siang, dan fasilitas perumahan.

2.2 Pelayanan publik

2.2.1 Konsep pelayanan publik

Pelayanan publik yang profesional mengandung makna bahwa pelayanan tersebut diberikan secara benar berdasarkan peraturan yang berlaku tanpa memandang siapa yang dilayani, dalam arti tidak membedakan antara siapa masyarakat yang dilayani. Olehnya itu, dalam pemberian pelayanan publik haruslah mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas.

Rahmayanty (2019:85) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelengara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan pemenuhan peraturan perundang-undangan.

Di sisi lain, Rohman dkk. (2017: 3) Pelayanan publik adalah pelayanan atau pemberian yang diberikan oleh suatu badan publik, dalam hal ini pemerintah, kepada masyarakat dalam bentuk penggunaan fasilitas umum, baik yang bersifat pelayanan maupun non pelayanan. Dalam pemerintahan, pelaku yang memberikan pelayanan adalah instansi pemerintah dan seluruh fasilitas kelembagaannya. Lebih lanjut Islami dijelaskan dalam Rohman dkk. (2017: 118) memberikan beberapa prinsip utama yang dapat dijadikan pedoman untuk mengoptimalkan kinerja birokrasi pelayanan di tingkat daerah. Hal ini juga erat kaitannya dengan perbaikan kondisi internal organisasi. Prinsip-prinsip ini meliputi:

- a. Prinsip aksesibilitas. Artinya semua layanan harus mudah diakses oleh seluruh pengguna layanan. Hal ini terkait dengan masalah lokasi, jarak, dan pengoperasian layanan.
- b. Prinsip kontinuitas. Artinya, dalam ketentuan yang mengatur proses pelayanan, harus dilakukan upaya untuk memastikan dan secara jelas memprioritaskan jenis layanan yang terus tersedia bagi masyarakat lokal.
- c. Asas formalitas, yaitu asas ini mengacu pada proses pelayanan, dan personel yang benar-benar memahami aspek teknis pelayanan, berdasarkan sistem pelayanan, prosedur, dan kejelasan, keamanan, dan stabilitas pelayanan harus diproses oleh alat.
- d. Prinsip Profitabilitas. Artinya, layanan diberikan seefektif dan seefisien mungkin, sehingga memberikan manfaat ekonomi dan sosial bagi negara dan masyarakat luas.

- e. Asas akuntabilitas, yaitu proses, produk dan mutu pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Karena pegawai pemerintah pada hakikatnya bertugas memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya.

Secara umum, penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan pengelolaan sumber daya manusia, memerlukan kemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas secara cepat, tepat, dan hemat biaya. Namun, hal ini tidak mudah. Mahmudi (2007: 213) kemudian menyatakan pelayanan publik meliputi segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam memberikan pelayanan publik, pegawai pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam rangka memajukan kebaikan bersama.

2.2.2 Kualitas pelayanan publik

Secara umum kualitas adalah suatu upaya untuk dapat memberikan yang terbaik bagi orang-orang yang membutuhkan atau menginginkan suatu barang atau pun jasa. Kualitas merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk, atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan. Menurut Evans dan Dean dalam Purnama (2018:9) kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten.

Selanjutnya, Gronroos dalam Purnama (2018:20) mengatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi:

- a) Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan service mindedness.
- b) Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan estetika output.

Reputasi organisasi, yang dicerminkan oleh citra organisasi dan reputasi di mata masyarakat (konsumen).

Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan derajat pelayanan yang dinilai dari keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik pelayanan dalam melaksanakan fungsinya memenuhi kebutuhan pelanggan. Atau dapat dikatakan bahwa kualitas/mutu merupakan keseluruhan keistimewaan suatu produk atau jasa yang berkaitan dengan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan tertentu.

Menurut Evans dan Lindsay dalam Sunarno (2016:16) kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik/prima (*excellent*). Jika kualitas pelayanan dipandang dari sudut “*product based*”, maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. Kualitas pelayanan jika dilihat dari sudut “*user based*”, maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan.

Sedangkan, jika dilihat dari “*value based*”, maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga.

Selanjutnya, Zeithaml dkk (2017:240) mengatakan bahwa terdapat lima kesenjangan yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan : Pertama, persepsi manajemen dan pengguna. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan penilaian pelayanan menurut persepsi manajemen dan pengguna layanan terhadap harapan layanan yang diinginkan. Kedua, persepsi manajemen dan spesifikasi pelayanan, yaitu dikarenakan kurang memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan, persepsi mengenai ketidaklayakan, belum memadai standarisasi tugas serta tidak adanya penyusunan tugas serta tidak adanya penyesuaian tujuan. Ketiga, persepsi pelayanan dan penyampaian, yaitu disebabkan karena : ambiguitas peran, konflik peran. Kesesuaian antara teknologi yang digunakan pegawai dalam melayani pengguna, sistem pengendalian dari atasan, perihal sistem penilaian dan sistem imbalan. Perceived control, dan team work. Keempat, penyampaian layanan dan komunikasi eksternal. Hal ini sering terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan. Kelima, pelayanan yang diharapkan dan dirasakan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan lebih baik dari pelayanan yang diharapkan atau sama dengan yang diterima, maka kualitas layanan dinilai positif oleh para pengguna. Akan tetapi bila sebaliknya, maka layanan yang diberikan akan menimbulkan permasalahan dikemudian hari.

2.2.3 Indikator kualitas pelayanan publik

Menurut Hetereigony (dalam Mukarom & Laksana, 2018:68-69) untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, perlu diketahui kriteria, dimensi, atau indikator yang dipakai oleh pelanggan dalam menilai pelayanan tersebut, di mana lima indikator kualitas layanan tersebut di antaranya adalah sebagai berikut.

a) Tangibility

Yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Istilah Tangible adalah bentuk pelayanan yang dapat dirasakan dan dilihat secara langsung. Salah satu bentuk yang berbentuk tangible adalah fasilitas fisik, fasilitas komunikasi hingga peralatan staf. Adapun kehadiran *tangible*, yaitu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, dan menampilkan dalam melayani masyarakat. Adapun fungsi dari *tangible*, yaitu memberikan kenyamanan, dan memberikan kemudahan akses untuk masyarakat.

b) Reliability

Yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya. Reliability atau keandalan menjadi salah satu indikator membangun kualitas pelayanan. Jadi, dikatakan memiliki reliabilitas apabila memenuhi kecermatan dalam melayani masyarakat, dan memiliki standar pelayanan yang jelas. Keandalan juga dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam menggunakan alat bantu yang ada, fungsinya untuk memproses pelayanan, sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat.

c) Responsiveness

Yaitu kemauan untuk membantu masyarakat dengan memberikan layanan yang baik dan cepat. Pelayanan yang diberikan harus bersifat responsiveness. Jadi butuh daya tanggap yang cepat terhadap perkembangan dan perubahan selera masyarakat terhadap produk, barang atau keinginan masyarakat. Pegawai yang memiliki responsiveness dapat ditandai dari kemampuan dalam merespon masyarakat dengan baik, disertai dengan respon secara cermat, cepat, dan tepat. Ketika ada masyarakat yang mengeluh, segera direspon dan dibenahi.

d) Empathy

Yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual, dengan memberikan perhatian kepada kebutuhan masyarakat. Perhatian yang sangat membantu dalam membangun sebuah hubungan, perhatian dan komunikasi antar orang lain. Bentuk perhatian sebenarnya berbentuk hal-hal kecil. Namun, memberikan dampak pengaruh yang luar biasa kepada masyarakat. Adapun bentuk-bentuk perhatian, misalnya melayani konsumen dengan sopan santun, ramah, menghargai siapapun itu masyarakat, dan mendahulukan kepentingan masyarakat. Hal terpenting, tidak boleh melayani dengan cara diskriminatif dan pilih kasih.

e) Assurance

Yaitu pengetahuan dan keramahtamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini. Jika diperhatikan, khususnya untuk barang atau jasa pelayanan yang memiliki daya kualitas tinggi, bentuk

kualitas pelayanan berbentuk jaminan atau assurance. Sadar atau tidak, jaminan sangat membantu meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat kepada organisasi. Adapun ciri-ciri organisasi yang memberikan jaminan kepada masyarakat. Pertama harus tepat waktu. Kedua jaminan diberikan disesuaikan dengan pelayanan dan terakhir diberikan karena organisasi memiliki legalitas.

