

PENGARUH SISTEM PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI NEGERI SIPIL MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) KOTA SUNGAI PENUH

**NICOLA ANDARA, S.AP¹⁾,
MASNON, SE., M.SI²⁾, MARIO DIRGANTARA, S.Sos.,M.Si.,M.A.P³⁾**

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh
email:

andaranicol4@gmail.com
masnonmsi@gmail.com
mariodirgantara1@gmail.com

ABSTRACT

The Effect of Career Development Systems on Public Service Performance of Civil Servants through Satisfaction as an Intervening Variable in the Personnel and Human Resources Development Agency (BKPSDM) of Sungai Penuh City. With the formulation of the problem, is there an influence of career development on public service performance through satisfaction in the Personnel and Human Resources Development Agency (BKPSDM) of Sungai Penuh City either partially or simultaneously. The purpose of this study was to determine the effect of career development on public service performance through satisfaction in the Personnel and Human Resources Development Agency (BKPSDM) of Sungai Penuh City. This research uses a quantitative approach, where the research method is using Path Analysis and Simple Linear Regression Analysis. From the results of research using this method it is known that work culture and service quality have a positive and significant effect on community satisfaction. And there is an indirect effect of career development on public service performance through satisfaction as evidenced by the path coefficient value $(-0.135) \times (-0.331)$, the value is 0.044685 (0.045 Indirect Effects). The conclusion of this research is that career development and satisfaction together have a positive effect on public service performance at BKPSDM Sungai Penuh City.

Keywords: Career Development, Satisfaction, and Public Service Performance

ABSTRAK

Pengaruh Sistem Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil Melalui Kepuasan Sebagai Variable Intervening di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh. Dengan Rumusan Masalah Apakah terdapat Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Melalui Kepuasan di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh baik secara parsial maupun simultan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Melalui Kepuasan di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh. Penelitian Ini Menggunakan Pendekatan Kuantitatif, dimana Metode Penelitiannya adalah menggunakan *Path Analysis* dan Analisis Regresi Linear Sederhana. Dari Hasil Penelitian dengan menggunakan metode ini Diketahui Bahwa Budaya Kerja dan Kualitas Pelayanan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Kepuasan Masyarakat. Serta Terdapat Pengaruh tidak langsung Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Melalui Kepuasan di buktikan dengan nilai Koefisien jalur $(-0,135) \times (-0,331)$ didapat nilai 0,044685 (0,045 Indirect Effects). Kesimpulan Dari Penelitian Ini Yaitu Pengembangan Karir dan Kepuasan bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada BKPSDM Kota Sungai Penuh.

Kata kunci : Pengembangan Karir, Kepuasan, dan Kinerja Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dihasilkan manusia menjadi daya dukung utama dari pesatnya kemajuan peradaban manusia, termasuk peralatan komunikasi telepon menjadi andalan manusia yang penting dalam berkomunikasi. Pasar industri telekomunikasi memiliki potensi yang sangat besar, karena industri telekomunikasi Indonesia merupakan salah satu yang paling kuat di Asia Pasifik. Studi dari lembaga penelitian ROA (*Research On Asia*) Group mengungkapkan perkembangan pasar industri telekomunikasi Indonesia yang terus tumbuh pesat. Pada tahun 2010, diperkirakan angka pengguna layanan telekomunikasi di Indonesia mencapai angka 133 juta. Sementara itu pertumbuhan industri telekomunikasi di Indonesia juga dapat diketahui dari jumlah industri telekomunikasi tetap dan seluler (*GSM-Global System for Mobile Communication* dan *CDMA-Code Division Multiple Acces*) yang kini kian bertambah (detiknet.com).

Hal ini membuat industri telekomunikasi semakin tumbuh dan menarik bagi investor, dibandingkan dengan industri lainnya. Ada beberapa hal yang menyebabkan pertumbuhan tersebut akan terus meningkat. Pertama, masih besarnya pasar yang belum tersentuh sekitar 80 juta penduduk. Kedua, hanya beberapa perusahaan telekomunikasi yang saat ini mampu melakukan penetrasi hingga keseluruh wilayah. Ketiga, pertumbuhan daya beli masyarakat mulai membaik dengan semakin banyaknya perusahaan telekomunikasi yang bermunculan, antara lain adalah : PT. Telkom Tbk, PT. Telkomsel Tbk, PT. Indosat Tbk, PT. Exelcomindo Pratama Tbk, PT. Hutchinson CP Telecom Indonesia, dll. dengan keunggulan masing-masing produk perusahaan telekomunikasi yang memberikan penawaran yang menggiurkan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah suatu modal yang dapat menggambarkan kondisi pelanggan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima dalam mengevaluasi kualitas. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan loyalitas pelanggan. Layanan dapat dikatakan baik atau berkualitas apabila layanan yang diberikan suatu perusahaan dapat memuaskan para pelanggannya.

Berdasarkan asumsi diatas peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dan menyusun suatu penelitian skripsi tentang ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Untuk itu dalam penelitian ini peneliti ingin memberikan judul dari penelitian ini adalah : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Loyalitas Pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening Pada Kantor Telkom Kota Sungai Penuh”

Rumusan Masalah

1. Apakah Terdapat Pengaruh Langsung Sistem Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh?

2. Apakah terdapat Pengaruh Langsung Sistem Pengembangan Karir Melalui Kepuasan sebagai variable intervening di di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh?
3. Apakah terdapat Pengaruh Langsung Kepuasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh?
4. Apakah terdapat Pengaruh Tidak Langsung Sistem Pengembangan Karir Melalui Kepuasan sebagai variable intervening Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh?

Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Langsung Sistem Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Langsung Sistem Pengembangan Karir Melalui Kepuasan sebagai variable intervening di di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Langsung Kepuasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Tidak Langsung Sistem Pengembangan Karir Melalui Kepuasan sebagai variable intervening Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang secara umum di klasifikasikan menjadi dua, antara lain :

Manfaat Akademis

1. Dari Hasil Penelitian ini diharapkan akan mendapat menambah ilmu pengetahuan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Loyalitas Pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening Pada Kantor Telkom Kota Sungai Penuh.
2. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan pada penulisan dan bahan informasi dalam memperkaya hasil penelitian yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Loyalitas Pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variable 1 intervening Pada Kantor Telkom Kota Sungai Pe Dari Hasil Penelitian ini diharapkan akan mendapat menambah ilmu pengetahuan tentang Pengaruh Sistem Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil Melalui Kepuasan sebagai variable intervening di Pemerintahan Kota Sungai Penuh.

Manfaat Praktis

1. Dapat Memberikan data dan informasi yang berguna bagi semua kalangan terutama yang berkaitan dengan Pengaruh Sistem Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil Melalui Kepuasan sebagai variable intervening di Pemerintahan Kota Sungai Penuh.

2. Dapat memberikan masukan bahwa Pengaruh Sistem Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil Melalui Kepuasan sebagai variable intervening di Pemerintahan Kota Sungai Penuh.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Pengembangan Karir

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 menyatakan bahwa Pengembangan Karir Aparatur Sipil Negara dilakukan berdasarkan kualifikasi, kompetensi, penilaian kinerja, dan kebutuhan instansi pemerintahan. Menurut Siagian (2003:316) pengembangan karir adalah seseorang pegawai ingin berkarya dalam organisasi tempatnya bekerja untuk waktu yang lama sampai usia pension. Sedangkan Mondy (2008:243) menyatakan bahwa pengembangan karir adalah pendekatan formal yang digunakan organisasi untuk memastikan bahwa orang dengan kualifikasi dan pengalaman yang tepat tersedia jika dibutuhkan.

Menurut Edwin B. Fillipo (2011:243) pengembangan karir adalah sebagai sederetan kegiatan kerja yang terpisah-pisah namun masih merupakan atau mempunyai hubungan yang saling melengkapi, berkelanjutan dan memberikan makna bagi kehidupan seseorang. Sedangkan menurut AA. Anwar Prabu Mangkunegara (2012:77) pengembangan karir adalah perbaikan pribadi yang diusahakan oleh seseorang untuk mencapai rencana karir pribadi.

Sedangkan pengertian pengembangan karir menurut Nawawi (2006:99), adalah suatu rangkaian (urutan) posisi atau jabatan yang ditempati seseorang selama masa kehidupan tertentu. Pengertian ini menempatkan posisi atau jabatan seseorang pekerja di lingkungan suatu organisasi atau perusahaan, sebagai bagian rangkaian dari posisi atau jabatan yang ditempatinya selama masa kehidupannya.

Berdasarkan menurut ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan karir adalah suatu kegiatan yang dijalankan untuk melakukan perencanaan pengembangan karir guna mencapai jabatan yang lebih baik lagi.

Tujuan Pembagian Karir

Menurut Sutrisno (2009:182) pengembangan karir bertujuan untuk:

1. Memberikan kepastian arah karier karyawan dalam kiprahnya di lingkup organisasi.
2. Meningkatkan daya tarik organisasi atau institusi bagi para karyawan yang berkualitas.
3. Memudahkan manajemen dalam menyelenggarakan program-program pengembangan sumber daya manusia, khususnya dalam rangka mengambil keputusan di bidang karir serta perencanaan sumber daya manusia organisasi atau perusahaan yang selaras dengan rencana pengembangan organisasi.
4. Memudahkan administrasi kepegawaian, khususnya dalam melakukan administrasi pergerakan karyawan dalam hal karir promosi, rotasi ataupun demosi jabatan.

Sedangkan menurut Ambasar Teguh Sulistiyani dan Rosidah (2011:176) yang menjadi tujuan pengembangan karir yaitu:

1. Membantu memecahkan persoalan operasional.
2. Mempersiapkan pegawai untuk promosi.
3. Meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berprestasi secara optimal.
4. Meningkatkan perkembangan pribadi pegawai.

Kerangka Pemikiran

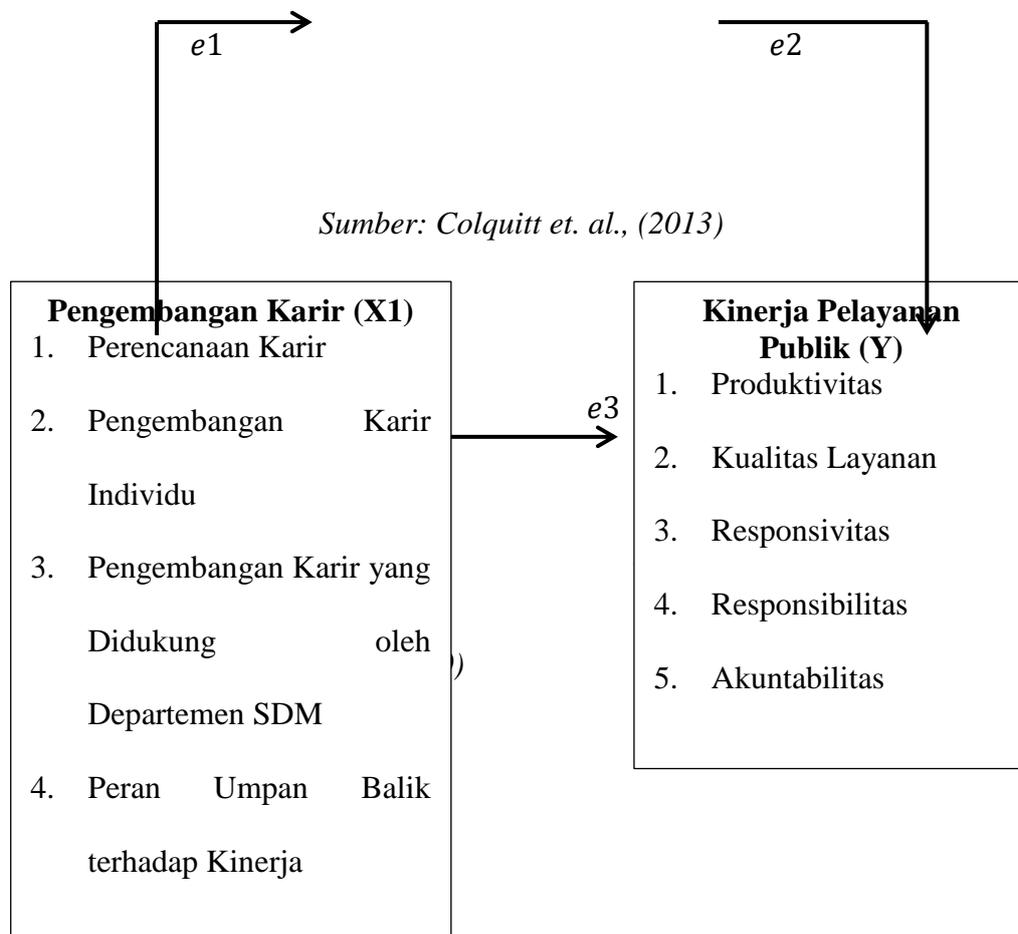
Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut (Polancik, 2009).

