

# Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Online Dalam Pembuatan Kartu Ak/1 (Antar Kerja) Menggunakan Aplikasi Sistem “Sisnaker” (studi pada kantor dinas tenaga kerja Kabupaten Buleleng)

GUSTI PUTU EKA KUSUMA<sup>1</sup> ; KADEK MEGA WIDIARI<sup>2\*</sup>

Sekolah Tinggi Ekonomi Satya Dharma Singaraja  
Jl. Yudistira No.11, Kendran, Kec. Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali 81112  
E-mail : megawidiari069@gmail.com

Submit : 2022-07-26

Review : 2023-01-11

Publish : 2023-02-26

**Abstract:** Service for making AK.1 (Inter-Work) cards at the Manpower Office of Buleleng Regency. AK.1 (Inter-Work) is a job seeker identification card that is used as one of the requirements to apply for a job in a company or agency, either in the government or private sector. Data were collected using observation, interviews, documentation, and questionnaires, testing research instruments, classical assumption test, multiple linear regression, determination test, hypothesis testing, and qualitative analysis. The results of the data research instrument test obtained that all statement items in the questionnaire were declared valid and reliable. The results of the multiple linear regression test show that partially the service quality variable (X1) has a positive and significant influence on the satisfaction of the AK Card seekers.1 while the work discipline variable (X2) has a positive but not significant effect on the satisfaction of the AK Card seekers.1 . The results of the determination test (R2) show a value of 52.6% of community satisfaction can be explained by independent variables, while the remaining 47.4% is explained by other factors outside the variables studied. Based on the results of the F test, Fcount is 43,283 with a significance level of 0.000, it can be stated that the service quality variable and work discipline simultaneously affect the satisfaction variable of the AK card seekers.

**Keywords:** *Service Quality, Work Discipline, Community Satisfaction, AK Card 1.*

Konteks pelayanan yang diminta oleh orang-orang pada umumnya diambil oleh negara-negara berkembang, dimana tingkatnya mencakup setiap hak penduduk seperti yang dinyatakan dalam konstitusi. Untuk memenuhi kebebasan penduduk, semua pelayanan terbuka harus dapat diakses, baik yang dapat diberikan oleh otoritas publik maupun oleh pihak swasta, untuk bekerja pada sifat pelayanan publik di negara-negara maju, para aparaturnya menganggap bahwa tentang publik itu merupakan komitmen yang harus diperhatikan, dimana pada siang hari pelayanan di negara-negara maju memiliki pelayanan yang tidak berbelit-belit karena bagi budaya modern waktu adalah hal utama yang tidak boleh disia-siakan. Meskipun demikian, pelayanan secara empiris yang terjadi hingga saat ini sebenarnya menunjukkan kualitas yang rumit, lambat, mahal dan melelahkan.

Itulah pelayanan publik yang terjadi di negara-negara berkembang khususnya Indonesia, sehingga keterbukaan pelayanan di Indonesia masih sangat rendah (Kurniawan, 2017).

Sesuai hasil pengumuman Bank Dunia On the Planet Improvement Report tahun 2004 dan hasil dari Governance and Desentralitation Survey (GDS) tahun 2002, mereka menemukan tiga isu penting yang sering terjadi di lapangan dalam penataan pelayanan publik, yaitu: Khususnya yang pertama adalah diskriminasi pelayanan, di mana penyelenggaraan pelayanan masih sangat rendah. dipengaruhi oleh hubungan koneksi politik, identitas, dan agama yang sebanding. Fenomena semacam ini masih banyak meskipun Peraturan No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) yang dengan tegas

