

**PENGARUH KOMPETENSI APARATUR DINAS KETENAGAKERJAAN
TERHADAP PELAYANAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN HUBUNGAN
INDUSTRIALDI KOTA BALIKPAPAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Kevin Bagas Wibyantara

NPP. 30.0986

Asdaf Kota Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Email : kbagas14@gmail.com

ABSTRACT

Problems Statement/Background (GAP): This research was motivated by the relatively high number of industrial relations disputes in the City of Balikpapan with the number of disputes recorded from 2016-2021 totaling 445 cases with a total of 427 cases being resolved and the number of unresolved cases being in 16 cases this was inversely proportional to the number of mediators, which were only 3 people. **Purpose:** This study aims to find out whether the competence of the apparatus influences and how much influence it has on industrial relations dispute settlement services. **Method:** The method used in this study is a descriptive quantitative method. The theory used in this study is the theory of apparatus competence (Variable X) using Competency indicators proposed by Spencer and Spencer (1993) on Industrial Relations Dispute Settlement Services (Variable Y) with the theory of public service according to Fitzsimmons in Zaenal and Muhibudin (2015:108). **Results/Findings:** The results shown in the data analysis show that the value of R Square (R²) or the coefficient of determination obtained is 0.209 or more than 0.05, which means that the percentage contribution to the influence of the apparatus competency variable is 20.9%, while the remaining 79.1% is influenced by other variables not included in this study. **Conclusion:** Given the influence of apparatus competence on service quality, the City of Balikpapan Manpower Service should pay more attention to the competence of its apparatus in providing industrial relations dispute resolution services and provide socialization to employees regarding the classification of service quality in a structured and sustainable manner in implementing a quality work culture.

Keywords: Apparatus Competence, Service, Influence.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini dilatar belakangi oleh jumlah perselisihan hubungan industrial di Kota Balikpapan yang cukup tinggi dengan jumlah catatan perselisihan dari tahun 2016-2021 berjumlah 445 kasus dengan jumlah kasus terselesaikan sebanyak 427 kasus dan jumlah kasus yang belum dapat terselesaikan sebanyak 16 kasus hal tersebut berbanding terbalik dengan jumlah mediator yang hanya sebanyak 3 orang. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kompetensi aparatur berpengaruh dan seberapa besar pengaruh terhadap

pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kuantitatif deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kompetensi aparatur (Variabel X) dengan menggunakan indikator Kompetensi yang dikemukakan Spencer and Spencer (1993) terhadap Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Variabel Y) dengan teori pelayanan publik menurut Fitzsimmons dalam Zaenal dan Muhibudin (2015:108). **Hasil/Temuan:** Hasil yang ditunjukkan pada analisis data diketahui bahwa, nilai R Square (R²) atau koefisien determinasi yang di dapat sebesar 0,209 atau lebih dari 0,05 yang artinya presentase sumbangan pengaruh variabel kompetensi aparatur sebesar 20,9%, sedangkan sisanya 79,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. **Kesimpulan:** Mengingat adanya pengaruh kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan, Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan sebaiknya lebih memperhatikan kompetensi aparturnya dalam memberikan pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial dan memberikan sosialisasi kepada para pegawai mengenai klasifikasi kualitas pelayanan secara terstruktur dan berkelanjutan pada pelaksanaan budaya kerja yang berkualitas.

Kata Kunci: Kompetensi Aparatur, Pelayanan, Pengaruh.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia sebagai modal vital yang paling mendasar dalam proses keberhasilan sebuah organisasi sebab manusia bukan hanya sekedar komponen atau alat pelengkap syarat berjalannya organisasi belaka namun, Sumber Daya Manusia lebih daripada itu. Sumber Daya Manusia sebagai aset yang penting dalam sebuah organisasi maka, pengelolaan atau Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan perkara yang wajib dilaksanakan oleh organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia bertujuan untuk mengorganisir Sumber Daya Manusia yang ada mulai dari perencanaan hingga memperhatikan kesejahteraan Sumber Daya Manusia serta melakukan pengembangan seperti memberikan pelatihan, pemetaan kompetensi hingga pemberian remunerasi dan jenjang karir yang sesuai. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, unggul, dan akuntabel serta diharapkan dapat memajukan organisasi untuk proses mencapai tujuan.

Salah satu bentuk dari Sumber Daya Manusia yang dimiliki Pemerintah Daerah adalah tenaga kerja. Pengelolaan Ketenagakerjaan yang baik pada suatu daerah umpamanya dengan membuka atau menyediakan lapangan pekerjaan yang layak hingga memberikan jaminan kesejahteraan bagi para tenaga kerja. Hal tersebut diharapkan dapat memajukan daerah setempat. Ketenagakerjaan untuk memajukan daerah dapat terwujud apabila hal tersebut dapat terpenuhi dengan baik. Secara tidak langsung terserapnya tenaga kerja pada suatu daerah, maka pelayanan pemerintah meningkat secara baik bagi masyarakat di daerah tersebut. Hal ini akan otomatis berdampak pada membaiknya kesejahteraan penduduk hingga yang berdampak pada peningkatan pertumbuhan perekonomian daerah serta berdampak pada meningkatnya jumlah pendapatan perkapita di daerah tersebut.