Gambar 1.1

KERANGKA PEMIKIRAN

Kepuasan Kerja (Z)

1. Gaji
2. Promosi



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Menurut Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2007:137), menyatakan hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji). Adapun hipotesis yang penulis ajukan saat ini adalah:

1. H1: Pengembangan karir berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik.
2. H2: Pengembangan karir berpengaruh langsung melalui kepuasan.
3. H3: Kepuasan berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik.
4. H4: Pengembangan karir melalui kepuasan berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja pelayanan publik.

Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian

Dalam mengetahui Pengaruh Sistem Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil Melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening, penulis menerapkan Pendekatan Kuantitatif dengan menggunakan metode *path analysis*. Menurut Ghazali (2013:249) analisis jalur (*path analysis*) merupakan perluasan dari analisis linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan

kausalitas antar variabel (model kausal) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Menurut Sugiyono (2012:11) pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai salah satu metode penelitian berdasarkan pada filsafat positivism. Metode ini digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2012:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek itu.

Adapun populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai Di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengawasan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh Sebanyak 30 orang Pegawai Negeri Sipil.

Sampel

Menurut Sugiyono (2014:81) sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu. Menurut Cohen, et.al, (2007:101) semakin besar sample dari besarnya populasi yang ada adalah semakin baik, akan tetapi ada jumlah batas minimal yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 30 sampel. Sebagaimana dikemukakan oleh Baley dalam Mahmud (2011:159) yang menyatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengawasan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh Sebanyak 30 orang Pegawai Negeri Sipil.

Table 1.1
Sampel Penelitian

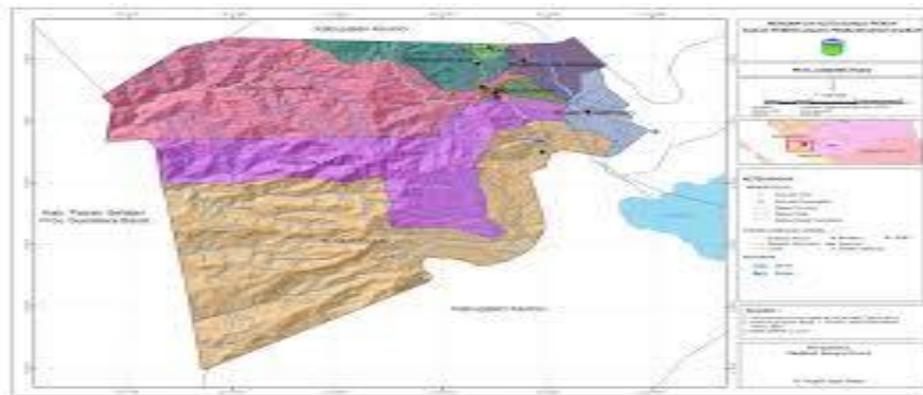
NO	NAMA	JABATAN
1	DEDI WAHYUDI, S. Pt., M. Si.	KEPALA BKSDM
2	YAKHTIAR, S. Sos.	SEKRETARIS BKSDM
3	YULIANDRA, S. Pd., M. Pd.	KABID PMI
4	Dr. RONAL REGEN, S. E., M. Si.	KABID PPP
5	DAVID SETIAWAN, S. E., M. Si.	KABID PA
6	NOKI FAHREZA, S. Si., M. M.	KASUBBAG PERENCANAAN DAN KEUANGAN
7	NELLY FEBRINA, A. Md.	Plt. KASUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN
8	HERINOTO, S. E.	KASUBBID DATA DAN INFORMASI PEGAWAI
9	HERMAWAN SUSANTO, S. H.	KASUBBID KEPANGKATAN DAN MUTASI
10	KAMPET, S. Sos.	KASUBBID PENGADAAN DAN PEMBERHENTIAN
11	TOMMY MARDIANTO, S. H.	KASUBBID PEMBINAAN

