

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA (WORK ABILITY) DAN KUALITAS KERJA  
(WORK QUALITY) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
SOSIAL KABUPATEN SOLOK**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1)  
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi*



Disusun oleh :

**PRA UTARI NOVIA SOLKA**  
**181000461201081**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MAHAPUTERA MUHAMMAD YAMIN SOLOK  
TAHUN 2022**

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA (WORK ABILITY) DAN KUALITAS KERJA  
(WORK QUALITY) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
SOSIAL KABUPATEN SOLOK**

**PRA UTARI NOVIA SOLKA**

**181000461201081**

**UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Sosial Kabupaten Solok. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas Sosial Kabupaten Solok. yang berjumlah sebanyak 80 orang. Dengan jenis penelitian kuantitatif dan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *sampling insidental*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner/angket.

Berdasarkan analisis regresi linear berganda variabel Kemampuan Kerja dan Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok.  $Y = 21,667 + 0,379X_1 + 0,875X_2 + e$ . Dari uji t yang dilakukan didapatkan variabel  $X_1$  Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok dengan  $t^{\text{hitung}} 2,323 > t^{\text{tabel}} 1,996$  dan  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ . Variabel  $X_2$  Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok dengan  $t^{\text{hitung}} 6,382 > t^{\text{tabel}} 1,996$  dan  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ . Dari Uji Determinasi nilai R Square sebesar 0,525. Artinya adalah bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 52,5%, sedangkan sisanya sebesar 47,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimaksudkan dalam penelitian ini, seperti kompensasi motivasi, lingkungan kerja, dll.

Kata Kunci : Kemampuan Kerja, Kualitas Kerja, Kualitas Pelayanan Publik.

# **THE EFFECT OF WORK ABILITY AND WORK QUALITY ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE SOCIAL SERVICES OF SOLOK REGENCY**

## **ABSTRACT**

**PRA UTARI NOVIA SOLKA**

**181000461201081**

**MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN UNIVERSITY**

This research was conducted at the Social Service of Solok Regency. The purpose of this study was to determine the effect of work ability and work quality on the quality of public services at the Social Service of Solok Regency. In this study, the population is people who receive services from the Social Service of Solok Regency, totaling 80 people. With this type of quantitative research and sampling technique using incidental sampling method. The data collection technique used is by using a questionnaire/questionnaire

Based on multiple linear regression analysis, the variables of Work Ability and Work Quality affect the Quality of Public Services at the Social Service of Solok Regency.  $Y = 21.667 + 0.379X_1 + 0.875X_2 + e$ . From the t-test, it is known that the  $X_1$  variable affects the quality of public services at the Social Service of Solok Regency with a tcount of 2,323 > ttable 1,996 and sig 0.000 < 0.05.  $X_2$  Variable Quality of Work has an effect on the Quality of Public Services in the Social Service of Solok Regency with tcount 6.382 > ttable 1.996 and sig 0.000 < 0.05. From the Determination Test the value of R Square is 0.525. This means that the influence of the independent variable on the dependent variable is 52.5%, while the remaining 47.5% is influenced by other variables not intended in this study, such as motivational compensation, work environment, etc.

Keywords: Work Ability, Quality of Work, Quality of Public Service.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Novigasa. 2014. "Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014)" 3 (1).
- Barata, A. A. 2015. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Cholid Narbuko, H. A. A. 2010. *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara.
- Dana Cahya Putra, Drs. Moch. Mustam, MS., Dra. Tri Yuniningsih, M.Si. 2012. *Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang*. Semarang. Semarang.
- Dessler, G. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)."
- Dra. Siti Mariah dan Prof Udin S. Sa'ud, Ph.D. 2013. "Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik" XVII (1): 145-53.
- Dwimawanti, Ida Hayu. 2004. "Kualitas Pelayanan Publik" 1: 109-16.
- Effendi, Sinuhaji. 2014. "Pengaruh Kepribadian, Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja SDM" 1 (1): 11-22.
- FARLEN, FRANS. 2011. *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. YOGYAKARTA.
- Gaspersz, V. 2011. "Total Quality Management." In . Bogor: Vinchristo Publication.
- Ghozali, L. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hao. L. 2013. *Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Pertanahan Kota Banjar*.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Iman, Muazansyah. 2018. "Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja ( Work Quality ) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan" 21 (1): 49–61.
- Ira Wulan Rahma, Mattalatta, Rasyidin Abdullah. 2017. "Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Kabupaten Soppeng" 2 (2): 283–94.
- Kasmir. 2015. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Mangkunegara, A. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder Edisi Ke 2*. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Muflikhati, Saputri. 2015. *Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada Bmt Taruna Sejahtera*. salatiga.
- Muhammad Iqbal, Haeruddin Syarifuddin Saifullah. 2019. *PENGARUH PROFESIONALISME KERJA APARAT TERHADAP KUALITAS KERJA DI KANTOR DESA BULO WATTANG KECAMATAN PANCA RIJANG KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG*.
- Nur, Afifah. 2014. "Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai, Etos Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang" 3 (3): 576–81.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2015. "Kamus Umum Bahasa Indonesia." In . Jakarta: Balai. Pustaka.
- Putu Natalia Krisnayanti<sup>1</sup>, Wayan Mudiarta Utama. 2014. *Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pt. Delta Satria Dewata Denpasar*. denpasar.
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, S. 2013. "Perilaku Organisasi." In . Jakarta: Prenhallindo.
- Rudi, Rinaldi. 2012. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik" 1 (1).

- Salem, GM., Eltwansy MS, Waly EH and Bakry HM. 2017. "Kemampuan Kerja (Work Ability), Individual And Lifestyle Aspects Among Zagazig University Employees. Egyptian Journal of Occupational Medicine, 41 (2) : 205-216." In .
- Saputro, Harius Eko. 2015. "Kualitas Pelayanan Publik" 2 (1).
- Sari, Juwita. 2010. *Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan.* medan.
- Sari, Purnama. 2010. "Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada PT. PLN (Persero) Unit Pengatur Beban (UPB) Sumbagut". *Skripsi. Dipublikasikan (Online).* Medan.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dan. Sipil, Manajemen Pegawai Negeri.* Bandung : PT Refika. Aditama.
- Sekartini, Ni Luh. 2016. "Pengaruh Kemampuan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Administrasi Universitas Warmadewa" 3 (2): 64–75. <https://doi.org/10.22225/jj.3.2.130.64-75>.
- Soeroto. 2010. *Strategi Pembangunan Dan Perencanaan Kesempatan Kerja.* Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif.* R&D. CV. Alfabeta.
- Syafiie, Kencana, Inu. 2015. "Manajemen Pemerintahan." In . Jakarta : PT. Perca.
- Thoha, Miftah. 2010. "Kepemimpinan Dalam Manajemen." In . Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Pandi. 2010. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta : Andi.
- Triguno. 2013. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja.* Jakarta : Golden Teravon Press.
- Winarsih, R. d. 2012. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.