Jumlah kasus perselisihan ketenagakerjaan yang terjadi seperti pada tahun 2016 berjumlah 117 kasus yang melibatkan 394 orang dengan berbagai jenis permasalahannya, pada tahun 2017 jumlah kasus perselisihan menurun menjadi 71 kasus yang melibatkan 193 orang dengan berbagai jenis permasalahannya, pada tahun 2018 jumlah kasus perselisihan terdapat 72 kasus yang melibatkan 296

orang dengan berbagai jenis permasalahannya, tahun 2019 jumlah kasus perselisihan terdapat 63 kasus yang melibatkan 131 orang dengan berbagai jenis permasalahannya, tahun 2020 jumlah kasus perselisihan terdapat 72 kasus yang melibatkan 263 orang dengan berbagai jenis permasalahannya, tahun 2021 jumlah kasus perselisihan terdapat 50 kasus yang melibatkan 116 orang dengan berbagai jenis permasalahannya dan adanya kasus perselisihan yang belum terselesaikan pada tahun 2020 berjumlah 16 kasus yang melibatkan 92 orang dengan berbagai jenis permasalahannya. Jumlah catatan perselisihan dari tahun 2016-2021 berjumlah 445 kasus dengan jumlah kasus terselesaikan sebanyak 427 kasus dan jumlah kasus yang belum dapat terselesaikan sebanyak 16 kasus. Menurut keterangan dari salah satu pegawai, peneliti mendapatkan informasi secara lisan bahwa jumlah pegawai yang berkedudukan sebagai mediator pada saat ini hanya terdapat 3 (tiga) orang. Jumlah mediator yang sangat sedikit ini berbanding terbalik dengan jumlah aduan kasus perselisihan hubungan kerja yang selalu meningkat dan beragam setiap harinya

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan hasil wawancara singkat yang peneliti lakukan terhadap salah satu pegawai di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan pada hari Senin, 07 November 2022 melalui media sosial *WhatsApp* bahwa Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan ternyata masih kekurangan pegawai yang memiliki kompetensi untuk dapat menjadi seorang mediator. Jumlah mediator yang sangat sedikit ini berbanding terbalik dengan jumlah aduan kasus perselisihan hubungan kerja yang selalu meningkat dan beragam setiap harinya. Hal ini berdampak pada tidak efektif dan efisiennya penyelesaian perselisihan hubungan kerja yang ditangani mediator Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan karena beban kerja yang diterima mediator menjadi sangat berat sehingga berdampak pada komunikasi yang dilakukan antara mediator dengan tenaga kerja dan perusahaan pada saat penyelesaian konflik tidak dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Dalam hal memberikan pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial, mediator bertindak sebagai perpanjangan tangan dari Disnaker. Mediator adalah pihak netral yang membantu pekerja dan pengusaha merundingkan berbagai pilihan untuk menyelesaikan perselisihan mereka tanpa memutuskan atau memaksakan solusi atas masalah tersebut. Berdasarkan pendapat salah satu pegawai di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan, jumlah mediator yang dibutuhkan setidaknya berjumlah 5 (Lima) orang atau lebih. Kurangnya jumlah pegawai yang mampu menjadi mediator ini disebabkan karena sulitnya tahapan seleksi dan diklat yang diselenggarakan langsung oleh Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia sehingga sedikit pegawai yang mampu untuk mengemban tugas menjadi seorang mediator. Kondisi di lapangan ternyata memperlihatkan masih terdapatnya kasus perselisihan hubungan industrial yang belum dapat diselesaikan oleh Pemerintah Daerah Kota Balikpapan. Perselisihan hubungan industrial yang masih belum tuntas tersebut terjadi karena terdapat beberapa aspek yang menjadi rintangan dalam proses penyelesaiannya seperti jumlah kasus yang tidak sebanding dengan jumlah mediator yang dimiliki Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan yang menyebabkan penyelesaian kasus tidak efektif. Minimnya jumlah mediator ini disebabkan karena kurangnya pegawai yang memiliki kompetensi yang sesuai serta proses seleksi yang ketat. Hal ini berdampak pada terhambatnya komunikasi dalam penyelesaian kasus permasalahan hubungan industrial sehingga memungkinkan untuk terjadinya kesalahpahaman antara perusahaan maupun tenaga kerja terkait dengan kebijakan yang berlaku.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah pembandingan serta inspirasi bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini yang nantinya dapat mempermudah peneliti dalam proses penulisan penelitian. Penelitian oleh Andi Nur Islamiyah, Alyas, dan Hafiz Elfiansya Parawu Tahun 2021 yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa”. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai yang terdiri dari indikator Kualitas (X1), Kuantitas (X2), Ketepatan Waktu (X3), Efektivitas (X4) dan Komitmen Kerja (X5), secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan adalah variabel ketepatan waktu (X3).

