

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menghendaki terciptanya efisiensi, efektifitas dan produktifitas sistem pemerintahan dalam penyelenggaraan pembangunan melalui sistem koordinasi yang baik dan terencana menuntut peran sumberdaya manusia agar dapat menerapkan disiplin kerja sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin kerja dalam peraturan perundang-undangan dimana didalamnya telah diatur tentang kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh atau dilarang. Salah satu unsur penyelenggaraan pemerintahan yang perlu memperoleh perhatian dalam upaya reformasi ialah penataan aparatur pemerintah yang meliputi penataan kelembagaan birokrasi pemerintahan, system, dan penataan manajemen sumber daya manusia (PNS). Oleh sebab itu dibutuhkan aparatur pemerintahan yang memiliki kualitas dan profesionalitas dalam melaksanakan dan menyelesaikan suatu pekerjaan.

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya Pegawai Negeri sebagaimana yang dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara tentang Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Karena itu, dalam rangka

mencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi, maka diperlukan pegawai negeri yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan, dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.

Badan Kepegawaian Negara (BKN) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian Indonesia yang bertugas melaksanakan tugas pemerintah di bidang manajemen kepegawaian negara. Manajemen kepegawaian yang dimaksud adalah manajemen seperti tugas-tugas dalam pertimbangan teknis formasi, pengadaan, perpindahan antar instansi, persetujuan kenaikan pangkat, pensiun, serta bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan Sistem Informasi Pegawai. BKN melaksanakan kewenangan, tugas dan fungsinya sesuai dengan yang telah diamanahkan melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan memaksimalkan sumber daya dalam pembinaan dan penyelenggaraan manajemen secara efektif dan efisien sebagai upaya untuk mewujudkan pegawai yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat. (Renstra BKN, 2019)

BKN memiliki 14 Kantor Regional yang terbagi ke dalam beberapa daerah. Kantor Regional V BKN adalah instansi BKN di daerah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala BKN dan mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas dan fungsi BKN di bidang pembinaan dan penyelenggaraan manajemen PNS di wilayah kerja Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Lampung dan Provinsi Kalimantan Barat termasuk instansi Pusat yang ada di daerah.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesawaran (BKPSDM) merupakan instansi pemerintah yang ada di Kabupaten Pesawaran dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang mempunyai tugas memimpin penyelenggaraan urusan pemerintah di Bidang Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia serta melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan penyusunan kebijakan teknis di bidang kepegawaian dan pengembangan sumberdaya manusia agar terlaksananya program kerja dan kegiatan di BKPSDM.

Kantor BKPSDM Kabupaten Pesawaran sebagai institusi pelayanan teknis mempunyai tugas kewenangan di bidang pelayanan publik antara lain: merumuskan perencanaan dan melaksanakan kebijakan teknis manajemen kepegawaian daerah, melaksanakan kegiatan penatausahaan Badan Kepegawaian Daerah, memberikan pertimbangan atau penetapan mutasi dan kepangkatan kepegawaian bagi PNS daerah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan memberikan pelatihan, pengembangan karir, pertimbangan pensiun PNS dan penetapan status kepegawaian diwilayah kerjanya. Berikut ini merupakan data jumlah pegawai di BKPSDM Kabupaten Pesawaran.

Tabel 1.1. Jumlah Pegawai BKPSDM

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Badan	1
2.	Sekretaris	1
3.	Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	1
4.	Staf Perencanaan dan Keuangan	4
5.	Kepala Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian	1
6.	Staf Administrasi Umum dan Kepegawaian	10
7.	Kepala Bidang Kesejahteraan, Disiplin, Data dan Kepegawaian	1
8.	Kepala Sub Bidang Pembinaan, Pemberhentian dan Disiplin Pegawai	1
9.	Kepala Sub Bidang Kesejahteraan dan Pensiun Pegawai	1
10.	Kepala Sub Bidang Data dan Informasi Pegawai	1
11.	Staf Bidang Kesejahteraan, Disiplin, Data dan Kepegawaian	2
12.	Kepala Bidang Mutasi Dan Kepangkatan	1
13.	Kepala Sub Bidang Kepangkatan dan Penggajian	1
14.	Kepala Sub Bidang Mutasi dan Pengembangan Karir	1
15.	Kepala Sub Bidang Jabatan Fungsional	1
16.	Staf Bidang Mutasi Dan Kepangkatan	2
17.	Kepala Bidang Pengembangan SDM	1
18.	Kepala Sub Bidang Pengadaan Pegawai	1
19.	Kepala Sub Bidang Diklat Penjurangan	1
20.	Kepala Sub Bidang Diklat Teknis Fungsional	1
21.	Staf Bidang Pengembangan SDM	3
Total		37