menyatakan persyaratan untuk keseragaman pelayanan, bukan diskriminasi. Kedua, tidak ada kepastian tentang biaya dan kualitas pelayanan. Kerentanan ini sering menjadi alasan pengembangan KKN, karena klien pendamping biasanya akan memutuskan untuk membayar biaya yang signifikan kepada organisasi untuk mendapatkan keyakinan dan sifat pelayanan. Ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan publik. Ini adalah akibat yang wajar dari pemisahan pelayanan dan kerentanan pelayanan, untuk bekerja pada pelayanan terbuka di negara ini dan meningkatkan keaslian masyarakat terhadap otoritas publik (Sinambela, 2017). Otonomi daerah dalam pengaturan Perda Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah ini adalah membuka pintu yang sangat besar bagi kabupaten untuk memiliki pilihan untuk mengendalikan dan mengurus usaha keluarganya sendiri. sesuai dengan tujuan individu dalam kewajiban Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini dilakukan untuk memiliki pilihan untuk mengetahui secara nyata kapasitas pemerintah daerah untuk mengontrol dan menangani keluarga mereka adalah kemampuan untuk memiliki pilihan untuk bekerja dengan baik untuk daerah setempat. Dalam mengatur dan mengurus keluarganya, DPRD diharapkan melakukan pelayanan yang paling baik untuk daerahnya. Sifat pelayanan publik diharapkan dapat melihat nilai positif atau negatif tingkat atau tingkat dukungan dari daerah. Untuk menggarap gambaran pelayanan publik di negeri ini, pemerintah pusat berusaha untuk mewujudkan dan mengalahkan semua masalah secara terbuka manfaat dengan memberikan Undang-Undang Republik Indonesia no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan negara. Undang-undang tersebut disahkan untuk mengalahkan segala persoalan yang terjadi dalam pelayanan publik di Indonesia, memberikan kepastian yang sah,

mengarang keaslian daerah dan sifat pelayanan publik di Indonesia, menggarap sifat pelayanan publik (Wulandari et al., 2019). Sifat pelayanan yang diberikan oleh organisasi akan membuat penilaian yang berbeda dari daerah tentang sifat pelayanan yang diberikan kepada daerah. Dengan penilaian ini, publik akan memutuskan apakah organisasi publik itu positif atau negatif dalam menawarkan jenis pelayanan. Pelayanan publik dalam melayani kepentingan publik berencana untuk mensukseskan dan mengatasi masalah daerah dengan memberikan tenaga kerja dan produk namun tidak menguntungkan diatur atau penambahan individu, salah satunya adalah pelayanan pembuatan kartu AK.1 (Pencari Kartu) di di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buleleng. AK.

Dinas Tenaga Kerja adalah instansi pemerintah yang memiliki tugas menyediakan loker dan pelayanan pembuatan AK.1 (Antar Kerja) di Indonesia. Data berikut adalah data masyarakat pencari kerja yang sudah masuk dalam data “sisnaker” periode bulan Januari s/d Mei 2022.

Tabel 1. Data Pencari Kartu AK.1 Dalam Aplikasi Sisnaker Periode Bulan Januari s/d Mei 2022

No.	Bulan	Pencaker		Jumlah
		L	P	
1.	Januari	181	100	281
2.	Pebruari	133	97	230
3.	Maret	127	129	256
4.	April	157	107	264
5.	Mei	119	63	182
<b>Jumlah</b>				<b>1.213</b>

Sumber : Data IPK Disnaker.Kab.Buleleng, 2022

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa individu yang mencari pekerjaan dan mengawasi Kartu Ak.1 mengalami perubahan secara konsisten. Adapun sifat administrasi kartu kuning berbasis online di Administrasi Pengadaan Tenaga Kerja Kabupaten Buleleng, yang baru berjalan kira-kira cukup lama sejak merebaknya pandemi virus Corona, yang mengharuskan

masyarakat pada umumnya untuk melakukan social removal (pembatasan kegiatan diluar). Pelayanan publik memberikan strategi administrasi online untuk membatasi kerumunan. Untuk itu, para ahli mengarahkan persepsi awal untuk melihat secara langsung proses pemberian kartu kuning berbasis online di Disnaker Buleleng. Fenomena yang terjadi ketika para peneliti menyebutkan fakta-fakta objektif tersebut adalah bahwa bantuan tersebut masih dirasakan lambat dan cukup ribet, seringkali terhambat oleh koneksi yang kurang stabil yang muncul pada proses pencetakan kartu AK.1 berturut-turut yang lambat dan terkesan lamban. kusut, blunder biasa dalam memperoleh kode-kode undang-undang, ruang menahan tidak diimbangi dengan batas pembuat kartu kuning, sehingga bantuannya tidak menyenangkan, disiplin alat masih diabaikan, dan petugas kartu kuning kurang menyenangkan.

## METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buleleng. Untuk mengumpulkan informasi penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner dan dokumentasi. populasi yang tercakup dalam penelitian ini adalah masyarakat yang bersangkutan dalam pelayanan pengurusan kartu AK.1 berjumlah 1.213 orang di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buleleng pada per bulan Januari s/d Mei 2022. Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 92 responden. Teknik analisis data dengan menggunakan teknik kuantitatif.