		DAN DISIPLIN
12	ESPINOZA, S. E.	KASUBBID PENILAIAN DAN EVALUASI KERJA APARATUR
13	ARGA SETIAWAN, S. E., M. M..	KASUBBID PENGHARGAAN DAN PROMOSI
14	USTARMI, S. E.	KASUBBID PENJENJANGAN
15	HEFRIDA MULYANA, S. Hi.	KASUBBID PENGEMBANGAN KOMPETENSI
16	AL IKHWAN SETIADI, S. E.	KASUBBID DIKLAT TEKNIS FUNGSIONAL DAN SERTIFIKASI
17	RATIH DESPITA SARI, S.S., M. E.	FUNGSIONAL UMUM
18	NOPERI MARIA, S. Pd.	FUNGSIONAL UMUM
19	FRANKY JULIYUS, S. Pd.	FUNGSIONAL UMUM
20	ADDRIAN ROLYES, A. Md.	FUNGSIONAL UMUM
21	NINING SARI NINGSIH, S. H.	FUNGSIONAL UMUM
22	FALKA HILZA, S. Kom.	FUNGSIONAL UMUM
23	MUHAMMAD KHALIL, S. STP.	FUNGSIONAL UMUM
24	ZULFA ARIFIN, A. Md.	FUNGSIONAL UMUM
25	PUTRI APRIANTI, S. IP	FUNGSIONAL UMUM
26	DOLA HERLINA ANGGA RINI, S. STP	FUNGSIONAL UMUM
27	TOMI JAPISA, S. Ap.	FUNGSIONAL UMUM
28	MHD. ALBERT LAWDA, S. Ap.	FUNGSIONAL UMUM
29	HASRAN JONI, S. Ap.	FUNGSIONAL UMUM
30	DUNGKI ARIBI, S. STP.	FUNGSIONAL UMUM
31	MUHAMMAD ISRA, ST.	FUNGSIONAL UMUM
32	BUDI SETIAWAN, A. Md.	FUNGSIONAL UMUM
33	DELA RESFAMI PUTRI, A. Md. Kom.	FUNGSIONAL UMUM
34	YULIZARIZKI RASYIDAWATHI, A. Md.	FUNGSIONAL UMUM
35	REKO RAHIM, S. PdI.	TENAGA MAGANG
36	FEBRIA WULAN SARI, S. H.	TENAGA MAGANG
37	DELLA ASRONI, S. Pd.	TENAGA MAGANG
38	DELVAN SANDRA, S. Ap.	TENAGA MAGANG
39	INE SINTIA, S. Pd.	TENAGA MAGANG
40	NOPITA SARI, S. PdI.	TENAGA MAGANG
41	AGUSTIN LELY MERGARY, S. Pd.	TENAGA MAGANG
42	SELI ARTIKA	TENAGA MAGANG
43	Z. TRAHANI	DRIVER
44	RUDIANTO, S	PENJAGA KANTOR

45	LEDIA SRI DEWI	PENGANTAR SURAT
46	DEVIT ELVIAN	TENAGA KEBERSIHAN
47	REKNI NAUNDARI	TENAGA KEBERSIHAN
48	FETRIZAL	TENAGA KEBERSIHAN
49	TONO	TENAGA KEBERSIHAN

II. METODE PENELITIAN

Kondisi Geografis Kota Sungai Penuh



Gambar 2.1 Peta Wilayah

Sumber: Google.com

Kota Sungai Penuh adalah kota terbesar kedua di Provinsi Jambi, Indonesia. Kota ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Kerinci dan pengesahannya dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 8 Oktober 2009. Kota Sungai Penuh dengan jumlah populasi sebesar 82.293 jiwa (per 2010), memiliki luas keseluruhan 39.150 ha, 59,2 % atau 23.177,6 ha merupakan kawasan Taman Nasional Kerinci Seblat, sedangkan sekitar 40,8% atau 15.972,4 ha baru merupakan daerah efektif perkotaan. Curah hujan harian rata-rata kota ini dalam satu tahun sekitar 49,4 - 169,2 mm/tahun, sementara suhu harian rata-rata dalam satu tahun antara 17,2 °C – 29,3 °C dengan kelembaban udara berada pada 39 % rata-rata dalam per tahun dan kecepatan angin rata-rata dalam satu tahun sekitar 13 m/detik. Wilayah kota ini memiliki topografi berbukit-bukit, berada pada kawasan Bukit Barisan dan hutan tropis dengan ketinggian 650 – 1200 m di atas permukaan laut, dengan luas kemiringan lahan antara 0–20% sekitar 6.300 ha, luas daratan bergelombang dengan kemiringan antara 5–150% sekitar 1.295 ha, luas daratan curam bergelombang dengan kemiringan antara 16–400% sekitar 4.345 ha, dan luas daratan sangat curam yang bergelombang dengan kemiringan antara lebih 400% sekitar 1.295 ha. Adapun yang menjadi batas wilayah Kabupaten Kerinci yaitu, sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Depati Tujuh
2. Sebelah Timur : Air Hangat Timur, Danau Kerinci Barat, Sitingau Laut, dan Tanah Cogok
3. Sebelah Selatan : Keliling Danau
4. Sebelah Barat : Basa Ampek Balai Tapan, Provinsi Sumatera

Barat

Alamat dan Kedudukan

Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh beralamat di Jalan Gajah Mada Nomor 01, Komplek Kantor Walikota Sungai Penuh, Provinsi Jambi, Telepon (0748) 323454. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) adalah instansi pemerintahan yang dibentuk setelah otonomi daerah tahun 1999. Sebelum pelaksanaan otonomi daerah semua urusan kepegawaian berada di pemerintah pusat, yang ada di daerah hanya sebagai pelaksana administrasi kepegawaian dari kebijakan pemerintah pusat.

Tugas Pokok dan Fungsi

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh mempunyai tugas pokok membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan di bidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan;
4. Pelaksanaan administrasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Visi dan Misi BKPSDM

Visi

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh mempunyai Visi yang dirumuskan untuk lima tahun kedepan (2016-2021) yaitu: “Terwujudnya Aparatur Sipil Negara yang Profesional, Inovatif, Religius dan Sejahtera serta Memiliki Integritas yang Didukung Sistem Teknologi Informasi Manajemen Kepegawaian yang Tepat dan Akurat”.