Penelitian kedua yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Dwi Lailatul Azizah dengan judul penelitian “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar” pada tahun 2021. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan kanigoro kecamatan kanigoro kabupaten blitar, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan kanigoro kecamatan kanigoro kabupaten blitar. Kinerja pegawai berpengaruh sebesar 41,8% terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan kanigoro kecamatan kanigoro kabupaten blitar, sisanya di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Penelitian ketiga yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Arsi Jide dengan judul penelitian “Kinerja Aparatur Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang” pada tahun 2020. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa: Kinerja aparatur di kantor Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang sebesar 56,25 dengan kategori cukup baik dan Pelayanan publik di kantor Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang sebesar 65,25% dengan kategori baik. Pada kinerja aparatur terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Timoreng Panua sebesar 20,2% dengan kategori tidak berpengaruh.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini terhadap ketiga penelitian terdahulu memiliki perbedaan dari berbagai aspek penulisan penelitian. Perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini yakni dari kosep teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kompetensi aparatur (Variabel X) dengan menggunakan indikator Kompetensi yang dikemukakan Spencer and Spencer (1993) terhadap Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Variabel Y) dengan teori pelayanan publik menurut Fitzsimmons dalam Zaenal dan Muhibudin (2015:108) serta pemilihan lokus, landasan legalistik, teknik pengolahan data yang berbeda hingga hasil penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu sehingga menjadi keunikan dan ciri khas yang dimiliki penelitian ini.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi Aparatur Dinas Ketenagakerjaan terhadap Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur serta untuk mengetahui dan menganalisis besar pengaruh Kompetensi Aparatur Dinas Ketenagakerjaan Terhadap Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur.

II. METODE

Penulis menggunakan metode pendekatan penelitian secara kuantitatif deskriptif. Metode kuantitatif merupakan jenis metodologi penelitian yang mengacu berdasarkan nilai positivisme yang meneliti populasi atau sampel tertentu, menggunakan instrumen penelitian untuk pengumpulan data, dan menggunakan analisis data kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

Variabel dalam penelitian terdapat berbagai macam jenisnya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 2 (dua) jenis variabel yaitu Variabel Independen (Bebas) Sugiyono, (2013:61) menyatakan bahwa Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Maka variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kompetensi Aparatur dan Variabel Dependen (Terikat), Sugiyono (2013:61) menyatakan bahwa Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Maka variabel terikat dalam penelitian ini adalah Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial¹.

Seluruh pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan yang berjumlah 33 orang dan seluruh tenaga kerja yang pernah dilayani oleh Disnaker Kota Balikpapan terkait penyelesaian kasus perselisihan hubungan industrial dan tenaga kerja yang membutuhkan pelayanan sebanyak 1.393 orang dengan kasus yang sama di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan merupakan populasi dalam penelitian ini. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 133 orang yang terdiri dari 33 Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dan 100 orang tenaga kerja sebagai wakil dari populasi tenaga kerja yang telah dilayani oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan menggunakan formulir checklist untuk membantu responden di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dalam menjawab dan mengisi kuesioner secara cepat dan mudah dengan memberi tanda centang (✓). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara melakukan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Liner Sederhana dan Uji Hipotesis.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2013).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Validitas adalah kebenaran atau kesahihan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang diukur (valid measure if it successfully measure the phenomena). Suatu data dapat dikatakan valid apabila r hitung lebih besar daripada r tabel. Jumlah responden dalam penelitian ini sesuai dengan Proportionate Stratified Random Sampling (teknik sampling berstrata) menggunakan Rumus Slovin dan ditambah dengan sampel jenuh adalah sebanyak 133 responden. Berdasarkan jumlah responden tersebut maka dapat diketahui besarnya r tabel sesuai dengan penghitungan yakni:

$$df = n - 2$$

$$df = 133 - 2$$

$$df = 131$$

Nilai $df = 131$ dengan menggunakan taraf kesalahan sebesar 5% maka dapat diperoleh besarnya r tabel adalah 0,1432. Jika nilai r hitung $> 0,1432$ mengindikasikan item tersebut valid. Sebaliknya jika nilai r hitung $< 0,1432$ mengindikasikan item tersebut tidak valid, dan layak untuk tidak diikutsertakan pada tahap selanjutnya. Adapun hasil pengujian validitas masing-masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Hasil Uji Validitas