## HASIL

Hasil dari penyebaran kuesioner telah tampak baik dan diisi dengan tanggapan lengkap di atas 92 pendapat. Sehingga tidak ada kuesioner yang kosong atau tidak terisi, sehingga dapat dilakukan pemeriksaan lebih lanjut dengan menggunakan SPSS rendition 18.00 for windows. Mengingat dampak dari penyampaian hasil kuesioner, maka akan memperoleh informasi dari responden akan

diperkenalkan yang dapat digambarkan sebagai berikut.

Dari 92 responden sebanyak 56 responden (60,9%) berjenis kelamin laki-laki, sebanyak 36 responden (39,1%) berjenis kelamin perempuan. Karakteristik responden menurut status adalah sebanyak 31 orang (33,7%) berstatus belum menikah, sebanyak 53 orang (57,6%) berstatus menikah, dan sebanyak 8 orang (8,7%) berstatus duda/janda. Karakteristik responden menurut usia adalah sebanyak 32 orang (34,8%) sebagai berusia 21-35 tahun, sebanyak 58 orang (63,0%) berusia 36-54 tahun, dan sebanyak 2 orang (2,2%) berusia > 46 tahun. Dengan demikian, karakteristik responden dalam penelitian di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buleleng adalah masyarakat yang berstatus menikah, dengan usia 36 – 54 tahun, dan berjenis kelamin laki-laki.

Mengingat hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 92 responden melalui kuesioner, untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap tanggapan setiap variabel akan didasarkan pada cakupan skor jawaban. Skor Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1). Variabel kualitas pelayanan masyarakat dalam penelitian ini diperkirakan melalui enam hal penjelasan yang menguraikan ciri-ciri faktor tersebut. Hasil tanggapan dari reaksi terhadap kualitas pelayanan publik dapat dipahami dilihat dari hasil penelitian diketahui bahwa dari keenam indikator tersebut, terdapat satu indikator yang memiliki nilai paling tinggi, yaitu indikator "Pekerja berpenampilan sopan dan ramah, berpikir jernih, solid dan legit. dan memiliki sikap sadar" di mana skor tipikalnya adalah 3,91. Ini menunjukkan cara bahwa pelayanan publik dapat dianggap baik dengan asumsi mereka sesuai dengan harapan atau keinginan penerima manfaat pelayanan.

Skor Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Variabel Disiplin Kerja (X2). Variabel disiplin kerja dalam penelitian ini

diperkirakan melalui enam hal penjelasan yang menginterpretasikan indikator-indikator tersebut. Hasil dari reaksi terhadap Disiplin Kerja dapat dirangkum bahwa dari enam indikator tersebut, ada satu penunjuk yang memiliki skor indikator paling tinggi, yaitu pada indikator "Pekerja patuh dan setia dalam menyelesaikan permintaan dari atasan dan aturan dan pedoman yang ditetapkan, kepatutan dalam menggunakan tanda kebesaran yang pas. tidak sepenuhnya diselesaikan" di mana skor rata-rata adalah 3,88. Hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk lebih mengembangkan disiplin harus terus dilakukan untuk memaksimalkan apa yang diharapkan masyarakat menjadi terpenuhi karena disiplin kerja mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Skor Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Variabel disiplin kerja dalam penelitian ini diperkirakan melalui enam hal penjelasan yang menguraikan indicator variabel tersebut. Hasil dari tanggapan terhadap Disiplin Kerja dapat dirangkum bahwa dari keenam indikator tersebut, terdapat satu pointer yang memiliki nilai paling tinggi, yaitu pada aspek "Pelayanan yang diperoleh daerah lebih baik bila dibandingkan dengan organisasi berbeda yang menawarkan barang atau pelayanan serupa" di mana skor rata-ratanya adalah 3,93. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan individu karena penilaian yang diperoleh dari pelayanan dan pengalaman menggunakan barang atau pelayanan. Jika hasil yang terlihat berada di bawah harapan, namun pada kenyataannya menganggap bahwa sesuai dengan harapan, daerah akan terpenuhi dan jika presentasi melampaui harapan, masyarakat akan sangat terpenuhi.

Uji validitas, dilengkapi dengan membandingkan r-hitung dan r-tabel pada derajat signifikan 5% atau  $\alpha = 0,05\%$ . Bagaimanapun, jika nilainya  $< 0,205$ , informasi tersebut dikatakan tidak memenuhi syarat uji validitas. Hal ini ditunjukkan dengan nilai setiap indicator variabel yang seluruhnya  $> 0,205$ , secara keseluruhan suatu

informasi memiliki koefisien hubungan positif.