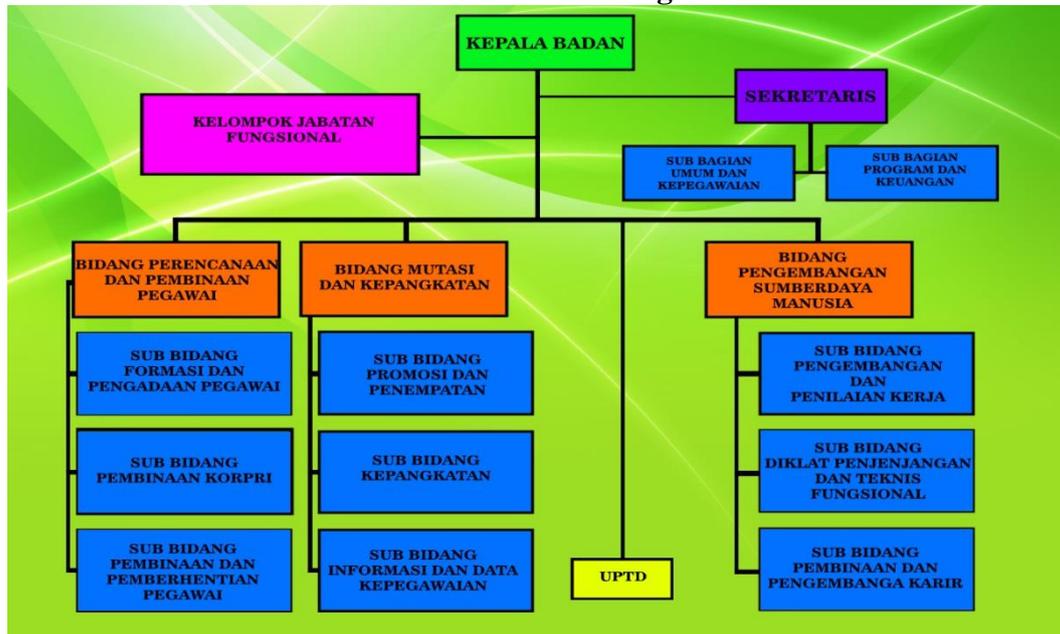
Misi

Dalam mencapai visi organisasi, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh merumuskan misi organisasi sebagai tugas utama yang harus dilakukan dalam mencapai tujuan organisasi dalam kurun waktu tertentu. Untuk mewujudkan hal tersebut Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh mempunyai misi sebagai berikut :

1. Meningkatnya kualitas Sumber Daya Aparatur guna mewujudkan Aparatur Sipil Negara yang Berkualitas dan Profesional.
2. Mewujudkan pelayanan prima administrasi kepegawaian yang didukung oleh penyajian data dan informasi kepegawaian yang akurat serta berbasis teknologi informasi.

Struktur Organisasi

Gambar 2.2 Struktur Organisasi



Adapun tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi di atas adalah:

1. Tugas Pokok Kepala Badan adalah merumuskan kebijakan teknis, penyelenggaraan pelayanan umum, pengendalian dan pembinaan teknis yang berada di bawahnya agar tugas berjalan efisien dan efektif.
Untuk melaksanakan tugas pokok, Kepala Badan mempunyai fungsi :
 - a. Perumusan kebijakan teknis di bidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan;
 - b. Perumusan rencana kerja di bidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan;
 - c. Penyelenggaraan pelayanan umum di bidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan;
 - d. Pengendalian dan pembinaan teknis di bidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan;
 - e. Penyelenggaraan perizinan di bidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan;
 - f. Pelaporan dan evaluasi pelaksanaan tugas di bidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan;
 - g. Pelaksanaan tugas lain di bidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh Walikota.
2. Tugas Pokok Sekretaris adalah menyiapkan bahan dan merumuskan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, monitoring dan evaluasi di bidang kesekretariatan. Untuk melaksanakan tugas pokok, Sekretaris mempunyai fungsi :
 - a. Perumusan kebijakan di bidang kesekretariatan.
 - b. Perumusan rencana kerja di bidang kesekretariatan.
 - c. Penyelenggaraan koordinasi pelaksanaan tugas di bidang kesekretariatan.
 - d. Monitoring dan evaluasi kebijakan di bidang kesekretariatan.
 - e. Pembinaan teknis di bidang kesekretariatan.
 - f. Pelaporan pelaksanaan tugas di bidang kesekretariatan.
 - g. Pengelolaan administrasi kesekretariatan.
 - h. Pelaksanaan tugas lain di bidang kesekretariatan yang diberikan oleh Kepala Badan.

3. Tugas Pokok Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian adalah merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan di bidang umum dan kepegawaian. Untuk melaksanakan tugas pokok, Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan rencana kerja di bidang umum dan kepegawaian;
 - b. Penyelenggaraan kegiatan di bidang umum dan kepegawaian berdasarkan rencana kerja yang telah ditetapkan;
 - c. Penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas di bidang umum dan kepegawaian;
 - d. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi di bidang umum dan kepegawaian;
 - e. Pelaksanaan tugas lain di bidang umum dan kepegawaian yang diberikan oleh Sekretaris.
4. Tugas pokok Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan adalah merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan di bidang perencanaan dan keuangan. Untuk melaksanakan tugas pokok, Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan rencana kerja di bidang perencanaan dan keuangan;
 - b. Penyelenggaraan kegiatan di bidang perencanaan dan keuangan berdasarkan rencana kerja yang telah ditetapkan;
 - c. Penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas di bidang perencanaan dan keuangan;
 - d. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi di bidang perencanaan dan keuangan;
 - e. Pelaksanaan tugas lain di bidang perencanaan yang diberikan oleh Sekretaris.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Interpretasi Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data mulai dilaksanakan pada bulan Juni 2020 dengan kuisisioner dan mengambil data yang diperlukan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pelanggan di PT. Telkom Cabang Kota Sungai Penuh, dimana total jumlah keseluruhan responden adalah sebanyak 50 orang. Rincian penyebaran dan pengambilan kuisisioner dapat dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1 Penyebaran dan pengambilan kuisisioner

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Jumlah kuisisioner disebar	50	100%
2	Jumlah kuisisioner yang dikembalikan	50	100%
3	Jumlah kuisisioner yang tidak diisi/cacat	-	-
4	Jumlah kuisisioner yang tidak dikembalikan	-	-
5	Jumlah kuisisioner yang dapat dianalisis lebih lanjut	50	100%

Sumber : Data Primer diolah 2020

Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data

Uji Validitas Data

Uji validitas menurut Sugiyono (2016:177) dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Keandalan alat ukur mempunyai arti bahwa alat ukur tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Suatu kuisisioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji signifikansi validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk atau dengan membandingkan nilai r hitung dengan rtabel untuk degree of freedom (df) = n-2. Apabila nilai koefisien r hitung > rtabel, dimana rtabel = 0,278 pada n = 50, df = 48, maka

dapat diambil kesimpulan bahwa item tersebut adalah valid, demikian juga sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa item tersebut adalah tidak valid (Sugiyono, 2016:177).