Item Pernyataan	Corrected Item Total Correlation	Tanda	r _{Tabel}	Keterangan
Kompetensi Aparatur (X)				
Pernyataan01 (X ₁)	0,252**	>	0,1432	Valid
Pernyataan02 (X ₂)	0,551**	>	0,1432	Valid
Pernyataan03 (X ₃)	0,527**	>	0,1432	Valid
Pernyataan04 (X ₄)	0,655**	>	0,1432	Valid
Pernyataan05 (X ₅)	0,548**	>	0,1432	Valid
Pernyataan06 (X ₆)	0,485**	>	0,1432	Valid
Pernyataan07 (X ₇)	0,515**	>	0,1432	Valid
Pernyataan08 (X ₈)	0,562**	>	0,1432	Valid
Pernyataan09 (X ₉)	0,474**	>	0,1432	Valid
Pernyataan10 (X ₁₀)	0,532**	>	0,1432	Valid
Pernyataan11 (X ₁₁)	0,483**	>	0,1432	Valid
Pernyataan12 (X ₁₂)	0,651**	>	0,1432	Valid
Pernyataan13 (X ₁₃)	0,625**	>	0,1432	Valid
Pernyataan14 (X ₁₄)	0,665**	>	0,1432	Valid
Pernyataan15 (X ₁₅)	0,471**	>	0,1432	Valid
Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Y)				
Pernyataan16 (Y ₁₆)	0,471**	>	0,1432	Valid
Pernyataan17 (Y ₁₇)	0,519**	>	0,1432	Valid
Pernyataan18 (Y ₁₈)	0,509**	>	0,1432	Valid
Pernyataan19 (Y ₁₉)	0,593**	>	0,1432	Valid
Pernyataan20 (Y ₂₀)	0,494**	>	0,1432	Valid
Pernyataan21 (Y ₂₁)	0,732**	>	0,1432	Valid
Pernyataan22 (Y ₂₂)	0,452**	>	0,1432	Valid
Pernyataan23 (Y ₂₃)	0,546**	>	0,1432	Valid
Pernyataan24 (Y ₂₄)	0,665**	>	0,1432	Valid
Pernyataan25 (Y ₂₅)	0,492**	>	0,1432	Valid
Pernyataan26 (Y ₂₆)	0,491**	>	0,1432	Valid
Pernyataan27 (Y ₂₇)	0,607**	>	0,1432	Valid
Pernyataan28 (Y ₂₈)	0,649**	>	0,1432	Valid
Pernyataan29 (Y ₂₉)	0,564**	>	0,1432	Valid
Pernyataan30 (Y ₃₀)	0,615**	>	0,1432	Valid

Sumber : Output SPSS, 2023 (data diolah)

Berdasarkan uraian tersebut dapat diambil keputusan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini adalah valid karena diketahui bahwa nilai pada Corrected Item Total Correlation > 0,1432. Maka hal tersebut membuktikan bahwa data penelitian valid secara statistik serta layak untuk di uji.

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach. Kuesioner dikatakan reliabel apabila hasil Koefisien reliabilitas > 0,60. Berikut hasil uji reliabilitas dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kompetensi Aparatur (X)	0.896	15	Reliabel
Kualitas Pelayanan Penyelesaian PHI (Y)	0.902	15	Reliabel
Variabel (X) & Variabel (Y)	0.920	30	Reliabel

Sumber : Output SPSS, 2023 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa pada nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa data pernyataan setiap variabel dalam kuesioner pada penelitian ini dianggap sangat reliabel dan layak untuk di lakukan uji data selanjutnya.

3.3 Uji Asumsi Klasik

3.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data pengamatan berdistribusi secara normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, yakni:

- a) Jika nilai Signifikansi > 0,05, maka nilai residual berdistribusi normal.
- b) Jika nilai Signifikansi < 0,05, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

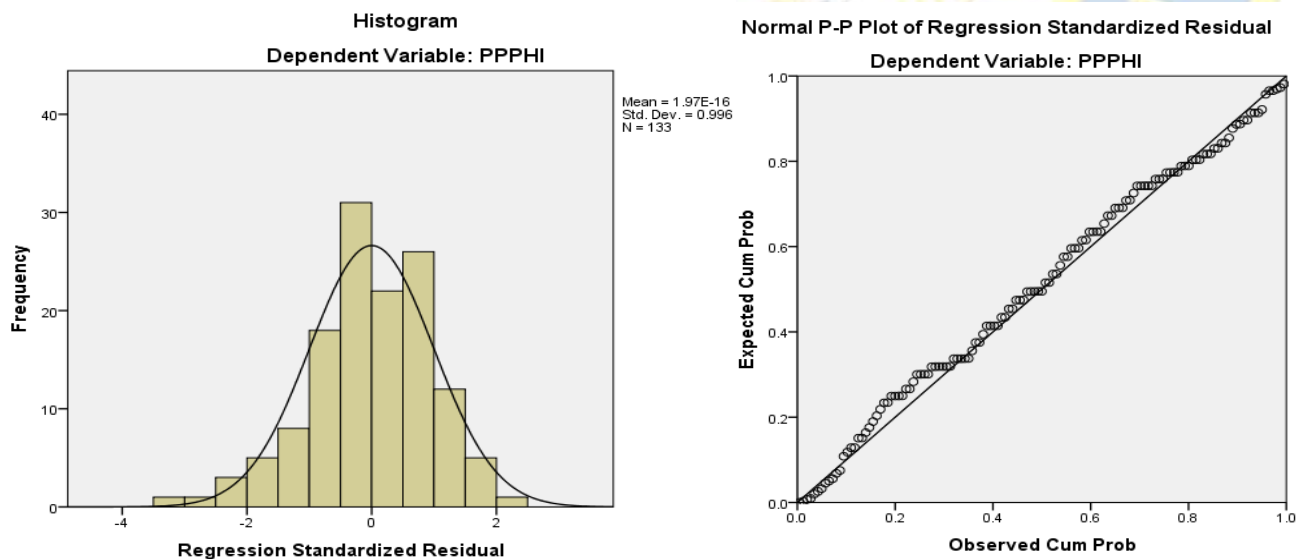
Tabel 3.3
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		133
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.652391
Most Extreme Differences	Absolute	0.061
	Positive	0.036
	Negative	-0.061
Test Statistic		0.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
Exact Sig. (2-tailed)		.686
Point Probability		.000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Output SPSS, 2023 (data diolah)