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil estimasi memakai objek yang sama dapat menghasilkan informasi yang sama, jika konstanta kualitas yang ditetapkan ( $\alpha$ ) dari nol, 60 atau lebih. Sehingga dapat dikatakan seluruh variabel penelitian yang dipergunakan memenuhi syarat reliabel.

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan bahwa Asymp Sig. (2-Followed) memiliki nilai 0,865 dimana nilai ini  $> 5\%$  (0,05) sehingga sangat mungkin beralasan bahwa informasi kuesioner yang digunakan tersebar secara normal. Berdasarkan hasil Output Scatterplot di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Koefisien regresi bertanda positif hal ini berarti ada pengaruh positif (searah) variabel kualitas pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat pencari kartu AK.1, semakin baik kualitas pelayanan dan disiplin kerja maka semakin tinggi kepuasan masyarakat pencari kartu AK.1 pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buleleng.

Tabel 2. Hasil Uji T-Test

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Correlations		
	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	2.904	.005			
Kualitas Pelayanan Publik	5.255	.000	.603	.487	.441
Disiplin Kerja	1.177	.242	.422	.124	.099

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Print Output SPSS 2022

Nilai thitung pada variabel kualitas pelayanan (X1) adalah sebesar 5.255 dengan tingkat signifikan 0,000 dan ttabel 1.662. Karena  $5,255 > 1,662$  dan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak (significant). Kesimpulan : variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pencari kartu AK.1.

Nilai thitung pada variabel disiplin kerja (X2) adalah sebesar 1,177 dengan tingkat signifikan 0,242 dan ttabel 1,662. Karena  $1,177 > 1,662$  dan  $0,242 > 0,05$

maka  $H_a$  diterima (tidak significant). Kesimpulan : variabel disiplin kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat pencari kartu AK.1.

Berdasarkan hasil hasil didapatkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $87,429 > 3,12$ , ini berarti secara simultan memiliki pengaruh pada taraf yang  $< 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa citra bank, kualitas produk dan promosi mempengaruhi kepuasan nasabah dengan derajat sig  $0,000 < 0,050$ .

Berdasarkan data, menunjukkan tampilan *output SPSS model summary* besarnya *R square* adalah 0,373. Hal ini berarti bahwa hanya 37,3% variasi kepuasan masyarakat pencari kartu AK.1 (Y) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen (kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja) di atas, sedangkan sisanya 62,7% ( $100\% - 37,3\% = 62,7\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar variabel yang diteliti

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui uji F diperoleh F hitung sebesar 26.472 dengan tingkat kepentingan 0,000. Karena F hitung  $> F$  tabel (3.10) dan tingkat kepentingan  $0,000 < 0,05$ , maka cenderung dinyatakan bahwa indikator bebas yang meliputi kualitas pelayanan publik (X1), dan disiplin kerja (X2) secara bersama-sama atau saling mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat pencari kartu. AK.1 (Y).

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai thitung pada variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 5,255 dengan derajat besar 0,000 dan t tabel 1,662. Karena  $5,255 > 1,662$  dan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak (sig.). Bisa dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin baik kepuasan masyarakat pula di daerah setempat. Konsekuensi dari polling informasi menunjukkan skor paling rendah dari penjelasan hal indikator nomor 5 dan 6 “Kehadiran perwakilan baik yang benar maupun yang tidak benar dapat memberikan kepastian kepada daerah setempat dalam mengawasi AK.1” dan “Pekerja memberikan

penghiburan kepada masyarakat. daerah dalam mengawasi AK.1 sebagai bentuk kekhawatiran untuk menjauhkan atau membatasi kekecewaan masyarakat” adalah hal penegasan dengan skor terkecil 3,64. Ini menunjukkan cara bahwa pelayanan publik dapat dianggap hebat dengan harapan mereka sesuai dengan harapan atau keinginan penerima manfaat pelayanan. Masyarakat pada umumnya sebagai klien pelayanan dapat melihat apakah pelayanan publik yang diberikan oleh perwakilan Pelayanan Ketenagakerjaan Kabupaten Buleleng sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan daerah sebagai klien pelayanan dalam hal kualitas pelayanan publik harus diperkirakan dan disurvei oleh daerah setempat sebagai klien pelayanan.