Hasil Pengujian validitas variable konflik peran ganda dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan

No	Butir Intrumen	Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	X1 Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	0,751	0,278	Valid
2		<i>Reliability</i> (Kehandalan)	0,528	0,278	Valid
3		<i>Responsivess</i>	0,694	0,278	Valid
4		(Ketanggapan)	0,802	0,278	Valid
5		<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,753	0,278	Valid
		<i>Emphaty</i> (Empati)			
No	Butir Intrumen	Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	X2 Kepuasan Konsumen	Kesederhanaan	0,583	0,278	Valid
2		Kejelasan/Kepastian	0,842	0,278	Valid
3		Keamanan	0,813	0,278	Valid
4		Keterbukaan	0,699	0,278	Valid
5		Effisiensi	0,564	0,278	Valid

No	Butir Intrumen	Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	Y Loyalitas Pelanggan	Pembelian Ulang	0,751	0,278	Valid
2		Kebiasaan Mengkonsumsi	0,719	0,278	Valid
3		Merek	0,738	0,278	Valid
4		Selalu Menyukai Merek	0,787	0,278	Valid
5		Tetap Memilih Merek Tersebut	0,721	0,278	Valid
		Merekomendasikan Kepada Orang			

Sumber Data : Lampiran

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas menunjukkan bahwa keseluruhan dari item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan yang masing-masing variabel memiliki 5 indikator dengan 5 pertanyaan mempunyai angka koefisien korelasi yang lebih besar dari angka kritik ($r_{hitung} > r_{tabel}$) atau lebih besar dari 0,278 (pada $df = 48$), dengan demikian dapat dinyatakan item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan adalah valid.

Uji Reliabilitas Data

Sugiyono (2012:177) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji realianilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode split half item tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,5 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,5 maka dikatakan item tersebut kurang reliable.

Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel penelitian ini dapat ditampilkan dalam Tabel 3.3 di bawah ini :

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel penelitian

No	Variable	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,859	Reliabel
2	Kepuasan Konsumen	0,813	Reliabel
3	Loyalitas Pelanggan	0,795	Reliabel

Sumber Data : Lampiran

Berdasarkan Tabel 3.3 di atas, nilai cronbach alpha (α) untuk seluruh variabel menunjukkan angka yang lebih besar dari 0,6 sehingga seluruh variabel yang diteliti adalah reliabel. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan data yang dikumpulkan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Cara yang digunakan untuk mengetahui normalitas residual adalah dengan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Jika nilai signifikansi Kolmogorov-smirnov kurang dari 5 persen (0,05) maka dapat dikatakan bahwa residual data dari model regresi tidak normal. Jika nilai signifikansi kolmogorov-smirnov di atas 5 persen (0,05) maka dapat dikatakan bahwa residual data dari model regresi telah terdistribusi secara normal (Ghozali, 2016:154-158).

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 25, berikut ini dapat disajikan hasil uji normalitas disertai penjelasannya pada Tabel 3.4 di bawah ini,

Tabel 3.4 Hasil Pengujian Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen	Loyalitas Pelanggan
N		50	50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	15.00	15.18	14.90
	Std. Deviation	3.350	3.330	3.170
Most Extreme Differences	Absolute	.277	.230	.296
	Positive	.164	.230	.114
	Negative	-.277	-.201	-.296
Test Statistic Kolmogorov-Smirnov		.277	.230	.296
Asymp. Sig. (2-tailed)		.277 ^c	.230 ^c	.296 ^c

Sumber : Lampiran

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai signifikansi kolmogorov-smirnov variabel Kualitas Pelayanan $0,277 > 0,05$, Kepuasan Konsumen $0,230 > 0,05$ dan Loyalitas Pelanggan $0,296 > 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa residual data dari model regresi telah terdistribusi secara normal.

Uji Linearitas

Menurut Ghozali (2016:159) uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Data yang baik seharusnya

memiliki hubungan linier antara variabel independen dan variabel dependen. Penilaian uji linieritas yaitu dapat dilihat dengan nilai sig. linearity > 0,05 maka variabel tersebut dikatakan linear.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 25, berikut ini dapat disajikan hasil uji Linearitas disertai penjelasannya pada Tabel 3.5 di bawah ini :

**Tabel 3.5 Hasil Pengujian Linearitas
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen**

ANOVA Table			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Unstandar dized Residual * Unstandar dized Predicted Value	Betwe en Group s	(Combined)	443.666	7	63.381	3.647	.000
		Linearity	417.165	1	17.165	40.846	.000
		Deviation from Linearity	26.500	6	4.417	1.322	.111
	Within Groups		99.714	42	2.374		
	Total		543.380	49			

Sumber : Lampiran

Berdasarkan hasil uji Linearitas diatas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai signifikasi linearity sebesar $0,111 > 0,05$ maka terdapat hubungan linear antara variabel independen dengan dependen.

**Table 3.6 Hasil Pengujian Linearitas
Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan**

ANOVA Table			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Unstandar dized Residual * Unstandar dized Predicted Value	Betwe en Group s	(Combined)	401.357	7	57.337	26.422	.009
		Linearity	323.789	1	323.789	149.207	.000
		Deviation from Linearity	77.568	6	12.928	5.957	.320
	Within Groups		91.143	42	2.170		
	Total		429.500	49			

Sumber : Lampiran

Berdasarkan hasil uji Linearitas diatas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai signifikasi linearity sebesar $0,320 > 0,05$ maka terdapat hubungan linear antara variabel independen dengan dependen.