Berdasarkan data pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai *Asymptotic P-values* Sig (2-tailed) sebesar $0,200 > 0,05$ dan nilai *Exact P-values* Sig (2-tailed) sebesar $0,686 > 0,05$. Maka dapat diambil keputusan bahwa data variabel Kompetensi Aparatur (X) dan variabel Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Y) berdistribusi normal.

Gambar 3.1
Grafik Uji Normalitas



Sumber : Output SPSS, 2023

Dari grafik tersebut dapat dilihat bentuk grafik histogram dan grafik P-Plot. Diketahui bahwa pada grafik histogram berbentuk lonceng yang menunjukkan bahwa variabel berdistribusi normal dan pada grafik P-Plot berbentuk diagonal. Suatu variabel dikatakan normal jika gambaran penyebaran dengan fokus informasi tersebar pada garis sudut ke sudut dan fokus informasi menyebar pada grafik yang sama mengikuti garis miring. Maka dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa variabel yang digunakan berdistribusi normal.

3.3.2 Uji Linearitas

Dasar pengambilan keputusan bahwa dua variabel dapat dikatakan mempunyai hubungan yang linier apabila nilai signifikansi (*Linearity*) < 0,05 dan nilai signifikansi (*Deviation from Linearity*) > 0,05 dan sebaliknya, jika nilai signifikansi (*Linearity*) > 0,05 dan nilai signifikansi (*Deviation from Linearity*) < 0,05 maka dua variabel dapat dikatakan tidak mempunyai hubungan yang linier. Hasil uji linieritas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4
Hasil Uji Linearitas

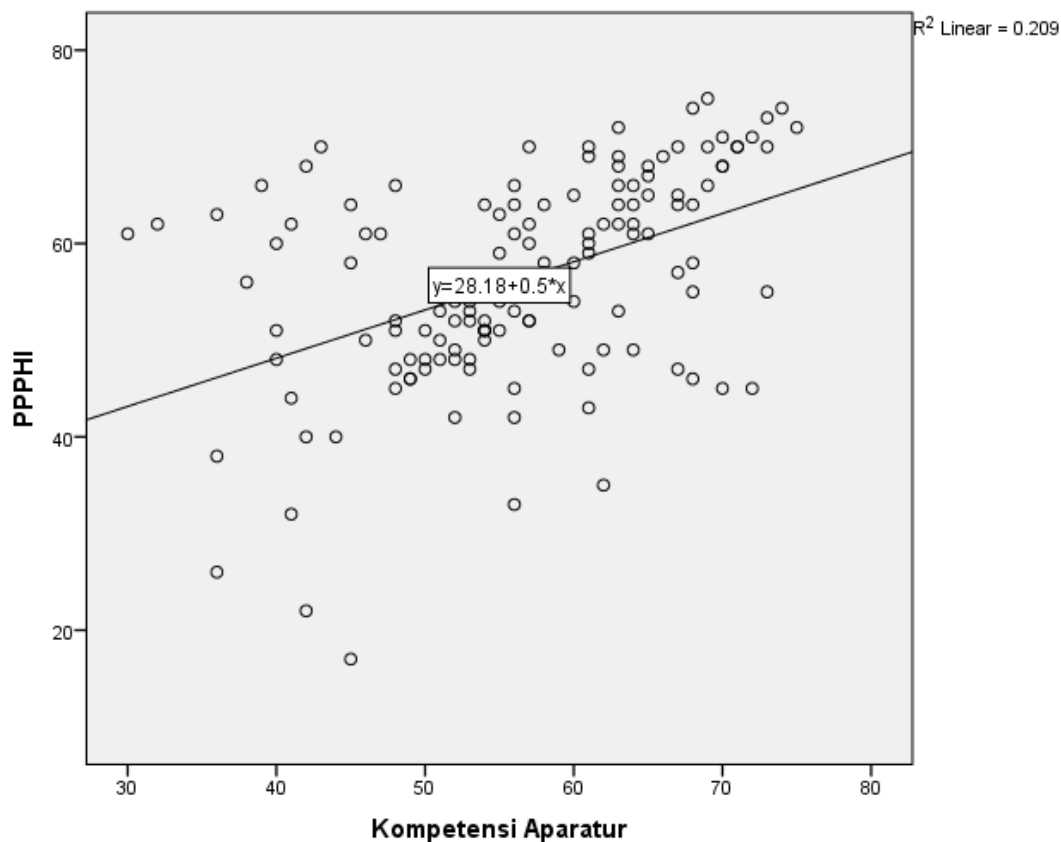
		ANOVA Table					
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PPPFI * Kompetensi Aparatur	Between Groups	(Combined)	7153.132	40	178.828	1.870	.007
		Linearity	3338.512	1	3338.512	34.902	.000
		Deviation from Linearity	3814.619	39	97.811	1.023	.453
		Within Groups	8800.071	92	95.653		
		Total	15953.203	132			