Hal ini sesuai penelitian dari (Erlianti, 2019) yang menyatakan bahwa, “Kualitas pelayanan dibangun secara efektif, dengan harapan bahwa pelayanan yang diberikan kepada klien mendapatkan apresiasi dari pertemuan yang dilayani. Pengakuan kekuatan pelayanan, tidak datang dari alat yang menawarkan jenis pelayanan, namun datang dari klien pelayanan. Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan publik sangat penting mengingat pelayanan kepada masyarakat sangat penting dan harus ada di kantor dan di mana kehadiran pelayanan publik seharusnya memiliki pilihan untuk melaksanakan tanpa henti dan memiliki pilihan untuk mengabdikan sepenuhnya kepada daerah (utama) sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan menawarkan jenis pelayanan kepada daerah dan pemenuhan pelayanan publik yang diperoleh masyarakat secara langsung dapat diapakai dalam mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan. Jadi pemerintahan yang terbuka dalam melayani kepentingan umum berarti mengembangkan dan mengatasi permasalahan daerah dengan memberikan tenaga dan hasil kerja namun tidak diatur manfaat atau penambahan individu, salah satunya adalah pelayanan pembuatan kartu AK.1 (Pencari Kartu) di Dinas Tenaga

Kerja Kabupaten Buleleng. AK.1 (Antara Pekerjaan) ialah kartu bukti yang dapat dikenali pencari tugas yang digunakan sebagai salah satu prasyarat untuk mengejar suatu jabatan dalam suatu organisasi atau kantor, baik di otoritas publik maupun di daerah rahasia. Dinas Tenaga Kerja adalah organisasi pelayanan yang bertugas mengurus data pembukaan pekerjaan dan proses pelayanan pembuatan kartu. Pelayanan online dipakai dalam meningkatkan kualitas pelayanan selama waktu yang dihabiskan untuk pembuatan Kartu AK 1 (Pencari Kartu) karena dengan kemajuan zaman, pengembangan kualitas pelayanan lebih diutamakan, karena kualitas pelayanan merupakan kesan pertama dan kewajiban otoritas publik sebagai penanggung jawab dalam sebuah organisasi untuk membuat kemajuan atau suatu pembaharuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat

Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung pada variabel disiplin kerja ( $X_2$ ) adalah 1,177 dengan derajat besar 0,242 dan  $t$  tabel 1,662. Karena  $1,177 > 1,662$  dan  $0,242 > 0,05$  maka  $H_0$  diakui (tidak sig.). Dapat dikatakan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja pegawai dengan alasan bahwa nilai kepentingan variabel disiplin kerja lebih besar dari 0,05. Hasil penelitian menunjukkan skor paling rendah untuk variabel disiplin kerja, khususnya dari pernyataan "Pegawai dalam penggunaan dan pemeliharaan peralatan serta dapat diharapkan dengan tujuan agar mereka dapat menunjang kegiatan kantor berjalan sesuai harapan" sebesar 2,82. Upaya untuk lebih mengembangkan disiplin harus terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat karena disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat meskipun tidak berpengaruh signifikan. Oleh karena itu, untuk dapat memberikan dukungan terbaik bagi masyarakat, Dinas Tenaga Kerja Pemkab Buleleng harus melakukan penilaian kualitas pelayanan

secara berkesinambungan, khususnya pada peningkatan kedisiplinan yang dimiliki para pegawai dalam bekerja melayani masyarakat.

Standar pelayanan sudah ditentukan dan harus diikuti oleh pegawai dalam melayani masyarakat juga harus terus dinilai dan ditingkatkan lagi agar masyarakat merasakan bahwa pendapat mereka dihargai oleh para pegawai sehingga terjadi timbal balik antara organisasi dengan masyarakat. Hal ini dilakukan untuk membingkai gambaran yang baik tentang Peraturan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buleleng dan akan benar-benar ingin meningkatkan pemenuhan dan keteguhan masyarakat. Hasil dari penelitian ini diperkuat oleh penelitian masa lalu oleh Agus Budi Purwanto (2013) berjudul "Dampak Disiplin dan Reaksi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mediasi (Penginapan di Kabupaten Semarang)". Setiap pegawai mempunyai tingkat kedisiplinan yang berbeda-beda dan disiplin harus ditanamkan dalam dirinya karena didalamnya termasuk kewajiban moral sebagai pegawai dalam kewajiban dan komitmennya. Cara paling umum untuk mencapai tujuan organisasi bergantung pada disiplin kerja setiap pegawai. Jika disiplin kerja menurun, maka akan menjadi penghalang dan pembatas untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa penyajian menunjukkan hasil model outline SPSS menunjukkan luas  $R$  square sebesar 0,526. Artinya, hanya 52,6% dari keragaman pemenuhan kartu AK1 pencari ( $Y$ ) dapat dimaknai oleh variabel bebas (kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja) di atas, sedangkan sisanya 47,4% ( $100 \text{ persen} - 52,6\% = 47,4\%$ ) dibuat masuk akal dengan alasan yang berbeda selain dari variabel yang diteliti.