**Table 3.7 Hasil Pengujian Linearitas
Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan**

ANOVA Table			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Unstan dardize	Betwe en	(Combined)	410.686	7	58.669	30.118	.000

d Residu al * Unstan dardize d Predict ed Value	Group s	Linearity	257.281	1	257.281	132.0 77	.00 0
		Deviation from Linearity	153.405	6	25.567	13.12 5	.65 0
	Within Groups		81.814	42	1.948		
	Total		492.500	49			

Sumber : Lampiran

Berdasarkan hasil uji Linearitas diatas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai signifikansi linearity sebesar $0,650 > 0,05$ maka terdapat hubungan linear antara variabel independen dengan dependen

Pengaruh Secara Simultan

Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan Program SPSS Versi 25. Dari hasil uji regresi berganda diperoleh koefisien regresi nilai t hitung dan tingkat signifikansi sebagaimana ditampilkan pada tabel 3.5 dibawah ini.

**Tabel 3.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.284	1.290		2.545	.014
	Kualitas Pelayanan	.723	.167	.764	4.319	.000
	Kepuasan Konsumen	.051	.168	.053	2.300	0.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil tabel diatas, terlihat bahwa nilai konstanta sebesar 3,284 dan koefisien $b_1 = 0,723$ dan $b_2 = 0,051$ nilai konstanta dan koefisien regresi (a, b_1, b_2) ini dimasukkan dalam persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 3,284 + 0,723 X_1 + 0,051 X_2$$

Dari hasil persamaan regresi diatas dapat diketahui bahwa persamaan regresinya adalah positif. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (a) adalah 3,284, artinya apabila Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Konsumen (X_2) dianggap tetap (tidak mengalami perubahan), maka Loyalitas Pelanggan Anggota Kepolisian Polres Kerinci sebesar tetap 3,284.
2. Nilai $b_1 = +0,723 X_1$, artinya setiap kenaikan satu satuan Kualitas Pelayananakan meningkatkan Loyalitas Pelanggan sebesar 0,723 (72,3%). Dan sebaliknya setiap penurunan satu satuan Kualitas Pelayananakan menurunkan Loyalitas Pelanggan. Tanda “+” menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) di PT. Telkom Cabang Sungai Penuh.
3. Nilai $b_2 = + 0,051 X_2$, artinya setiap kenaikan satu satuan Kepuasan Konsumenakan meningkatkan Loyalitas Pelanggan sebesar 0,051 (5,1%). Dan sebaliknya setiap penurunan satu satuan Kepuasan Konsumenakan menurunkan Loyalitas Pelanggan.

Tanda “+” menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen (X2) berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) di PT. Telkom Cabang Sungai Penuh

Uji Hipotesis

Secara Simultan (Uji F)

Uji statistic F untuk menunjukkan apakah semua variable independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable dependenterikat. Uji F dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.9 Hasil Uji F
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	324.111	2	162.056	45.232	.000 ^b
Residual	168.389	47	3.583		
Total	492.500	49			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.1 diatas tentang uji ANOVA atau F tes diperoleh nilai f hitung sebesar 45,232 dan f tabel sebesar 3,20 dengan signifikasi sebesar 0,00 oleh karena itu $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($45.232 > 3,20$) maka dengan nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen bersama-sama berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan di Telkom Kota Sungai Penuh.

Secara Parsial (Uji T)

Uji t adalah uji statistic yang merupakan uji koefisien korelasi parsial yang digunakan untuk membuktikan pengaruh variable independen terhadap variable dependen, dimana salah satu variable independenya tetep/dikendalikan.

Dengan ketentuan penulis mengajukan hipotesis, dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5% setelah dilakukan pengajuan dengan SPSS maka didapat hasil seperti tampak pada tabel berikut :

**Tabel 3.10 Hasil Uji T
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		T	Sig.	
		B	Std. Error			Beta
		1 (Constant)	3.284			1.290
Kualitas Pelayanan	.723	.167	.764	4.319	.000	
Kepuasan Konsumen	.051	.168	.053	2.300	.000	

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Penjelasan hasil uji t untuk masing-masing variable bebas adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Tabel diatas diketahui thitung >tabel sebesar 4.319> 2.01 dengan tingkat signifikan 0,000 (Signifikasi < 5%) Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Sungai Penuh (Y).

2. Kepuasan Konsumen

Berdasarkan Tabel diatas diketahui thitung >tabel sebesar 2.300>2.01 dengan tingkat signifikan 0,000 (Signifikasi < 5%) Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Konsumen (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Sungai Penuh (Y).

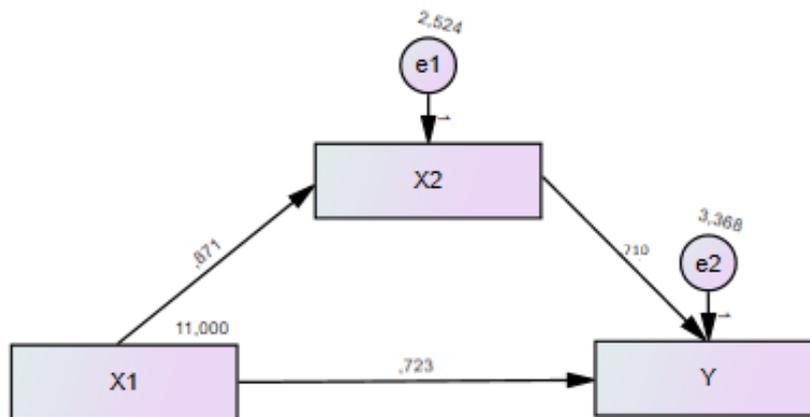
3. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan hal ini dibuktikan dengan diperoleh nilai f hitung sebesar 45,232 dan f tabel sebesar 3,20 dengan signifikasi sebesar 0,00 oleh karena itu f hitung > f tabel (45.232>3,20) maka dengan nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa “ Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen bersama-sama berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Kota Sungai Penuh.