Sumber : Output SPSS, 2023 (data diolah)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* sebesar $0,453 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa antar variabel Kompetensi Aparatur dan Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial terdapat hubungan yang linier.

Berdasarkan sudut pandang grafik dapat terlihat bahwa adanya garis diagonal dari kiri bawah naik ke kanan atas yang membuktikan bahwa adanya linearitas antar variabel. Sehingga dapat di simpulkan bahwa variabel Kompetensi Aparatur dan Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial terdapat hubungan yang linier.

Gambar 3.2
Grafik Hasil Uji Linearitas



Sumber : Output SPSS, 2023

3.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Suatu model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heteroskedastisitas, yang berarti tidak terjadinya ketidaksamaan varian antar variabel.

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji park. Tujuan dilakukan Uji Park adalah untuk mendeteksi terjadinya heteroskedastisitas pada error. Dimana pengujiannya dilakukan melalui regresi antara variabel bebas dengan error. Cara pengujian dengan SPSS dengan melihat nilai signifikansi jika $> 0,05$ berarti tidak terdapat heteroskedastisitas di dalam penelitian, dan bila signifikansi $0,05$ yang berarti terdapat heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.059	1.126		3.607	.000
	Kompetensi Aparatur	-.015	.020	-.065	-.751	.454

a. Dependent Variable: Lnei2

Sumber : Output SPSS, 2023 (data diolah)

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel independen $0,454 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai Sig. variabel independen $>$ nilai α sebesar 5%, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Atau dapat dikatakan model regresi terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

3.4 Uji Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi linier sederhana merupakan suatu model persamaan yang menggambarkan hubungan satu variabel bebas atau *independent* (X) dengan satu variabel terikat atau *dependent* (Y). Adapun hasil dari uji regresi linear sederhana dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.5
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.457 ^a	.209	.203	9.813

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Aparatur
b. Dependent Variable: PPPHI

Sumber : Output SPSS, 2023 (data diolah)

Dari tabel Model Summary di atas dapat dilihat bahwa nilai R (korelasi pearson) antara variabel kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan di dapat sebesar 0,457 yang artinya korelasi antara kompetensi aparatur dengan pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial sebesar 0,457. Hal ini berarti terjadi hubungan yang kuat karena nilai mendekati 1. Selanjutnya dapat diketahui nilai R Square (R^2) yaitu menunjukkan koefisien determinasi yang di dapat sebesar 0,209 yang artinya presentase sumbangan pengaruh variabel kompetensi aparatur sebesar 20,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 3.6
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3338.512	1	3338.512	34.670	.000 ^b
	Residual	12614.691	131	96.295		
	Total	15953.203	132			

a. Dependent Variable: PPPHI
b. Predictors: (Constant), Kompetensi Aparatur

Sumber : Output SPSS, 2023 (data diolah)

Berdasarkan pada output yang terdapat pada tabel Anova maka, diketahui bahwa nilai F hitung = 34,670 dengan nilai Sig sebesar 0,000 < 0,05. Dapat ditarik kesimpulan bahwa model regresi dapat dipakai untuk mempresiksi variabel Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (PPPHI) atau dengan kata lain terdapat pengaruh variabel Kompetensi Aparatur (X) terhadap variabel PPPHI (Y).

Tabel 3.7
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.178	4.864		5.793	.000
	Kompetensi Aparatur	.499	.085	.457	5.888	.000

a. Dependent Variable: PPPHI

Sumber : Output SPSS, 2023 (data diolah)

Berdasarkan pada tabel Coefficients tersebut dapat diketahui nilai *intercept* atau konstanta (a) sebesar 28,178 dan nilai koefisien regresi atau *slope* (b) sebesar 0,499, sehingga persamaan regresi dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 28,178 + 0,499X$$

Persamaan di atas menjelaskan: 1) Konstanta sebesar 28,178 yakni bahwa nilai konsisten variabel PPPHI adalah sebesar 28,178. 2) Koefisien regresi X sebesar 0,499 menyatakan bahwa setiap nilai penambahan 1% nilai Kompetensi Aparatur, maka nilai PPPHI bertambah sebesar 0,499. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh Variabel X terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan pada uji regresi linear sederhana dapat dilihat berdasarkan nilai signifikansi pada tabel Coefficients. Apabila nilai signifikansi < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y dan sebaliknya.