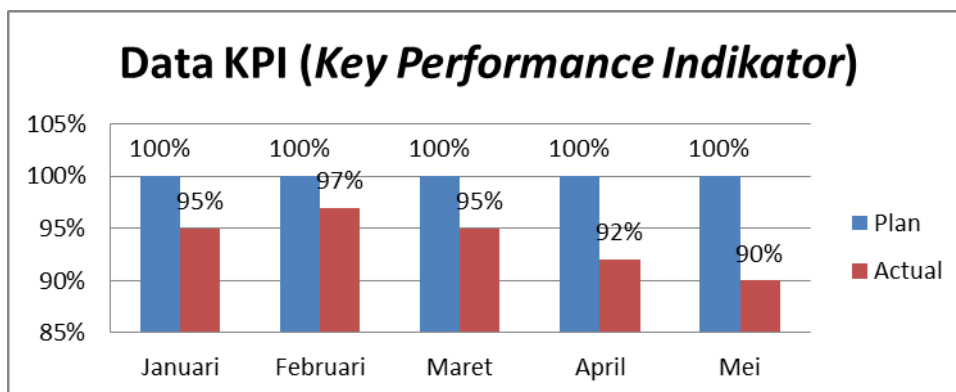
Sumber : BKPSDM Kab. Pesawaran 2018

Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa jumlah pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran yaitu berjumlah 37 orang pegawai yang dimana pegawai paling banyak pada tahun 2018 adalah pegawai di bagian Staf Administrasi Umum dan Kepegawaian yang berjumlah 10 pegawai. Hal ini dikarenakan pada dasarnya dengan adanya pegawai di bagian Staf Administrasi Umum dan Kepegawaian dapat meningkatkan kepuasan kerja para PNS terkait pelayanan BKPSDM di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.

Wasposito (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Kepuasan kerja bersifat individual dimana setiap individu memiliki tingkat

kepuasan yang berbeda-beda. Kepuasan yang dirasakan setiap individu berdasarkan pada perbandingan apa yang diterima secara langsung dari hasil pekerjaannya dengan apa yang diinginkan atau diharapkan pantas atau layak diterima oleh karyawannya. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat.

Hasil prasurvei yang telah dilakukan, masalah terkait rutinitas pekerjaan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran, banyak pegawai yang merasa terbebani dengan pekerjaan yang diberikan dikarenakan beban kerja yang melebihi kemampuan pegawai sehingga banyak pekerjaan yang dilakukan *overdue* / melewati batas waktu yang telah ditentukan. Pembagian kerja yang tidak sama rata serta mengenyampingkan tugas utama pegawai saat atasan memberikan tugas tambahan kepada bawahannya. Hal ini mengakibatkan kesulitan dalam mencapai tujuan. Hal ini dapat terlihat dari KPI (*Key Performance Indicator*) BKPSDM di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran sebagai berikut:



Sumber : BKPSDM Pesawaran, 2018

Gambar 1.1 Key Performance Indicator BKPSDM Kabupaten Pesawaran

Gambar 1.1 diatas menunjukkan bahwa masih adanya pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, namun tidak sedikit pula pegawai yang selalu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Beban kerja yang melebihi batas kemampuan pada sebagian pegawai mengakibatkan pekerjaan melewati batas yang telah ditentukan (*overdue*).