2.3 Kerangka pemikiran

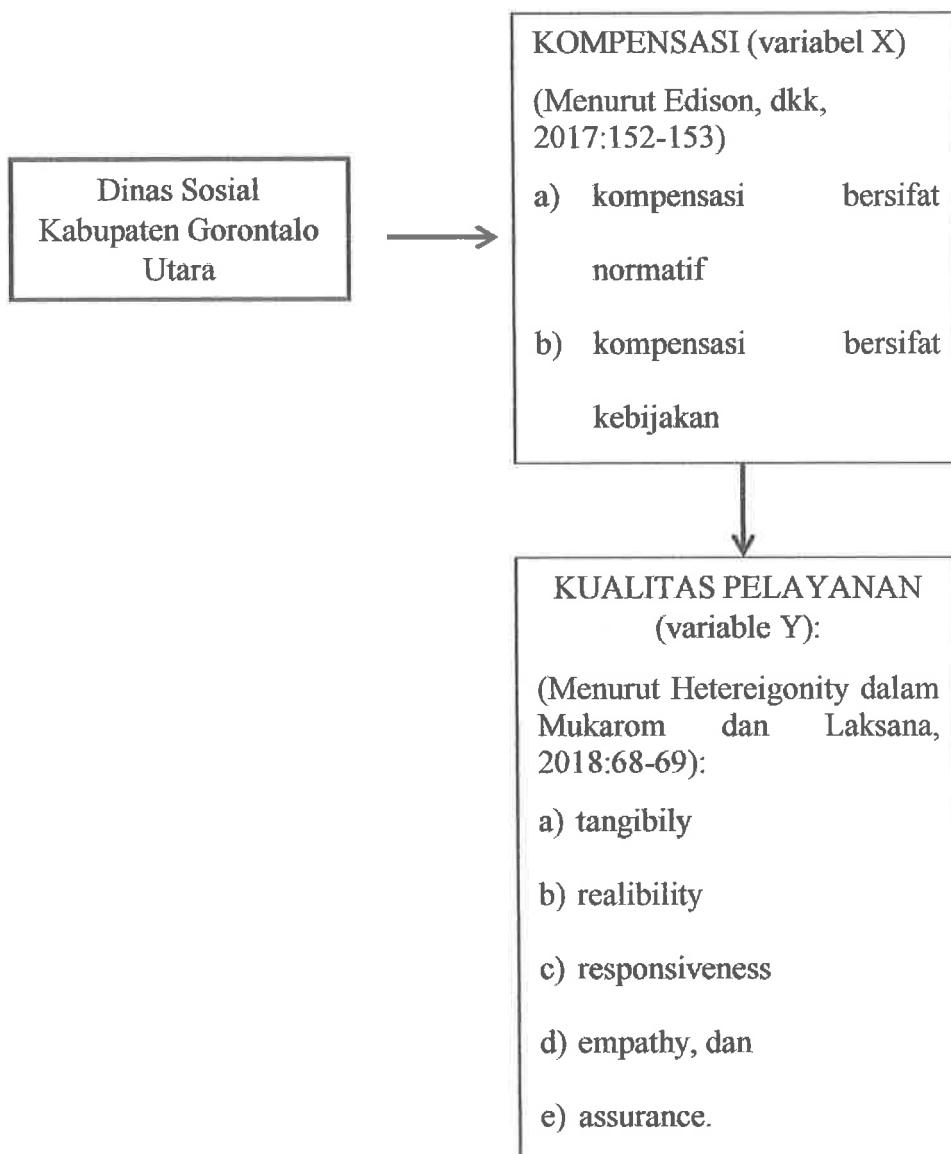
Kompensasi merupakan imbalan jasa atau balas jasa yang diberikan oleh organisasi kepada pegawai, karena pegawai tersebut telah memberikan sumbangsih tenaga dan pikiran demi kemajuan organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pemberian kompensasi yang tepat dan adil dapat memberikan semangat kerja kepada pegawai untuk bekerja lebih giat dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Masalah kompensasi bukan hanya penting karena merupakan dorongan utama seorang menjadi pegawai, tetapi masalah kompensasi ini penting juga karena kompensasi yang diberikan ini besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pegawai. Dengan demikian maka setiap organisasi harus dapat menetapkan kompensasi yang paling tepat, sehingga dapat menunjang tercapainya tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Menurut Edison, dkk (2017:152-153) ada dua indikator untuk mengukur kompensasi, yaitu: a) kompensasi bersifat normatif, dan b) kompensasi bersifat kebijakan. Sedangkan menurut Hetereigony dalam Mukarom dan Laksana (2018:68-69) untuk mengukur kualitas layanan, ada beberapa aspek, yakni:

a) tangibily, b) realibility, c) responsiveness, d) empathy, dan e) assurance.

Dengan demikian dapat dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut.

Gambar 2.1 kerangka pemikiran



2.4 Hipotesis

Berdasarkan pada rumusan masalah yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

Ha: Kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

Ho: Kompensasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.



BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan kerangka pemikiran yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka yang menjadi obyek penelitian adalah mengenai pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

Penelitian ini direncanakan dilakukan selama 3 (tiga) bulan pada Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

3.2 Desain penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka dan kata-kata atau kalimat dan gambar dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

Penelitian survei menurut Singarimbun dan Effendi (2016:3) adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Sedangkan penelitian kuantitatif menurut Arikunto (2016:12) sesuai dengan namanya banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

3.3 Operasional variabel penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran maka yang menjadi operasional variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Kompensasi ialah merupakan sistem balas jasa yang diberikan oleh pihak manajemen kepada orang-orang dalam organisasi sebagai balas jasa atas prestasi yang telah diberikan kepada organisasi. Menurut Edison, dkk (2017:152-153) ada dua indikator untuk mengukur kompensasi, yaitu: a) kompensasi bersifat normatif, dan b) kompensasi bersifat kebijakan.

Kualitas pelayanan ialah hasil pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (masyarakat) yang dianggap telah memenuhi harapan dan kebutuhan yang mereka butuhkan. Menurut Hetereigony dalam Mukarom dan Laksana (2018:68-69) untuk mengukur kualitas layanan, ada beberapa aspek, yakni: a) tangibility, b) realibility, c) responsiveness, d) empathy, dan e) assurance.

Tabel 3.1

Operasionalisasi variabel

Sub variabel	dimensi	indikator	skala
Kompensasi (variabelX) (Menurut Edison, dkk, 2017:152- 153)	a) kompensasi bersifat normatif	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai diberikan gaji tepat waktu dan sesuai dengan jabatan dan kepangkatan yang didudukinya - Pegawai diberikan tunjangan jabatan sesuai dengan beban kerjanya - Pegawai diberikan insentif kalau dianggap memiliki prestasi kerja yang baik 	Ordinal

	b) kompensasi bersifat kebijakan.	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai diberi fasilitas kendaraan untuk mempermudah aktivitasnya - Pegawai diberi fasilitas perumahan yang memadai - Kantor menyediakan fasilitas lingkungan kerja (ruangan kerja yang nyaman, teknologi yang canggih, transportasi, tempat ibadah, dan lain-lain) 	
Kualitas Pelayanan publik (variabel Y) (Menurut Hetereigonity dalam Mukarom dan Laksana, 2018:68-69):	<p>a) tangibily</p> <p>b) realibility</p> <p>c) responsiveness</p> <p>d) empathy</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Suasana kantor memberikan rasa kenyamanan - Pegawai memberikan kemudahan akses untuk masyarakat. - Pegawai memiliki kecermatan dalam melayani masyarakat - Pelayanan yang diberikan memiliki standar pelayanan yang jelas - Ketika ada masyarakat yang mengeluh, segera direspon dan dibenahi oleh pegawai - Pegawai mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual, dengan memberikan perhatian kepada kebutuhan masyarakat - Pegawai melayani masyarakat dengan sopan santun, ramah, menghargai siapapun itu 	Ordinal

	e) assurance	<p>masyarakat, dan mendahulukan kepentingan masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pegawai memiliki pengetahuan dan keramahtamahan dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini 	
--	--------------	--	--

Dalam melakukan test dari masing-masing variabel akan diukur dengan menggunakan skala Likert. Kuisioner dengan menyiapkan 5 (lima) pilihan yakni: sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju. Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda seperti tampak dalam tabel berikut ini:

3.4 Populasi

Populasi menurut Riduwan (2018:55) merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Dengan demikian populasi adalah keseluruhan objek yang diamati yang memenuhi persyaratan atau fenomena yang sudah ditentukan terlebih dahulu. Populasi sasaran yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara, yakni sebanyak 34 orang (yakni PNS = 23, P3K =11) dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

3.5 Sampel

Menurut Riduwan (2018:56) sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Metode penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh yakni semua anggota

populasi diambil menjadi sampel, yakni sebanyak 34 orang. Menurut Riduwan (2018:64) sampling jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus. Untuk anggota masyarakat penarikan sampelnya menggunakan teknik sampling aksidental, yakni sebanyak 10 orang. Menurut Riduwan (2008:62) bahwa teknik aksidental ialah penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden). Dengan demikian jumlah sampel sebanyak 44 orang ($34 + 10 = 44$ orang).