Berdasarkan output pada tabel Coefficients diperoleh nilai Sig sebesar $0.000 < 0,005$. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kompetensi Aparatur (X) berpengaruh terhadap variabel Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Y).

3.5 Uji Hipotesis

Uji t pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah kompetensi aparatur (X) berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap PPPHI (Y).

Tabel 3.7
Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.178	4.864		5.793	.000
	Kompetensi Aparatur	.499	.085	.457	5.888	.000

a. Dependent Variable: PPPHI

Sumber : Output SPSS, 2023 (data diolah)

Berdasarkan output pada tabel Coefficients diperoleh nilai Sig sebesar $0.000 < 0,005$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga kesimpulan yang diperoleh adalah variabel Kompetensi Aparatur (X) berpengaruh terhadap variabel Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Y).

Hasil uji melalui probabilitas ini juga relevan dengan pengujian melalui statistik t. Nilai t_{hitung} adalah sebesar 5,888, sementara t_{tabel} diperoleh dari:

$$dk = n - 2$$

$$dk = 133 - 2$$

$$dk = 131$$

Nilai $dk = 131$ dengan menggunakan taraf kesalahan sebesar 5% maka dapat diperoleh besarnya t_{tabel} adalah 1,97824. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,888 > 1,97824$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pengaruh X terhadap Y adalah positif dan terbukti signifikan berdasarkan pengujian statistik.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini memiliki hipotesis bahwa kompetensi aparatur berpengaruh terhadap pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur. Untuk mencari kebenaran hipotesis tersebut, peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data pada penelitian ini berfokus pada Kompetensi Aparatur dan Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial yang dilakukan dengan membagikan kuesioner secara fisik dan digital kepada 133 orang yang menjadi sampel sebagai representasi wakil populasi sesuai dengan pembagian strata yang telah ditetapkan. Jumlah sampel sebanyak 133 orang yang menjadi responden dalam penelitian ini terdiri dari 33 Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dan 100 orang tenaga kerja sebagai wakil dari populasi tenaga kerja yang telah

dilayani oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan di analisis dengan menggunakan aplikasi statistika IBM SPSS 24.0.

Hasil yang ditunjukkan pada tabel hasil uji regresi linear sederhana diketahui bahwa, nilai R Square (R^2) atau koefisien determinasi yang di dapat sebesar 0,209 atau lebih dari 0,05 yang artinya presentase sumbangan pengaruh variabel kompetensi aparatur sebesar 20,9%, sedangkan sisanya 79,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Berdasarkan pada hasil tersebut maka, kompetensi aparatur berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur. Melihat pada presentase kontribusi variabel independen sebesar 20,9% yang menunjukkan adanya hubungan signifikansi yang diberikan.

Secara umum kompetensi aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dalam penelitian ini yakni pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial seperti Menurut Spencer dan Spencer (1993:19) dalam Sedarmayanti (2017:218), kompetensi memiliki karakteristik diantaranya:

1) *Knowledge*

Berarti pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang dalam bidang tertentu maksudnya yaitu mengenai latar pendidikan seseorang.

2) *Motive*

Dalam bahasa Indonesia mengandung arti motif, dimana motivasi merupakan bagian terpenting dalam mendukung perilaku manusia untuk memiliki kamauan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik dan mencapai hasil atau harapan dan tujuan yang optimal.

3) *Traits*

Watak atau sifat seseorang yang membedakan antara satu individu dengan individu yang lain bersifat permanen dan kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan dengan rasa percaya diri akan kemampuan yang dimiliki.

4) *Self concept*

Nilai keyakinan yang dimiliki atau pemahaman terhadap dirinya sendiri terhadap keyakinan prestasi yang telah dicapai melalui pengalaman dan interpretasi terhadap dirinya sendiri dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.

5) *Skills*

Kemampuan atau keahlian seseorang dalam melaksanakan tugas maupun pekerjaan².

Karakter di atas jika dalam suatu organisasi tidak dikembangkannya motive, self concept dan traits dalam diri seseorang, kualitas organisasi dalam meningkatkan pelayanan akan berjalan tidak optimal karena setiap orang memiliki motivasi watak dan konsep diri yang berbeda satu dengan yang lain. Pengetahuan dan keterampilan sebagai karakter seseorang yang mudah diidentifikasi dapat dengan mudah juga dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan tertentu. Kemudian Spencer and Spencer (1993:34-39) dalam Marlina Budhiningtias Winanti (2011:253) mengklasifikasikan dimensi dan komponen kompetensi individual menjadi tiga, antara lain sebagai berikut.