Pada dasarnya, pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari masyarakat, masyarakat umum yang terdiri dari perkumpulan atau orang-orang dalam setiap

hal membutuhkan manfaat, meskipun pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari organisasi yang dikendalikan oleh negara. Pelayanan publik adalah semua latihan bantuan yang dilakukan oleh organisasi spesialis terbuka sebagai pegawai untuk memenuhi kebutuhan penerima manfaat pelayanan serta pelaksanaan pengaturan peraturan dan pedoman.

Dalam menyelesaikan pemberian pelayanan di Disnaker Buleleng, baik sebagai AK 1 pelayanan, tidak memerlukan investasi yang lama karena Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buleleng memiliki misi untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan untuk masyarakat. Pada KTP pencari kerja ini terdapat beberapa pengaturan bagi pencari kerja, dan sebagai pegawai yang memiliki kemampuan sebagai pembuka bekerja memiliki komitmen untuk memaknai tujuan dari fokus yang tercatat dalam pengaturan tersebut, agar pencari kerja tidak t merasakan ketiadaan data. Itu harus dilakukan dengan tepat di prolog agar orang yang mendapatkan pelayanan merasa terpenuhi.

## SIMPULAN

Dilihat dari keterangan pemeriksaan pada bagian yang lalu, dalam penelitian ini cenderung beralasan bahwa di Dinas Tenaga Kerja Pemerintah Kabupaten Buleleng dihubungkan dengan kualitas pelayanan publik, disiplin kerja bahwa untuk bekerja pada kualitas pelayanan publik itu sangat Penting untuk fokus pada kualitas pelayanan untuk mengukur hingga asumsi masyarakat setempat, pelayanan publik dapat dianggap besar asumsi bahwa mereka sesuai asumsi atau keinginan penerima bantuan.

Upaya untuk lebih mengembangkan disiplin harus terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat karena disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat meskipun tidak signifikan. Oleh karena itu, untuk dapat menawarkan bantuan yang terbaik bagi masyarakat, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buleleng harus melakukan penilaian kualitas

pelayanan secara berkesinambungan, khususnya pada disiplin kerja pegawai agar kepuasan masyarakat setempat dapat terpenuhi. Standar pelayanan yang sudah ditentukan organisasi yang harus dijalankan oleh pegawai dalam melayani masyarakat juga harus sesuai dengan peraturan dan ditingkatkan sehingga masyarakat merasa pendapat mereka dihargai sehingga terjadi timbal balik antara masyarakat dengan organisasi.

## DAFTAR RUJUKAN

- Amin, I. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Anggraeni. (2008). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Buhler. (2007). *Alpha Teach Yourself, Management Skills*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Chandra, F. T. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Consuegra, D. M. (. (2007). ). *An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector*. *Journal of Product & Brand Management*.
- Danang Sunyoto. 2016. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.

- Dwiyanto, A. (2009). *Reformasi, Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gaspersz, V. (2011). *Total Quality Management*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. (2004). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. (n.d.).
- Lukman, S. (2001). *manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen Perusahaan Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mardapi, D. (2008). *Teknik Penyusunan Instrumen Tes dan Non Tes*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press. 112
- Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Muh Yunus Bandu, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat" (Skripsi, Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara, 2013).
- Nasution. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugraheni, Z. A. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi: UNY.
- Pasalong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nagara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik*. (n.d.).

- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2005). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Stephen, P. 2010. *Perilaku Organisasional*, Jilid I dan II. Salemba Empat: Jakarta.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang, P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soejono. (1997). *Pemerintah Desa*. Jakarta: Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. (n.d.).
- Widiyanto, M. A. (2013). *Statistika Terapan: Konsep & Aplikasi dalam penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Winarsih, R. d. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.