3.6 Jenis dan sumber data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini ada dua, yakni:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para responden tempat penelitian dengan sumber datanya adalah kuesioner tentang kompensasi dan kualitas pelayanan.
2. Data sekunder, yaitu data yang sudah dipublikasikan oleh pihak lain, dan sumber datanya adalah berupa dokumen-dokumen dan laporan tertulis yang ada kaitannya dengan objek penelitian dan lain-lain.

3.7 Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara, antara lain:

1. Observasi yaitu, melihat secara langsung serta mencari informasi yang ada kaitannya dengan penelitian.
2. Kuesioner yaitu, memberikan daftar pertanyaan kepada setiap responden sebagai alat pengumpul data.

3.8 Prosedur penelitian

Untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan atau obyektif sudah tentu diperlukan suatu instrument atau alat pengumpulan data yang baik dan yang lebih penting lagi adanya alat ukur yang valid dan handal (reliable). Dan untuk dapat meyakini bahwa instrument atau alat ukur yang valid dan handal, maka instrumen tersebut sebelum digunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga apabila digunakan akan menghasilkan data objektif.

3.8.1 Uji validitas

Menurut Arikunto (2016:219) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keahlian suatu instrument yang bersangkutan mampu mengukur apa yang diukur. Uji validitas dilakukan dengan mengorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, yakni pertanyaan yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria (skor total) dan korelasinya tinggi, menunjukkan bahwa pertanyaan tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

Selanjutnya dihitung dengan uji t dengan rumus:

$$T_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Nilai t hitung

n = Jumlah responden

r = Koefisien hasil r hitung

Selanjutnya angka korelasi yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan di transformasikan ke nilai t – student dan dibandingkan dengan tabel – t pada derajat bebas ($n-2$), taraf signifikan yang dipilih ialah 5%. Bila nilai t yang diperoleh berdasarkan perhitungan nilainya lebih besar dari nilai t tabel maka pertanyaan dikatakan valid, dan bila nilai t dibawah atau sama dengan nilai t tabel maka pernyataan dikatakan tidak valid. Sedangkan untuk mengetahui tingkat validitas besarnya pengaruh dikatakan tidak valid. Sedangkan untuk mengetahui tingkat validitas besarnya pengaruh masing-masing variabel atau besarnya koefisien korelasinya dengan menggunakan interpretasi koefisien korelasi, seperti pada tabel 3.2.

Tabel 3.2
Interpretasi koefisien korelasi

r	Keterangan
0,000 - 0,199	Korelasi sangat rendah
0,200 - 0,399	Korelasi rendah
0,400 - 0,699	Korelasi sedang
0,700 - 0,899	Korelasi tinggi
0,900 - 1,000	Korelasi sangat tinggi

3.8.2 Uji reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018: 121), instrument yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengujian realibilitas menggunakan tes konsistensi internal dengan rumus *Cronbach Alpha* (α). *Cronbach Alpha* dapat digunakan untuk menguji reliabilitas instrument skala Likert (1 sampai 5) atau instrument yang item-itemnya dalam bentuk esai, dengan kategori sebagai berikut:

1. Untuk jawaban (a), diberi skor 5
2. Untuk jawaban (b), diberi skor 4
3. Untuk jawaban (c), diberi skor 3
4. Untuk jawaban (d), diberi skor 2
5. Untuk jawaban (e), diberi skor 1

Adapun perhitungan untuk pengujian reliabilitas dilaksanakan dengan bantuan program komputer dan SPSS 20.00.

3.9 Teknik analisis data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana, karena variabel yang terlibat dalam penelitian ini ada dua, yaitu kompensasi sebagai variabel X, serta kualitas pelayanan publik sebagai variabel Y. Untuk mengetahui adakah pengaruh antara kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara, digunakan rumus sebagai berikut.

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

$$\Sigma Y - b \cdot \Sigma X$$



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum tempat penelitian

Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara merupakan salah satu unit kerja Pemerintah yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gorontalo Utara Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Susunan dan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Gorontalo Utara Tahun 2016 Nomor 3, TLD 221), Dinas Sosial mempunyai Fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang kesejahteraan sosial
- b. Pemberian rekomendasi dan pelaksanaan pelayanan umum tingkat kabupaten di bidang kesejahteraan sosial;
- c. Pembinaan teknis di bidang kesejahteraan Sosial;

Hal inilah yang menjadi prinsip yang sangat mendasar bagi Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara yang mencerminkan kepedulian tentang pembangunan kesejahteraan sosialnya dimana pada akhirnya akan dapat menurunkan tingkat kemiskinan, dapat membentuk organisasi sosial yang peka dengan kesejahteraan sosial hingga masa yang akan datang.

Sejalan dengan hal tersebut dalam melaksanakan serta mengembangkan sektor sosial secara terpadu dan menyeluruh maka yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial yaitu melalui penanggulangan kemiskinan dengan sasaran sebagai berikut ;

- a. Mengurangi angka kemiskinan, dan membangun sumber daya manusia yang di arahkan pada pembentukan masyarakat yang mandiri

- b. Meningkatkan kesejahteraan dan peran serta masyarakat, pemerataan pembangunan ditingkat Kecamatan dan Desa, Penyebaran penduduk local yang seimbang serta memperkokoh persatuan dan kesatuan dilingkungan masyarakat.
- c. Mendukung penguatan organisasi sosial untuk membantu permasalahan sosial yang di hadapi.

Untuk itu, maka pembangunan di sektor sosial di Kabupaten Gorontalo Utara diarahkan pada :

- a. Upaya mendukung pembangunan daerah dalam rangka mewujudkan sasaran RPJMD Kabupaten Gorontalo Utara 2018-2023.
- b. Menjadikan Gorontalo Utara sebagai daerah dengan angka kemiskinan terendah melalui pengembangan potensi masyarakat yang miskin agar dapat selalu meningkatkan kesejahteraannya.

4.1.1 Kedudukan

Dinas sosial adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah dibidang sosial yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah serta bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

4.1.2 Tugas pokok

a. Tugas Pokok

Dinas sosial mempunyai tugas sebagai perangkat daerah yang membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dibidang kesejahteraan sosial.

b. Fungsi

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Sosial mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan teknis dibidang sosial;
- 2) Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang sosial;
- 3) Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang sosial;
- 4) Pelaksanaan kesekretariatan, dan;
- 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

TUGAS DAN FUNGSI DINAS SOSIAL

KEPALA DINAS

Kepala Dinas mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah dalam bidang sosial yang berada di bawah tanggung jawab Bupati.

SEKRETARIAT

Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan perencanaan dan evaluasi, keuangan, hubungan masyarakat.

SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada sekretaris. Mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan urusan perlengkapan, rumah tangga, kepegawaian dan tata usaha.

SUB BAGIAN PROGRAM DAN DATA

Sub Bagian Program dan Data dipimpin oleh kepala sub bagian yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada sekretaris. Mempunyai tugas mengumpulkan dan mengolah data, menyusun rencana program bidang-bidang, monitoring, evaluasi, verifikasi, pertanggungjawaban dan pengendalian laporan pelaksanaan kegiatan dilingkup dinas dan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana program dan anggaran;
- b. Penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana strategis;
- c. Penyiapan bahan penyusunan laporan;
- d. Pengumpulan, pengolahan dan penyajian data;
- e. Penyiapan bahan penyusunan laporan kinerja dan;
- f. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang ditugaskan oleh atasan.

SUB BAGIAN PERENCANAAN DAN KEUANGAN

Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan dipimpin oleh kepala sub bagian yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada sekretaris.

Mempunyai tugas mengumpulkan dan mengolah data, menyusun rencana program bidang-bidang, monitoring, evaluasi, verifikasi, pertanggungjawaban dan pengendalian laporan pelaksanaan kegiatan dilingkup dinas.

BIDANG PERLINDUNGAN DAN JAMINAN SOSIAL

Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial dipimpin oleh kepala bidang yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada kepala dinas melalui sekretaris. Mempunyai tugas melaksanakan perlindungan dan jaminan sosial

SEKSI PERLINDUNGAN SOSIAL KORBAN BENCANA ALAM

Seksi perlindungan sosial korban bencana alam dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang, mempunyai tugas melaksanakan perlindungan sosial korban bencana alam dan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kesiapsiagaan dan mitigasi;
- b. Pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis serta supervisi evaluasi dan pelaporan pelaksanaan penanganan korban bencana alam, pemulihan dan penguatan sosial;
- c. Pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis serta supervisi, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kemitraan, pengelolaan logistik, penyediaan kebutuhan dasar dan pemulihan trauma bagi korban bencana alam;
- d. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang ditugaskan oleh atasan;

SEKSI PERLINDUNGAN SOSIAL KORBAN BENCANA SOSIAL

Kepala Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang, mempunyai tugas perlindungan sosial korban bencana social.