Path Analysis

Teknik analisis data yang digunakan adalah path analysis/ analisis jalur menggunakan AMOS Versi 26. Analisis jalur digunakan untuk melukiskan dan menguji model hubungan antar variabel yang berbentuk sebab akibat (Sugiyono, 2017:34).

Adapun Hasil Analisi jalur dapat di lihat pada gambar 3.1

Gambar 3.1



Tabel 3.11
Koefisien Jalur

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X2 <--- X1	.871	.088	12.726	***	par_1
Y <--- X2	.710	.165	.306	***	par_2
Y <--- X1	.723	.164	4.410	***	par_3

1. Regression Weights: (Group number 1 - Default model)
2. Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	X1	X2
X2	.000	.000
Y	<u>.618</u>	<u>.000</u>

Dari Hasil Pengolahan data menggunakan Program AMOS di dapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pelanggan Telkom dibuktikan dengan nilai Koefisien Jalur positif yaitu sebesar 0,871 dan terdapat pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dibuktikan dengan nilai *** (Artinya Nilai P-Value < 0,001 yang sama saja sudah < 0,005).
2. Terdapat pengaruh positif Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan di Telkom Sungai Penuh dibuktikan dengan nilai Koefisien Jalur positif yaitu sebesar 0,710 dan terdapat pengaruh langsung Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan di Telkom Sungai Penuh dibuktikan dengan Nilai *** (Artinya Nilai P-Value < 0,001 yang sama saja sudah < 0,005).
3. Terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Telkom Sungai Penuh dibuktikan dengan nilai Koefisien Jalur positif yaitu sebesar 0,723 dan terdapat pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dibuktikan dengan nilai *** (Artinya Nilai P-Value < 0,001 yang sama saja sudah < 0,005).
4. Terdapat Pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen di buktikan dengan nilai Koefisien jalur 0,871 x 0,710 didapat nilai 0,61841 (0,618 Indirect Effects) dan kemudian dilakukan Sobel test untuk mendapatkan nilai Z Sobel dengan rumus :

$$Z\text{-value} = a*b/\text{SQRT}(b^2*s_a^2 + a^2*s_b^2)$$
 dan di dapat nilai Z Sobel sebesar 3.9040303 > 1.96 yang artinya terdapat pengaruh tidak langsung signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen di Telkom Sungai Penuh.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan dari uraian dan analisis bab-bab terdahulu maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengaruh Sistem Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil Melalui Kepuasan Sebagai Variable Intervening di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh sebagai berikut:

1. Pengembangan Karir
Berdasarkan Tabel diatas diketahui thitung > tabel sebesar 1,995 > 1,70113 dengan tingkat signifikan 0,000 (Signifikasi < 5%) Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengembangan Karir (X1) terhadap Kinerja Pelayanan Publik di BKPSDM Kota Sungai Penuh (Y).
2. Kepuasan
Berdasarkan Tabel diatas diketahui thitung > tabel sebesar sebesar 1.739 > 1,70113 dengan tingkat signifikan 0,000 (Signifikasi < 5%) Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan (X2) terhadap Kinerja Pelayanan Publik di BKPSDM Kota Sungai Penuh (Y).
3. Pengembangan Karir dan Kepuasan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan Publik hal ini dibuktikan dengan diperoleh nilai f hitung sebesar 3,604 dan f tabel sebesar 3,35 dengan signifikasi sebesar 0,000 oleh karena itu f hitung > f tabel (3,604 > 3,35) maka dengan nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa “ Pengembangan Karir dan Kepuasan bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan Publik pegawai di BKPSDM Kota Sungai Penuh”.
4. Terdapat pengaruh positif Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan dibuktikan dengan nilai Koefisien Jalur positif yaitu sebesar -0,135 dan terdapat pengaruh langsung Pengembangan Karir terhadap Kepuasan dibuktikan dengan nilai *** (Artinya Nilai P-Value < 0,001 yang sama saja sudah < 0,005).

5. Terdapat pengaruh positif Kepuasan terhadap Kinerja Pelayanan Publik di BKPSDM Kota Sungai Penuh dibuktikan dengan nilai Koefisien Jalur positif yaitu sebesar -0,331 dan terdapat pengaruh langsung Kepuasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di BKPSDM Kota Sungai Penuh dibuktikan dengan Nilai *** (Artinya Nilai P-Value < 0,001 yang sama saja sudah < 0,005).
6. Terdapat pengaruh positif Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di BKPSDM Kota Sungai Penuh dibuktikan dengan nilai Koefisien Jalur positif yaitu sebesar 0,594 dan terdapat pengaruh langsung Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pelayanan Publik dibuktikan dengan nilai *** (Artinya Nilai P-Value < 0,001 yang sama saja sudah < 0,005).
7. Terdapat Pengaruh tidak langsung Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Melalui Kepuasan di buktikan dengan nilai Koefisien jalur (-0,135) x (-0,331) didapat nilai 0,044685 (0,045 Indirect Effects) dan kemudian dilakukan Sobel test untuk mendapatkan nilai Z Sobel dengan rumus: $Z\text{-value} = \frac{a*b}{\sqrt{b^2*s_a^2 + a^2*s_b^2}}$ dan di dapat nilai Z Sobel sebesar 0.6326674 < 1.96 yang artinya tidak terdapat pengaruh tidak langsung signifikan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Melalui Kepuasan di BKPSDM Kota Sungai Penuh.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti (STIA-NUSA) Sungai Penuh, terutama ketua STIA Nusantara Sakti dan wakil ketua, Selanjutnya kepada orangtua dan keluarga serta teman-teman yang selalu memotivasi. Semoga bantuan Saudara-Saudara sekalian bernilai kebaikan di sisi ALLAH SWT.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif: Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2015. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Eko, Widodo Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Fahmi, Irham. 2013. *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Flippo B, Edwin. 2011:3. *Manajemen Personalia*. Jilid.1 Edisi 2 Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

- HR. Ridwan. 2002. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Khaerul, Umam. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Jakarta : RajaGrafindo Persada
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. PT.Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2016. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tohardi, Ahmad. 2011. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia* Bandung: CV. Mandar Maju.