Selain itu status pernikahan PNS diduga dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna pelayanan BKPSDM di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran. Hubungan antara status pernikahan dengan kepuasan kerja menjadi semakin penting. Menurut Ratih Hurriyati (2015), perkawinan menyebabkan meningkatnya tanggungjawab seseorang. Hal ini pada gilirannya membuat karyawan yang sudah berkeluarga melihat pekerjaannya lebih bernilai dan penting, serta ikut menentukan bagaimana tingkat kepuasan kerja mereka. Berikut ini merupakan data status pernikahan PNS pengguna layanan BKPSDM Pemerintah Kabupaten Pesawaran:

Tabel 1.2. Data Status Pernikahan PNS Pengguna Layanan BKPSDM Pemerintah Kabupaten Pesawaran

Jenis Kelamin	Jumlah	Menikah	Belum Menikah
Laki – laki	2,646	2,175	471
Perempuan	1,958	1,524	434
Jumlah	4,604	3,699	905

Sumber : BKPSDM Pesawaran,2018

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa data status pernikahan jumlah pegawai laki – laki yang sudah menikah sebanyak 2,175 orang pegawai dan jumlah pegawai laki – laki yang belum menikah sebanyak 471 orang pegawai sedangkan status pernikahan jumlah pegawai perempuan yang sudah menikah sebanyak 1,524 orang pegawai dan jumlah pegawai perempuan yang belum menikah sebanyak 434 orang pegawai.

Hasil wawancara mengenai kepuasan kerja PNS pengguna layanan BKPSDM di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran berdasarkan status pernikahan. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh PNS yang sudah menikah dinilai lebih rendah karena PNS yang sudah menikah cenderung sangat aktif

dan selalu meminta pelayanan yang diberikan kepada mereka harus lebih cepat jika dibandingkan dengan PNS yang belum menikah. Hal ini dikarenakan PNS yang sudah menikah memiliki tanggung jawab yang lebih banyak jika dibandingkan PNS yang belum menikah sehingga mereka selalu menuntut untuk menggunakan layanan secara cepat. Sedangkan pengguna layanan BKPSDM di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran yaitu PNS yang belum menikah ketika menggunakan layanan sangat tertib dan cenderung patuh terhadap peraturan karena mereka tidak terlalu menuntut pelayanan yang diberikan secara terburu-buru.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah pelayanan kerja dan tingkat profesionalisme kerja pegawai. Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU Nomor 25 Tahun 2009). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan Perundang-undangan.

Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat sekaligus sebagai penanggung jawab fungsi pelayanan umum di Indonesia yang mengarahkan tujuannya kepada *public service*, harus memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada seluruh masyarakat dalam berbagai lapisan. Hal ini mengharuskan pihak pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu memberi kepuasan kepada pelanggan (masyarakat) dan mampu memenuhi harapan

masyarakat. Oleh sebab itu hanya pelanggan (masyarakat) yang dapat menentukan kualitas pelayanan dan mereka pula yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Dengan demikian, kegiatan tersebut mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pegawai pemerintah. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif lebih murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Melihat begitu pentingnya posisi BKPSDM dalam rangka membangun sumber daya aparatur daerah tentu harus diimbangi dengan memberikan pelayanan yang baik untuk memberikan kepuasan kepada publik yakni pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran secara merata agar dalam pelaksanaannya tidak terjadi dugaan bahkan asumsi publik yang negatif sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan dalam diri aparatur pemerintah lainnya.

Fenomena yang terjadi lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran adalah pelayanan yang diberikan pegawai belumlah sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu indikasi rendahnya kualitas pelayanan PNS adalah adanya pelanggaran disiplin yang banyak dilakukan oleh PNS. Kendala yang dihadapi oleh seorang PNS dalam peningkatan disiplin PNS adalah kurang tegasnya sanksi yang diberikan oleh pejabat yang berwenang. Data dan informasi tentang tingkat kepuasan PNS pengguna layanan BKPSDM yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat PNS dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya dapat dilihat dalam Tabel 1.3.