SEKSI JAMINAN SOSIAL KELUARGA

Seksi Jaminan Sosial Keluarga dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang mempunyai tugas melaksanakan jaminan sosial keluarga.

BIDANG PEMBERDAYAAN SOSIAL DAN PENANGANAN FAKIR MISKIN

Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris, mempunyai tugas melaksanakan pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin.

SEKSI IDENTIFIKASI DAN PENGUATAN KAPASITAS

Seksi Identifikasi dan penguatan kapasitas dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang mempunyai tugas melaksanakan Identifikasi dan penguatan kapasitas.

SEKSI PEMBERDAYAAN SOSIAL MASYARAKAT, PENYALURAN BANTUAN STIMULAN DAN PENATAAN LINGKUNGAN

Seksi Pemberdayaan Sosial Peran Masyarakat, Penyaluran Bantuan Stimulan dan Penataan Lingkungan dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di

bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang mempunyai tugas melaksanakan pemberdayaan sosial masyarakat, Penyaluran Bantuan Stimulan dan Penataan Lingkungan.

SEKSI KELEMBAGAAN, KEPAHLAWANAN DAN RESTORASI SOSIAL

Seksi Kelembagaan, Kepahlawanan Dan Restorasi Sosial dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang mempunyai tugas melaksanakan Kelembagaan, Kepahlawanan Dan Restorasi Sosial.

BIDANG REHABILITASI SOSIAL

Bidang Rehabilitasi Sosial dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris, mempunyai tugas melaksanakan rehabilitasi social.

SEKSI REHABILITASI SOSIAL ANAK DAN LANJUT USIA DILUAR PANTI DAN/ ATAU LEMBAGA

Seksi Rehabilitasi Sosial Anak Dan Lanjut Usia Diluar Panti Dan/ Atau Lembaga dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang mempunyai tugas melaksanakan Rehabilitasi Sosial Anak Dan Lanjut Usia Diluar Panti Dan/ Atau Lembaga.

SEKSI REHABILITASI SOSIAL PENYANDANG DISABILITAS DILUAR PANTI DAN/ ATAU LEMBAGA

Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Diluar Panti Dan/ Atau Lembaga dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang mempunyai tugas melaksanakan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Diluar Panti Dan/ Atau Lembaga.

SEKSI REHABILITASI SOSIAL TUNA SOSIAL DAN KORBAN PERDAGANGAN ORANG

Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang mempunyai tugas melaksanakan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan.

4.2 Hasil penelitian

Penelitian ini melakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen kompensasi dan kualitas pelayanan publik. Pengukuran terhadap instrumen kompensasi (variabel X) digunakan instrumen dengan mengacu pada pendapat Edison, dkk (2017:152-153). Kemudian untuk pengukuran instrumen terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y) digunakan instrumen dengan mengacu pada pendapat Hetereigony yang dikutip Mukarom dan Laksana, 2018:68-69). Untuk kepentingan penelitian ini, instrumen tersebut perlu diuji validitas dan reliabilitas sebagai syarat kelayakan penggunaan kedua kuesioner tersebut sesuai dengan konteks dimana penelitian dilakukan.

4.2.1 Hasil uji validitas dan reliabilitas kompensasi

Telah ditegaskan sebelumnya bahwa pengukuran instrumen kompensasi (variabel X) digunakan kuesioner dengan mengacu pada pendapat Edison, dkk (2017:152-153), yang perlu diuji kelayakan melalui analisis validitas dan reliabilitas. Kuesioner berisi enam pertanyaan, yang kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya kepada 44 responden, dan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil uji validitas kompensasi (variabel X)

Pertanyaan	$r_{tabel} = 0,304$	r_{hitung}	Kesimpulan
1	0,304	0,514	valid
2	0,304	0,524	valid
3	0,304	0,679	valid
4	0,304	0,532	valid
5	0,304	0,558	valid
6	0,304	0,352	valid

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Hasil olahan data pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa untuk mengukur variabel X (kompensasi), terdapat enam pertanyaan yang diajukan. Keenam pertanyaan tersebut, semuanya memiliki nilai r_{hitung} lebih besar daripada nilai $r_{tabel} = 0,304$ ($r_{hitung} > r_{tabel}$), sehingga dapat diputuskan bahwa keenam pertanyaan untuk mengukur variabel X (kompensasi), semuanya disimpulkan valid.

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten, jika pengukuran tersebut diulang. Dalam program SPSS, metode yang sering digunakan untuk uji

reliabilitas adalah dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, di mana hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Uji reliabilitas kompensasi (variabel X)

Cronbach's Alpha	N (jumlah pertanyaan)
0,772	6

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Pada tabel uji reliabilitas menunjukkan bahwa ada enam pertanyaan yang diajukan untuk mengukur variabel X (kompensasi), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *cronbach's alpha*, didapat nilai sebesar 0,772. Nilai ini lebih besar dari nilai standar yakni 0,60, sehingga $cronbach's alpha = 0,772 > 0,60$. Hal ini berarti bahwa semua pertanyaan variabel X (kompensasi) dikatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

4.2.2 Hasil uji reliabilitas dan reliabilitas kualitas pelayanan publik

Untuk pengukuran instrumen kualitas pelayanan publik (variabel Y) digunakan kuesioner dengan mengacu pada pendapat Hetereigony yang dikutip Mukarom dan Laksana, 2018:68-69), yang perlu diuji kelayakan melalui analisis validitas dan reliabilitas. Kuesioner berisi delapan pertanyaan, yang kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya kepada 44 responden, dan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil uji validitas kualitas pelayanan publik (variabel Y)

Pertanyaan	$r_{tabel} = 0,304$	r_{hitung}	Kesimpulan
1	0,304	0,412	valid
2	0,304	0,568	valid
3	0,304	0,626	valid
4	0,304	0,589	valid
5	0,304	0,656	valid
6	0,304	0,395	valid
7	0,304	0,703	valid
8	0,304	0,597	valid

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Hasil olahan data pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik (variabel Y), terdapat delapan pertanyaan yang diajukan. Kedelapan pertanyaan tersebut, semuanya memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel = 0,304 ($r_{hitung} > r_{tabel}$), sehingga dapat diputuskan bahwa kedelapan pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan publik (variabel Y), semuanya disimpulkan valid.

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Dalam program SPSS, metode yang sering digunakan untuk uji reliabilitas adalah dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, di mana hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4 Uji reliabilitas kualitas pelayanan publik (variabel Y)

Cronbach's Alpha	N (jumlah pertanyaan)
0.816	8

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Pada tabel uji reliabilitas menunjukkan bahwa ada delapan pertanyaan yang diajukan untuk mengukur kualitas pelayanan publik (variabel Y), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *cronbach's alpha*, didapat nilai sebesar 0,816. Nilai ini lebih besar dari nilai standar yakni 0,60, sehingga *cronbach's alpha* = $0,816 > 0,60$). Hal ini berarti bahwa semua pertanyaan kualitas pelayanan publik (variabel Y) dikatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

4.3 Gambaran tanggapan responden

Penelitian ini akan melihat seberapa besar pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara. Deskripsi atau gambaran variabel penelitian penting untuk melihat sebaran jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan dalam kuesioner penelitian. Adapun gambaran dari jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan dapat diuraikan sebagai berikut:

4.3.1 Kompensasi (variabel X)

Berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang diedarkan, diperoleh nilai masing-masing indikator dari variabel kompensasi (X) sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang pegawai diberikan gaji tepat waktu dan sesuai dengan jabatan dan kepangkatan yang didudukinya

Pertanyaan 1			
Alternatif	Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
A	Sangat setuju	19	43.2
B	Setuju	21	47.7
C	Ragu-ragu	4	9.1
D	Tidak setuju	0	0
E	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	44	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Berdasarkan tanggapan responden tentang pegawai diberikan gaji tepat waktu dan sesuai dengan jabatan dan kepangkatan yang didudukinya, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 21 orang atau 47.7% mengatakan setuju, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai sudah diberikan gaji tepat waktu dan sesuai dengan jabatan dan kepangkatan yang didudukinya.

Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang pegawai diberikan tunjangan jabatan sesuai dengan beban kerjanya

Pertanyaan 2			
Alternatif	Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
A	Sangat setuju	22	50.0
B	Setuju	18	40.9
C	Ragu-ragu	4	9.1
D	Tidak setuju	0	0
E	Sangat tidak setuju	0	0

	Jumlah	44	100%
--	--------	----	------

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Berdasarkan tanggapan responden tentang pegawai diberikan tunjangan jabatan sesuai dengan beban kerjanya, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 22 orang atau 50.0% mengatakan sangat setuju, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai selalu diberikan tunjangan jabatan sesuai dengan beban kerjanya.

Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang pegawai diberikan insentif kalau dianggap memiliki prestasi kerja yang baik

Pertanyaan 3			
Alternatif	Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
A	Sangat setuju	19	43.2
B	Setuju	19	43.2
C	Ragu-ragu	5	11.4
D	Tidak setuju	1	2.3
E	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	44	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Berdasarkan tanggapan responden tentang pegawai diberikan insentif kalau dianggap memiliki prestasi kerja yang baik, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 19 orang atau 43.2% mengatakan sangat setuju dan setuju, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai selalu diberikan insentif kalau dianggap memiliki prestasi kerja yang baik.

Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang pegawai diberi fasilitas kendaraan untuk mempermudah aktivitasnya

Pertanyaan 4			
Alternatif	Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
A	Sangat setuju	13	29.5
B	Setuju	21	47.7
C	Ragu-ragu	9	20.5
D	Tidak setuju	1	2.3
E	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	44	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Berdasarkan tanggapan responden tentang pegawai diberi fasilitas kendaraan untuk mempermudah aktivitasnya, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 21 orang atau 47.7% mengatakan setuju, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai sudah diberi fasilitas kendaraan untuk mempermudah aktivitasnya.

Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang pegawai diberi fasilitas perumahan yang memadai

Pertanyaan 5			
Alternatif	Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
A	Sangat setuju	8	18.2
B	Setuju	15	34.1
C	Ragu-ragu	16	36.4
D	Tidak setuju	5	11.4
E	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	44	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Berdasarkan tanggapan responden tentang pegawai diberi fasilitas perumahan yang memadai, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 16 orang atau 36.4% mengatakan ragu-ragu, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak semua pegawai diberi fasilitas perumahan yang memadai.

Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang kantor menyediakan fasilitas lingkungan kerja (ruangan kerja yang nyaman, teknologi yang canggih, transportasi, tempat ibadah, dan lain-lain)

Pertanyaan 6			
Alternatif	Pilihan	Frekuensi (F)	Percentase (%)
A	Sangat setuju	3	6.8
B	Setuju	7	15.9
C	Ragu-ragu	20	45.5
D	Tidak setuju	14	31.8
E	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	44	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Berdasarkan tanggapan responden tentang kantor menyediakan fasilitas lingkungan kerja (ruangan kerja yang nyaman, teknologi yang canggih, transportasi, tempat ibadah, dan lain-lain), dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 20 orang atau 45.5% mengatakan setuju, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa kantor kurang menyediakan fasilitas lingkungan kerja (ruangan kerja yang nyaman, teknologi yang canggih, transportasi, tempat ibadah, dan lain-lain).

4.2.1 Kualitas pelayanan publik (variabel Y)

Selanjutnya berdasarkan hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang diedarkan, diperoleh nilai masing-masing indikator dari variabel kualitas pelayanan publik (Y) sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang suasana kantor memberikan rasa kenyamanan

Pertanyaan 1			
Alternatif	Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
A	Sangat setuju	14	31.8
B	Setuju	22	50.0
C	Ragu-ragu	7	15.9
D	Tidak setuju	1	2.3
E	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	44	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Berdasarkan tanggapan responden tentang suasana kantor memberikan rasa kenyamanan, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 22 orang atau 50.0% mengatakan setuju, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa suasana kantor sudah memberikan rasa kenyamanan.

Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang pegawai memberikan kemudahan akses untuk masyarakat

Pertanyaan 2			
Alternatif	Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
A	Sangat setuju	21	47.7
B	Setuju	19	43.2
C	Ragu-ragu	4	9.1
D	Tidak setuju	0	0
E	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	44	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Berdasarkan tanggapan responden tentang pegawai memberikan kemudahan akses untuk masyarakat, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 21 orang atau 47.7% mengatakan sangat setuju, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai selalu memberikan kemudahan akses untuk masyarakat.

Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang pegawai memiliki kecermatan dalam melayani masyarakat

Pertanyaan 3			
Alternatif	Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
A	Sangat setuju	22	50.0
B	Setuju	19	43.2
C	Ragu-ragu	3	6.8
D	Tidak setuju	0	0
E	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	44	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Berdasarkan tanggapan responden tentang pegawai memiliki kecermatan dalam melayani masyarakat, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 22 orang atau 50.0% mengatakan sangat setuju, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai selalu memiliki kecermatan dalam melayani masyarakat.

Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan memiliki standar pelayanan yang jelas

Pertanyaan 4			
Alternatif	Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
A	Sangat setuju	18	40.9
B	Setuju	20	45.5
C	Ragu-ragu	6	13.6
D	Tidak setuju	0	0
E	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	44	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Berdasarkan tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan memiliki standar pelayanan yang jelas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 20 orang atau 45.5% mengatakan setuju, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memiliki standar pelayanan yang jelas.

Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang ketika ada masyarakat yang mengeluh, segera direspon dan dibenahi oleh pegawai

Pertanyaan 5			
Alternatif	Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
A	Sangat setuju	21	47.7
B	Setuju	8	18.2
C	Ragu-ragu	15	34.1
D	Tidak setuju	0	0
E	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	44	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Berdasarkan tanggapan responden tentang ketika ada masyarakat yang mengeluh, segera direspon dan dibenahi oleh pegawai, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 21 orang atau 47.7% mengatakan sangat setuju, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa ketika ada masyarakat yang mengeluh, sudah segera direspon dan dibenahi oleh pegawai. Namun, masih cukup besar responden yang mengatakan ragu-ragu.

Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang pegawai mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual, dengan memberikan perhatian kepada kebutuhan masyarakat

Pertanyaan 6			
Alternatif	Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
A	Sangat setuju	7	15.9
B	Setuju	27	61.4
C	Ragu-ragu	10	22.7
D	Tidak setuju	0	0

E	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	44	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Berdasarkan tanggapan responden tentang pegawai mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual, dengan memberikan perhatian kepada kebutuhan masyarakat, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 27 orang atau 61.4% mengatakan setuju, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai sudah mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual, dengan memberikan perhatian kepada kebutuhan masyarakat. Namun, masih cukup besar responden yang mengatakan ragu-ragu.

Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang pegawai melayani masyarakat dengan sopan santun, ramah, menghargai siapapun itu masyarakat, dan mendahulukan kepentingan masyarakat

Pertanyaan 7			
Alternatif	Pilihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
A	Sangat setuju	18	40.9
B	Setuju	23	52.3
C	Ragu-ragu	3	6.8
D	Tidak setuju	0	0
E	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	44	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Berdasarkan tanggapan responden tentang pegawai melayani masyarakat dengan sopan santun, ramah, menghargai siapapun itu masyarakat, dan mendahulukan kepentingan masyarakat, dapat diketahui bahwa sebagian besar

responden yakni 23 orang atau 52.5% mengatakan setuju, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai sudah melayani masyarakat dengan sopan santun, ramah, menghargai siapapun itu masyarakat, dan mendahulukan kepentingan masyarakat.

Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang pegawai memiliki pengetahuan dan keramahtamahan dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini

Pertanyaan 8			
Alternatif	Pilihan	Frekuensi (F)	Percentase (%)
A	Sangat setuju	15	34.1
B	Setuju	23	52.3
C	Ragu-ragu	6	13.6
D	Tidak setuju	0	0
E	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	44	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Berdasarkan tanggapan responden tentang pegawai memiliki pengetahuan dan keramahtamahan dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 23 orang atau 52.3% mengatakan setuju, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai sudah memiliki pengetahuan dan keramahtamahan dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini

4.4 Hasil uji statistik

Analisis regresi dalam penelitian ini ialah untuk menguji pengaruh antara dua variabel penelitian, yakni kompensasi (variabel X) terhadap kualitas

pelayanan publik (variabel Y). Analisis regresi sederhana merupakan peramalan yang berguna untuk meramalkan atau memprediksi variabel kualitas pelayanan publik (variabel Y) apabila variabel kompensasi (variabel X) diketahui. Hasil penelitian dengan uji regresi sederhana dapat dilihat pada tabel.

Tabel 4.19 Model koefisien kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.397	2.148		5.305	.000
Kompensasi (variabel X)	.962	.090	.855	10.668	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Pada tabel 4.19, didapat nilai a (bilangan konstanta) dan nilai b (koefisien regresi kualitas pelayanan publik), sehingga dapat dibuatkan persamaan regresi sederhana antara kompensasi (variabel X) dan kualitas pelayanan publik (variabel Y), sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

$$\hat{Y} = 11,397 + 0,962 \cdot X$$

Konstanta sebesar 11,397 mengandung makna bahwa jika tidak ada kenaikan nilai kompensasi (variabel X), maka nilai kualitas pelayanan publik (variabel Y) adalah 11,397. Koefisien regresi sebesar 0,962, bermakna bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai kompensasi (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,962.