² Sedarmayanti, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja* (Bandung: PT Refika Aditama, 2017).

1) Kompetensi intelektual.

Kompetensi intelektual dapat dipahami sebagai perilaku, keinginan dan kemampuan intelektual individu seperti keterampilan, pemahaman profesional, pemahaman kontekstual dan lain-lain yang bersifat relatif stabil ketika berada di tempat kerja.

2) Kompetensi emosional.

Kemampuan emosional adalah karakter dan kemampuan dalam menguasai diri dan dapat memahami lingkungan kerja sehingga terbentuk darinya pola emosi yang relatif stabil ketika menghadapi beragam permasalahan di area bekerja.

3) Kompetensi sosial.

Kompetensi sosial dapat diartikan sebagai sikap, perilaku dan kemampuan seseorang dalam membangun simpul-simpul kerjasama dengan rekan kerja ketika menghadapi berbagai persoalan di area dia bekerja³.

Selain itu teori kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons dalam Zaenal dan Muhibudin (2015:108) terdapat lima indikator pelayanan publik terdiri dari:

- 1) *Reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- 2) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
- 3) *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- 4) *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Empathy* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen⁴.

Teori kompetensi aparatur dan teori kualitas pelayanan tersebut juga di dukung dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan: Mencakup kejelasan dalam hal: (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, (2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, (3) perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian waktu: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi: Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e) Keamanan: Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik/ pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

³ Marlina. Budhiningtias, "Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan PT. Frisian Flag Indonesia Wilayah Jawa Barat," *Jurnal Makalah Ilmiah Unikom 07* (2011): 249–267.

⁴ Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana Mukarom, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015).

- g) Kelengkapan sarana dan prasarana: Seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung yang lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- h) Kemudahan akses: Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- i) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- j) Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain⁵.

Berdasarkan pada teori tersebut kualitas pelayanan pada penelitian ini yakni pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial yang baik ditentukan oleh kompetensi aparatur seperti kompetensi intelektual, kompetensi emosional dan kompetensi sosial dalam memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan masyarakat dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan dinas dan pegawai dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten.

Dari teori serta landasan legalistik di atas maka dapat diketahui bahwa kompetensi aparatur berpengaruh terhadap pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial yang mana pegawai yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial pada Dinas Ketenagakerjaan harus memiliki kompetensi yang sesuai dan memadai untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan konsisten kepada masyarakat yang membutuhkan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan Pengaruh Kompetensi Aparatur Dinas Ketenagakerjaan Terhadap Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur dan sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- 1) Kompetensi Aparatur Dinas Ketenagakerjaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur. Hal ini berarti bahwa Kompetensi Intelektual, Kompetensi Emosional dan Kompetensi Sosial dapat menentukan tingkat kualitas Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur.
- 2) Kompetensi Aparatur Dinas Ketenagakerjaan berpengaruh secara signifikan sebesar 20,9% terhadap Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur sedangkan. Hal ini berarti bahwa Kompetensi Aparatur memiliki peran dalam menentukan kualitas Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur.

⁵ Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, "KepMenPAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik," 2003.

Peneliti menyarankan bagi Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur untuk mempertahankan atau meningkatkan kompetensi pegawai yang sudah cukup mumpuni dalam pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial dan sebaiknya lebih memperhatikan kompetensi pegawai yang belum mampu dalam memberikan pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial dengan memberikan diklat dan bimtek kepada pegawai, mengingat adanya pengaruh kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan. Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan dapat menambahkan formasi jabatan mediator mengingat banyaknya jumlah kasus yang tidak sebanding dengan jumlah mediator yang ada dan juga Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan di harapkan memberikan sosialisasi kepada para pegawai mengenai standar kualitas pelayanan secara terintegrasi dan berkelanjutan dalam penerapan budaya kerja yang berkualitas, sehingga tidak terjadi penurunan standar kualitas pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan seperti waktu yang singkat dan biaya penelitian. Keterbatasan cakupan juga merupakan masalah yang sering ditemui dalam penelitian ini dimana dalam hal geografis atau demografis penelitian ini hanya fokus pada wilayah tertentu atau kelompok populasi yang terbatas.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Pengaruh Kompetensi Aparatur Dinas Ketenagakerjaan Terhadap Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

B. Jurnal Ilmiah

Nur Islamiyah, Andi, Alyas dan Hafiz Elfiansya Parawu. 2021. *“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa”*. Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik Vol 2. Makassar.

Lailatul Azizah, Dwi. 2021. *“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar”*. Tulungagung.

Jide, Asri. 2022. *“Kinerja Aparatur Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang”*. Jurnal Ilmiah Pemerintahan Praja Vol 8. Sidenreng Rappang: FISIP Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang.

Budhiningtias, Marlina. 2011. *“Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan PT. Frisian Flag Indonesia Wilayah Jawa Barat”*. Jurnal Makalah Ilmiah Unikom, Vol 7, No 2. H.249-267.

C. Sumber Lainnya

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