Tabel 1.3. Tingkat Kepuasan PNS Pengguna Layanan BKPSDM

No.	Dimensi	Nilai per Unsur 2018
1.	Persyaratan Pelayanan	2,73
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	2,64
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	2,50
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	2,85
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,76
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	2,74
7.	Prilaku Pelaksana Pelayanan	2,62
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1,81
9.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	1,79
Total		249

Sumber : Bidang Kesejahteraan, Disiplin Data dan Kepegawaian BKPSDM, 2018.

a. Nilai Indeks Unit Pelayanan : Jumlah NRR IKM tertimbang per unsur
2018 : $249 / 100 \text{ responden} = 2,49$

b. Nilai IKM setelah dikonversi : Nilai Indeks x Nilai Dasar
2018 : $2,49 \times 25 = \mathbf{62,34 \text{ (Kurang Baik)}}$

Nilai Interval Konversi IKM

1. 25 – 43,75 : D (Tidak Baik)
2. 43,76 – 62,50 : C (Kurang Baik)
3. 62,51 – 81,25 : B (Baik)
4. 81,26 – 100,00 : A (Sangat Baik)

Tabel 1.3 menjelaskan bahwa tingkat kepuasan PNS pengguna layanan BKPSDM tahun 2018 adalah sebesar 62,34 dimana nilai tersebut masuk kedalam interval antara 43,76 – 62,50 sehingga masuk kategori C atau Kurang baik. Rendahnya nilai ini terkait pelayanan terkait dimensi penanganan pengaduanserta saran dan masukan sarana dan prasarana

pelayanan. Jika hal ini terus dibiarkan maka akan mengakibatkan banyak kerugian di pihak pengguna layanan dan berdampak buruk terhadap kepuasan kerja terkait rendahnya pelayanan kerja yang diberikan BKPSDM.

Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. Atmosoeperto (dalam Yesy, 2016). Menurut Robbins, (2010) mengatakan bahwa kemampuan (*ability*) adalah kecakapan atau potensi suatu keahlian yang merupakan hasil dari latihan atau praktek dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakan.

Para dasarnya setiap aparatur pemerintah dituntut mempunyai profesionalisme sesuai dengan tugas dan jabatannya. Melaksanakan setiap bidang kerja sesuai dengan tugas dan fungsi secara struktural organisasi yang kredibel menjadi salah satu tugas dan kewajiban jabatan yang harus dilaksanakan dengan amanah dan sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada. Peningkatan kinerja aparatur merupakan salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan program pengembangan sumber daya manusia aparatur. (Roza Claudia Sanger, 2013).

Berdasarkan hasil prasurvey yang telah dilakukan oleh BKPSDM di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran mengenai kemampuan aparatur dalam menguasai dan memahami serta melaksanakan bidang tugas sesuai dengan profesinya belum sepenuhnya dimiliki oleh aparatur. Hal tersebut tercermin oleh: 1) lambannya dalam menyelesaikan pekerjaan, 2) kualitas pekerjaan yang dihasilkan kurang optimal, 3) jumlah pekerjaan yang dihasilkan tidak sebanding dengan waktu yang diperlukan, 4) perbedaan perlakuan dan pelayanan pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Pelaksanaan salah satu pelayanan di BKPSDM yaitu masalah kenaikan pangkat PNS. Menurut pengamatan awal penulis, persoalannya pelayanan kenaikan pangkat PNS yang berkualitas masih belum dijalankan sebagaimana mestinya oleh pegawai BKPSDM. Dalam pelayanan kenaikan pangkat PNS pengguna layanan BKPSDM, bahwa harapan pengguna layanan yaitu PNS khususnya struktural yang naik pangkat pada periode 1 Oktober 2018 tidak semuanya terpenuhi dalam hal ketepatan waktu dalam proses penyelesaian Surat Keputusan kenaikan pangkat karena keterlambatan pada proses penyelesaian SK kenaikan pangkat yang akhirnya menyebabkan proses lainnya seperti penyesuaian gaji menjadi terlambat yang akhirnya menimbulkan ketidakpuasan dari PNS yang dilayani. Selain itu masih adanya kesalahan dalam penyelesaian Surat Keputusan yang diterbitkan seperti pada nama, bulan dan tempat tanggal lahir serta ketidak telitian pada pemeriksaan kelengkapan berkas usulan kenaikan pangkat PNS, hal ini dapat membuat pelayanan menjadi tidak baik karena akan menimbulkan keragu-raguan dari pengguna jasa pelayanan dalam aspek pelayanan bebas dari kesalahan.