Uji hipotesis menggunakan uji koefisien regresi sederhana (p-value), digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara

signifikan terhadap variabel dependen (Y). Signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Dari hasil analisis regresi pada tabel 4.19 dapat diketahui dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

a) Menentukan Hipotesis

Ha: Kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

Ho: Kompensasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara.

b) Membandingkan taraf signifikansi (p-value), dengan nilai probabilitas

- Jika nilai probabilitas $0,05$ lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 \leq \text{Sig}$), maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas $0,05$ lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 \geq \text{Sig}$), maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan.

Hasil perbandingan:

Terlihat bahwa kolom *Sig* (signifikansi) pada tabel 4.19 coefficients variabel YX ternyata nilai probabilitas $\text{Sig} = 0,000$ lebih kecil dari nilai probabilitas $0,05$ atau nilai $0,05 > 0,000$, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya koefisien regresi adalah signifikan.

Dengan demikian disimpulkan bahwa:

Ha: Kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara, diterima.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kompensasi yang diberikan kepada pegawai, dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada warga masyarakat. Pemberian kompensasi sangat penting dilakukan untuk mendorong dan membangun tanggungjawab pegawai dalam pelaksanaan tugasnya. Salah satu tujuan pemberian kompensasi kepada pegawai ialah untuk peningkatan kesejahteraan pegawai, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan disiplin dan kualitas kerja kerja pegawai, sehingga mereka akan bekerja lebih giat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4.5 Pembahasan hasil penelitian

Pegawai merupakan unsur yang terpenting dalam setiap organisasi, termasuk organisasi pemerintahan seperti Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara. Hal ini disebabkan karena pegawai tersebut merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi. Tanpa orang-orang yang memiliki keahlian atau kompetensi, maka sangat sulit bagi suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Sumber daya manusia inilah yang membuat sumber daya lainnya, seperti keuangan, mesin peralatan kantor, dan metode kerja dapat berjalan. Banyaknya keunggulan yang dimiliki organisasi, tidak akan dapat memaksimalkan kualitas pelayanan tanpa adanya sekelompok pegawai yang memiliki keahlian, kompetensi, dan berdedikasi tinggi terhadap organisasi tempat mereka bekerja.

Dalam mengelola sebuah organisasi, pasti akan mengelola berbagai sumber daya untuk meraih tujuan organisasi yang dikelolanya. Sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang paling penting ialah sumber daya manusia. Artinya bahwa sumber daya manusia merujuk kepada orang-orang yang bekerja di dalam

organisasi itu. Apabila para pimpinan terlibat dalam aktivitas sumber daya manusia sebagai bagian dari pekerjaannya, mereka berupaya memfasilitasi kontribusi yang disodorkan oleh orang-orang untuk mencapai rencana dan strategi organisasi. Ini berarti upaya sumber daya manusia akan bermuara pada kenyataan bahwa manusia merupakan elemen yang senantiasa ada di dalam setiap organisasi. Mereka inilah yang bekerja membuat tujuan, mengadakan inovasi, dan mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan bersama-sama.

Untuk mewujudkan tujuan Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara, tentunya perlu dilakukan pengembangan pegawai, maka dilaksanakan berbagai kebijaksanaan yang pada intinya untuk menciptakan sosok aparatur yang handal, profesional, efisien, efektif serta tanggap, untuk mendukung administrasi pemerintahan yang mampu menjamin kelancaran dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggara pemerintah dan pembangunan. Salah satu cara manajemen meningkatkan kualitas kerja pegawainya adalah dengan pemberian kompensasi sebagai balas jasa untuk mereka. Sebelum kompensasi diberikan, terlebih dahulu dilakukan proses kompensasi, yaitu suatu jaringan berbagai sub-proses untuk memberikan balas jasa kepada pegawai untuk pelaksanaan pekerjaan dan untuk memotivasi mereka agar mencapai prestasi yang diinginkan. Kompensasi sering juga diartikan sebagai “balas jasa” yang diberikan oleh instansi atau organisasi-organisasi kepada aparatur yang dapat dinilai dengan materi maupun non materi seperti promosi jabatan, fasilitas rumah, kendaraan dan lain sebagainya.

Masalah kompensasi bukan hanya penting karena merupakan dorongan utama seorang menjadi pegawai, tetapi masalah kompensasi ini penting juga

karena kompensasi yang diberikan ini besar pengaruhnya terhadap hasil kerja pegawai, semangat dan kegairahan kerja para pegawai, sebagaimana dikatakan oleh Flippo dalam Bahri, dkk (2021) mengatakan bahwa salah satu bentuk kompensasi ialah berupa tunjangan yang bertujuan untuk membuat pegawai mengabdikan hidupnya pada organisasi dalam jangka panjang. Dengan demikian, maka setiap organisasi harus dapat menetapkan kompensasi yang paling tepat, sehingga dapat menunjang tercapainya tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien. Kompensasi bukanlah masalah sederhana, akan tetapi cukup kompleks sehingga setiap organisasi hendaknya dapat mempunyai suatu pedoman dalam menetapkan kompensasi yang tepat. Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara disebutkan bahwa aparatur sipil negara selain berhak memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawabnya, juga berhak memperoleh kompensasi dalam bentuk tunjangan tambahan penghasilan.

Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara juga telah memberikan kompensasi kepada pegawainya yang dianggap telah melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya, yakni memberikan pelayanan yang berkualitas kepada warga masyarakat. Hasil penelitian tentang pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.20 Tingkat signifikansi antara kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of
-------	---	----------	------------	---------------

			Square	the Estimate
1	.855 ^a	.730	.724	1.87955

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2024

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai R Square = 0,730 atau 73,0%, artinya bahwa kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,730 atau 73,0%. Bila nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria keeratan pengaruh variabel X ke variabel Y, maka berada pada kategori tinggi (keterangan ada pada table 3.2). Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh kompensasi (X) terhadap kualitas pelayanan publik yakni sebesar 73,0%. Sisanya sebesar 0,270 atau 27,0% dipengaruhi oleh variable luar. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil kajian yang dilakukan oleh Angliawati (2016), yakni pentingnya pemberian remunerasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dimana pegawai diharapkan berkomitmen melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya karena tujuan remunerasi yang diterima sudah cukup dan sesuai dengan beban pekerjaannya dan nantinya hal ini menciptakan pegawai semangat dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada publik. Sehingga akan terwujud suatu pemerintahan yang baik dan bersih (*clean and good governance*).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa belum semua pegawai diberi fasilitas perumahan yang memadai, dan penyediaan fasilitas lingkungan kerja, seperti ruangan kerja yang nyaman dan teknologi yang canggih belum maksimal. Hal ini tentunya akan berimpak kurang baik pada pengembangan diri pegawai ke depannya, sebagaimana dikatakan oleh Dahar, dkk (2021) bahwa lingkungan kerja merupakan kehidupan sosial, psikologis dan fisik dalam melakukan aktivitas

setiap harinya yang berpengaruh terhadap pekerjaan dalam melaksanakan tugasnya. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja pegawai, karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai di dalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik, apabila pegawai dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan nyaman memungkinkan pegawai untuk dapat bekerja optimal. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja pegawai dan pada akhirnya dapat menurunkan kualitas pelayanannya.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasar pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini, yakni:

Kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,730 atau 73,0%. Nilai tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh kompensasi (X) terhadap kualitas pelayanan publik yakni sebesar 73,0%. Sisanya sebesar 0,270 atau 27,0% dipengaruhi oleh variable luar. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa belum semua pegawai diberi kompensasi berupa perumahan yang memadai, kemudian belum semua pegawai merasakan lingkungan kerja yang menyenangkan, seperti ruangan kerja yang nyaman dan teknologi yang canggih, serta belum semua pegawai mendapat fasilitas kendaraan untuk mempermudah aktivitasnya.

5.2 Saran

Dari kesimpulan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

- 1) Kepala Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara sebaiknya memberikan perhatian yang lebih serius dalam memberikan kompensasi kepada pegawainya yang dianggap memiliki prestasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Artinya kepala dinas dalam memberikan kompensasi kepada pegawainya haruslah disesuaikan dengan kebutuhan pegawai yang bersangkutan dan berdasarkan pretiasi yang ditunjukkannya.

2) Kepala Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara sebaiknya lebih mengefektifkan pemberian kompensasi tidak langsung karena belum maksimal berdasarkan tanggapan responden, seperti lingkungan kerja nyamana, fasilitas perumahan dan transportasi. Untuk itu, kepala dinas harus selalu memantau dan menyesuaikan kompensasi yang diterima oleh pegawai. Hal ini penting agar dapat menmbulkan semangat kerja pegawai dan terhindar dari risiko timbulnya ketidakefektifan pegawai dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Angliawati, Ria Yuli. 2016. Peran Renumerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Theoretical Review. Ecodemica, Vol. IV, No. 2, September 2016 ISSN: 2355-0295, e-ISSN: 2528-2255 203.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. Prosedur Penelitian. Gramedia. Jakarta.
- Bahri, Syamsul. 2021. Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir. Instructional Development Journal (IDJ), Vol. 4, No. 3, Desember 2021, Hal. 243-248.
- Dahar, Viviyanti, dkk. 2021. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe). JURNAL+VIVIYANTI+DAHAR.pdf.
- Dwiyanto, Agus. 2015. Reformasi Birokrasi Kontekstual Kembali ke Jalur yang Benar. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Edison, Emron, dkk. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. Bandung.
- Kasenda, R. 2013. Kompensasi Dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bangun Wenang Beverages Company Manado. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 1(3), 853–859. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.1894>
- Marwansyah. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. Bandung.
- Mondiani, T. 2012. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Upj Semarang. Jurnal Administrasi Bisnis Volume, 1(1), 46–54.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, M.W. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Pustaka Setia. Bandung.
- Nawawi, Hadari. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Purnama, Nursya'bani. 2018. Manajemen Kualitas, Perspektif Global. Ekonisia. Yogyakarta.
- Rahmayanty, Nina. 2019. Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu. Yogyakarta.

- Rivai, Veithzal. 2018. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2017. Reformasi Pelayanan Publik. Averroes Press. Malang.
- Sadikin, A, dkk. 2020. Pengantar Manajemen dan Bisnis. K-Media. Yogyakarta.
- Samsudin, Sadili. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Pustaka Setia. Bandung.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 2016. Metode Penelitian Survai. LP3ES. Jakarta.
- Subawa, I Kadek Adi dan Surya. 2017. Pengaruh Iklim Organisasi dan Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Guru SMA 1 Gianyar. e-Jurnal.
- Subekhi, Akhmad dan Jauhar, Mohammad. 2017. Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Prestasi Pustakaraya. Jakarta.
- Sunarno. 2016. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Suwatno, dan Priansa, DJ. 2019. Manajemen SDM, Dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Alfabeta. Bandung.
- Wibowo. 2016. Manajemen Kinerja. Edisi Kelima. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Zeithaml. 2017. Kualitas Pelayanan. Rajawali. Jakarta.

Dokumen:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara RI. Jakarta.

DAFTAR KUESIONER
PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GORONTALO UTARA

I. Petunjuk Pengisian

- a. Pilih salah satu dari 5 (lima) pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sebenarnya.
- b. Berilah tanda centang (✓) atau tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang bapak/ibu pilih.

II. Pertanyaan

No. Pertanyaan	KOMPENSASI (variabel X)	Alternatif Jawaban				
		SL	SR	KK	J	TP
1	Pegawai diberikan gaji tepat waktu dan sesuai dengan jabatan dan kepangkatan yang didudukinya					
2	Pegawai diberikan tunjangan jabatan sesuai dengan beban kerjanya					
3	Pegawai diberikan insentif kalau dianggap memiliki prestasi kerja yang baik					
4	Pegawai diberi fasilitas kendaraan untuk mempermudah aktivitasnya					
5	Pegawai diberi fasilitas perumahan yang memadai					
6	Kantor menyediakan fasilitas lingkungan kerja (ruangan kerja yang nyaman, teknologi yang canggih, transportasi, tempat ibadah, dan lain-lain)					

No Pertanyaan	KUALITAS PELAYANAN (VARIABEL Y)	Alternatif Jawaban				
		SL	SR	KK	J	TP
1	Suasana kantor memberikan rasa kenyamanan					
2	Pegawai memberikan kemudahan akses untuk masyarakat.					
3	Pegawai memiliki kecermatan dalam melayani masyarakat					
4	Pelayanan yang diberikan memiliki standar pelayanan yang jelas					
5	Ketika ada masyarakat yang mengeluh, segera direspon dan dibenahi oleh pegawai					
6	Pegawai mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual, dengan memberikan perhatian kepada kebutuhan masyarakat					
7	Pegawai melayani masyarakat dengan sopan santun, ramah, menghargai siapapun itu masyarakat, dan mendahulukan kepentingan masyarakat					
8	Pegawai memiliki pengetahuan dan keramahtamahan dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini					

Keterangan

Bobot penilaian:

- | | |
|--------------------|-----|
| (SL) Selalu | : 5 |
| (SR) Sering | : 4 |
| (KK) Kadang-kadang | : 3 |
| (J) Jarang | : 2 |
| (TP) Tidak pernah | : 1 |

OLAHAN DATA STATISTIK

Variabel X = KOMPENSASI

Nomor Responden	1	2	3	4	5	6	Jumlah Total
1	4	4	4	5	3	3	23
2	5	5	5	5	3	2	25
3	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	4	5	4	26
5	4	4	4	4	4	2	22
6	5	5	5	5	5	3	28
7	5	4	5	5	4	2	25
8	5	5	5	5	4	3	27
9	4	5	4	4	3	2	22
10	4	3	4	4	2	2	19
11	4	5	4	4	4	4	25
12	5	5	5	3	3	3	24
13	4	4	4	3	3	3	21
14	4	5	5	4	3	4	25
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	5	4	5	4	3	26
17	5	5	5	5	4	3	27
18	5	5	4	3	4	4	25
19	5	5	3	4	3	2	22
20	5	5	5	4	4	3	26
21	4	4	4	3	3	2	20
22	4	4	5	4	4	3	24
23	4	4	2	2	2	3	17
24	4	5	5	5	5	3	27
25	5	5	5	4	5	5	29
26	4	5	4	4	2	2	21
27	3	4	3	3	3	3	19
28	4	4	4	4	5	3	24
29	4	5	5	5	3	3	25
30	3	3	4	3	3	2	18
31	4	4	4	4	4	2	22
32	5	5	5	5	3	3	26
33	4	4	4	4	4	4	24
34	3	3	3	3	4	4	20
35	4	4	5	4	4	3	24
36	5	4	4	4	3	3	23

37	4	4	5	5	4	3	25
38	5	5	4	4	4	2	24
39	5	5	5	4	3	3	25
40	4	4	4	4	3	2	21
41	4	4	3	3	2	2	18
42	5	4	4	3	4	4	24
43	3	3	3	4	3	3	19
44	5	5	4	4	2	2	22

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Variabel X = Kompensasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	19.2727	7.831	.514	.523	.741
VAR00002	19.2045	7.748	.524	.542	.739
VAR00003	19.3409	6.835	.679	.542	.696
VAR00004	19.5682	7.274	.532	.486	.734
VAR00005	20.0455	6.696	.558	.496	.728
VAR00006	20.6364	7.632	.352	.389	.785

Variabel Y = KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Nomor Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	Jumlah
1	3	5	5	5	5	4	5	5	37
2	5	3	5	5	5	4	5	4	36
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	5	5	5	5	4	5	5	37
5	4	4	4	4	5	4	5	5	35
6	4	5	5	5	5	4	5	5	38
7	4	5	5	5	5	4	4	4	36
8	3	5	5	5	5	4	5	5	37
9	5	4	4	4	5	4	4	4	34
10	3	4	4	4	4	4	4	4	31
11	5	5	5	4	4	4	4	4	35
12	5	5	5	5	5	4	4	4	37
13	2	5	5	5	3	5	4	4	33
14	5	5	5	5	4	4	5	4	37
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	4	5	4	4	4	5	5	5	36
17	4	5	5	5	5	5	5	5	39
18	5	4	5	5	4	4	5	4	36
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	5	4	4	4	5	5	5	5	37
21	4	4	4	4	4	4	4	3	31
22	5	5	5	3	5	3	4	3	33
23	4	4	4	3	3	3	4	4	29
24	5	5	5	5	5	3	5	5	38
25	4	5	5	5	5	5	5	5	39
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	4	4	4	4	3	3	3	29
28	4	4	4	5	4	5	4	5	35
29	4	4	5	4	5	4	4	4	34
30	3	4	4	3	3	4	4	3	28
31	4	3	4	4	4	4	4	4	31
32	4	5	5	5	5	5	4	4	37
33	4	4	5	3	5	4	5	5	35
34	4	4	4	4	3	3	4	4	30
35	5	5	4	4	4	4	4	4	34
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	5	5	5	4	5	4	4	4	36
38	4	4	4	4	5	5	4	4	34

39	4	5	5	5	4	4	5	4	36
40	4	4	3	4	4	4	4	3	30
41	3	3	4	4	3	3	3	4	27
42	3	3	3	3	3	4	3	3	25
43	4	4	4	4	3	3	4	4	30
44	5	5	3	3	3	4	5	5	33

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Variabel Y = Kualitas Pelayanan Publik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	30.0000	11.163	.412	.230	.844
VAR00002	29.7273	10.017	.568	.395	.790
VAR00003	29.6818	9.943	.626	.633	.783
VAR00004	29.8409	9.765	.589	.503	.787
VAR00005	29.8182	9.175	.656	.524	.776
VAR00006	30.0455	10.789	.395	.316	.813
VAR00007	29.7727	9.761	.703	.641	.773
VAR00008	29.9091	9.852	.597	.600	.786

JUMLAH TOTAL VARIABEL X DAN Y

Nomor Responden	Variabel X = KOMPENSASI	Variabel Y = KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
1	23	37
2	25	36
3	30	40
4	26	37
5	22	35
6	28	38
7	25	36
8	27	37
9	22	34
10	19	31
11	25	35
12	24	37
13	21	33
14	25	37
15	30	40
16	26	36
17	27	39
18	25	36
19	22	32
20	26	37
21	20	31
22	24	33
23	17	29
24	27	38
25	29	39
26	21	32
27	19	29
28	24	35
29	25	34
30	18	28
31	22	31
32	26	37
33	24	35
34	20	30
35	24	34

36	23	32
37	25	36
38	24	34
39	25	36
40	21	30
41	18	27
42	24	25
43	19	30
44	22	33

Variabel X = KOMPENSASI
Frequency Table

nomor 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	4	9.1	9.1	9.1
4.00	21	47.7	47.7	56.8
5.00	19	43.2	43.2	100.0
Total	44	100.0	100.0	

nomor 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	4	9.1	9.1	9.1
4.00	18	40.9	40.9	50.0
5.00	22	50.0	50.0	100.0
Total	44	100.0	100.0	

nomor 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	2.3	2.3	2.3
3.00	5	11.4	11.4	13.6
4.00	19	43.2	43.2	56.8
5.00	19	43.2	43.2	100.0
Total	44	100.0	100.0	

nomor 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	2.3	2.3	2.3
3.00	9	20.5	20.5	22.7
4.00	21	47.7	47.7	70.5
5.00	13	29.5	29.5	100.0
Total	44	100.0	100.0	

nomor 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	5	11.4	11.4	11.4
3.00	16	36.4	36.4	47.7
4.00	15	34.1	36.4	84.1
5.00	8	18.2	15.9	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)	34.1136	3.57781	44
Kompensasi (variabel X)	23.6136	3.17853	44

Correlations

		Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)	Kompensasi (variabel X)
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)	1.000	.855
	Kompensasi (variabel X)	.855	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)	.	.000
	Kompensasi (variabel X)	.000	.
N	Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)	44	44
	Kompensasi (variabel X)	44	44

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.855 ^a	.730	.724	1.87955	1.655

a. Predictors: (Constant), Kompensasi (variabel X)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	402.058	1	402.058	113.811	.000 ^a
Residual	148.373	42	3.533		
Total	550.432	43			

a. Predictors: (Constant), Kompensasi (variabel X)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	11.397	2.148		5.305	.000
Kompensasi (variabel X)	.962	.090	.855	10.668	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4972/PIP/LEMILIT-UNISAN/GTO/I/2024

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Badan KESBANGPOL Kabupaten Gorontalo Utara
di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesedianya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Dewi Umainah Maksum

NIM : S2120043

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : DINAS SOSIAL KABUPATEN GORONTALO UTARA

Judul Penelitian : PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN
GORONTALO UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.





PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jl. Kusno Danupoyo No. Tlpn. (0442) Fax. Kwandang Kode Pos 96252

Nomor : 503/DPMPTSP/ Rekom-P / 05/1/2024
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Hal : Rekomendasi Penelitian

Kwandang, 17 Januari 2024

Yth. DEWI UMAINAH MAKSUM

Di -

T e m p a t

Menindaklanjuti Surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gorontalo Utara Nomor : 070/KesbangPol-Pertek/05/1/2024 tanggal 17 Januari 2024 Hal : Pertimbangan Teknis Rekomendasi Penelitian, maka dengan ini memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

Nama	: DEWI UMAINAH MAKSUM
NIM	: S2120043
Judul	: Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara
Lokasi	: Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara
Waktu	: Bulan Januari s/d Maret 2024

Dalam melakukan penelitian, harus memperhatikan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati peraturan perundang-undangan, mengindahkan adat istiadat serta menjaga keamanan dan ketertiban.
2. Melapor kepada pimpinan instansi tempat melakukan penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan tujuan penelitian dimaksud.
4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini berakhir dan pelaksanaan penelitian belum selesai, maka harus mengajukan kembali perpanjangan izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo utara.
5. Setelah selesai melakukan penelitian, menyerahkan 1 (satu) dokumen Laporan Hasil Penelitian kepada instansi tempat melakukan penelitian.

Rekomendasi penelitian ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang izin melakukan pelanggaran terhadap ketentuan diatas.

Demikian rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Dinas
[Signature]

Efendi S. Mobilingo, S.Sos
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 196912052000121003

Tembusan :

1. Pj. Bupati Gorontalo Utara



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 051/FISIP-UNISAN/S-BP/V/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto, S.I.P.,M.Si
NIDN : 0926096601
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : DEWI UMAINA MASUM
NIM : S2120043
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 20% berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujian.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 23 Mei 2024

Tim Verifikasi,

Mengetahui
Dekan

Dr. Mohammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
NIDN. 0913027101

Purwanto, S.I.P.,M.Si
NIDN. 0926096601

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin
DF

PAPER NAME

**SKRIPSI_S2120043_DEWI UMAINA MAS
UM.docx**

AUTHOR

DEWI UMAINA MASUM S2120043

WORD COUNT

11214 Words

CHARACTER COUNT

74931 Characters

PAGE COUNT

72 Pages

FILE SIZE

446.0KB

SUBMISSION DATE

May 22, 2024 8:46 AM GMT+8

REPORT DATE

May 22, 2024 8:47 AM GMT+8

● 20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 20% Internet database
- Crossref database
- 2% Submitted Works database
- 4% Publications database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Cited material
- Quoted material
- Small Matches (Less than 30 words)

● 20% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 20% Internet database
- Crossref database
- 2% Submitted Works database
- 4% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	repository.umsu.ac.id	2%
2	e-jurnal.unisda.ac.id	1%
3	ejurnal.unisan.ac.id	1%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id	1%
5	peraturan.bpk.go.id	1%
6	deepublishstore.com	<1%
7	123dok.com	<1%
8	repository.widyatama.ac.id	<1%

9	scribd.com Internet	<1%
10	es.scribd.com Internet	<1%
11	dedi1968.files.wordpress.com Internet	<1%
12	repository.upstegal.ac.id Internet	<1%
13	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet	<1%
14	eprints.uny.ac.id Internet	<1%
15	repository.helvetia.ac.id Internet	<1%
16	e-journal.upr.ac.id Internet	<1%
17	ejournal.bsi.ac.id Internet	<1%
18	docplayer.info Internet	<1%
19	repository.stiegici.ac.id Internet	<1%
20	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet	<1%

- 21 journal.stieamkop.ac.id Internet <1%
- 22 Ayi Mi'razul Mu'minin. "PENGARUH BRAND IMAGE DAN PERCEIVED Q... Crossref <1%
- 23 ejournal.uin-suska.ac.id Internet <1%
- 24 fuddin.wordpress.com Internet <1%
- 25 wilyhikaru22.blogspot.com Internet <1%
- 26 neliti.com Internet <1%
- 27 repository.unibos.ac.id Internet <1%
- 28 Lenny Hasan, Henny Sjafitri, Rosyiidah Mardhiyyah. "Analisis Pelatihan ... Crossref <1%
- 29 ejournal.unsrat.ac.id Internet <1%
- 30 repository.uinbanten.ac.id Internet <1%
- 31 repositori.uma.ac.id Internet <1%
- 32 digilib.unpas.ac.id Internet <1%

33

ejournal.ust.ac.id

Internet

<1%

BIODATA MAHASISWA



1. Identitas

Nama : Dewi Umaina Ma'sum
Nim : S2120043
Tempat Tanggal Lahir : Ilangata, 10 Desember 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan publik
Di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo Utara
Alamat : Desa Langge, Kec. Anggrek Kab. Gorontalo Utara
Alamat E-mail : dewihumaina12@gmail.com
No HP : 083132941742

2. Riwayat Pendidikan

1. Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Anggrek 2014
2. Sekolah Menengah Pertama Di SMP Negeri 5 Anggrek 2017
3. Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 1 Gorontalo Utara 2020