Fahmi Rezha dkk (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman e-KTP. Kartono (2018) menyatakan profesionalisme dan iklim kerja secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan dalam penelitian ini dapat terbukti atau dapat diterima.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja sebagai persyaratan untuk meningkatkan kepuasan publik, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanan dan profesionalismenya, berdasarkan asumsi penulis terlihat bahwa pelayanan dan profesionalisme kerja pegawai belumlah sesuai dengan kondisi yang diharapkan. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PNS (Studi Kasus Pada PNS Wanita Menikah dan Belum Menikah sebagai Pengguna Layanan Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Pemerintah Kabupaten Pesawaran)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Rendahnya tingkat kepuasan pelayanan PNS Wanita pengguna layanan BKPSDM di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran
2. PNS wanita yang sudah menikah memiliki kepuasan pelayanan kerja yang kurang baik dibandingkan PNS wanita yang belum menikah
3. Pelayanan kerja BKPSDM di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran masuk kategori kurang baik.
4. Rendahnya profesionalisme kerja pegawai BKPSDM dikarenakan lambannya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup obyek dan waktu, maka dalam penelitian ini tidak mengambil semua PNS pengguna layanan BKPSDM tetapi hanya dilakukan pada PNS Wanita pengguna layanan BKPSDM yang aktif di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka dapat ditentukan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pegawai BKPSDM terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran?
2. Bagaimana pengaruh profesionalisme pegawai BKPSDM terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pegawai dan profesionalisme pegawai BKPSDM terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pegawai BKPSDM terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran?
5. Bagaimana pengaruh profesionalisme pegawai BKPSDM terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pegawai dan profesionalisme pegawai BKPSDM terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan diatas maka diambil tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pegawai BKPSDM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.
2. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pegawai BKPSDM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme pegawai BKPSDM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pegawai BKPSDM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.
5. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pegawai BKPSDM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme pegawai BKPSDM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan mengetahui pemecahan permasalahan, maka akan diperoleh beberapa manfaat, antara lain:

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang diimplementasikan untuk mengetahui kualitas layanan pegawai dan profesionalisme pegawai dan tingkat kepuasan PNS.

2. Bagi BKPSDM

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai masukan dalam mengetahui proses pengambilan keputusan dengan melihat aktivitas yang dilakukan masyarakat dalam proses layanan pegawai dan profesionalisme pegawai.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pegangan referensi bagi penelitian dibidang yang sama dimasa yang akan datang.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab I tercantum latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II memuat tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis / peneliti. Apabila penelitian memerlukan analisa statistika maka pada bab ini dicantumkan juga teori statistika dan hipotesis (bila diperlukan).

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisi metode-metode pendekatan penyelesaian permasalahan yang dinyatakan dalam perumusan masalah.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi tentang hasil penelitian secara sistematis dan kemudian dianalisis dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan dan untuk didiadakan pembahasan hasil dari penelitian ini.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan rangkuman dari pembahasan, yang sekurang-kurangnya terdiri dari; (1) jawaban terhadap perumusan masalah dan tujuan penelitian serta hipotesis; (2) hal baru yang ditemukan dan prospek temuan; (3) pemaknaan teoritik dari hal baru yang ditemukan.

Saran merupakan implikasi hasil penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan penggunaan praktis. Sekurang-kurangnya memberi saran bagi perusahaan (objek penelitian) dan penelitian selanjutnya, sebagai hasil pemikiran penelitian atas keterbatasan penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRA