
**KEPUASAN KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN
AKANKAH SELALU LINIER****Isnief Vaudhya Azizah Syamnah¹, Ade Nuryandi², Mukarto Siswoyo³,
Nursahidin⁴****Universitas Swadaya Gunung Jati, Indonesia**E-mail: vaudhyaisnie@gmail.com, adenuryandi7710@gmail.com,
mukarto.siswoyo@ugj.ac.id, nursahidin.sirod@ugj.ac.id

Abstrak

Kepuasan kinerja pegawai berkaitan dengan perasaan seorang pegawai dengan kinerjanya. Rasa puas ini mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga kepuasan kinerja pegawai memiliki kedudukan yang penting. Penelitian ini mengkaji pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. Menggunakan metode kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner dengan teknik purposive sampling. Sampel terdiri dari 45 pegawai untuk variabel kepuasan kerja (X) dan 38 pengguna jasa untuk variabel kualitas pelayanan (Y). Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana untuk menguji hubungan antara variabel kepuasan kerja dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi variabel kepuasan kerja karyawan sebesar 0,000 yang mana lebih kecil < dari nilai probabilitas 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis (H1) diterima dan (H0) ditolak, yaitu kepuasan kerja karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan kerja sebesar 50,3% dan sisanya sebesar 49,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil mengungkapkan hubungan linier antara kedua variabel, di mana kepuasan kerja yang tinggi mendorong motivasi dan komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan berkualitas. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menekankan pentingnya pengelolaan pegawai yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan institusi.

Kata kunci: Kepuasan Kerja Pegawai, Kinerja, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Linier

Abstract

Employee performance satisfaction is related to an employee's feelings about his or her performance. This sense of satisfaction influences the quality of service provided to customers, so that employee performance satisfaction has an important position. This research examines the influence of employee job satisfaction on service quality at the Cirebon Class II Harbormaster and Port Authority Office. Using quantitative methods, data was collected through questionnaires with purposive sampling techniques. The sample consisted of 45 employees for the job satisfaction variable (X) and 38 service users for the service quality variable (Y). Data analysis was carried out using simple linear regression to test the relationship between job satisfaction variables and service quality. The research results show that the significance value of the employee job satisfaction variable is 0.000, which is less than the probability value of 0.05. This shows that hypothesis (H1) is accepted and (H0) is rejected, namely employee job satisfaction has a significant influence on service quality at the Cirebon Class II Port Authority and Port Authority Office. Quality is influenced by job satisfaction by 50.3% and welfare by 49.7% is influenced by other service factors. The results reveal a linear relationship

between the two variables, namely that high job satisfaction encourages employee motivation and commitment in providing quality services. On the other hand, job dissatisfaction has the potential to reduce service quality. This research emphasizes the importance of good employee management to improve the quality of institutional services. Keywords: Employee Job Satisfaction, Performance, Service Quality, Public Services, Linear

Pendahuluan

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Cirebon merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pengaturan dan pengawasan kegiatan kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan di wilayah Cirebon. Sebagai institusi yang berperan penting dalam sektor transportasi laut, KSOP Cirebon memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan jasa yang berkualitas kepada pelaku bisnis, pemilik kapal, dan masyarakat umum yang berhubungan dengan kegiatan pelabuhan. Kantor tersebut memiliki peran strategis dalam mengatur dan menyelenggarakan berbagai aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan pelabuhan, baik dalam hal pengaturan lalu lintas kapal, pengelolaan logistik, hingga pelayanan kepada pelanggan. Dalam konteks layanan jasa, kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting. Kualitas pelayanan yang baik di KSOP Cirebon dapat memberikan manfaat yang signifikan, seperti peningkatan efisiensi operasional, peningkatan kepuasan pelanggan, dan memperkuat citra positif lembaga. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kepuasan kerja pegawai. (Nursahidin et al., 2017).

Tingkat keberhasilan serta daya saing sebuah lembaga tergantung pada kualitas layanan yang diberikan pada konsumen. Sebuah lembaga akan merasakan bahwa kepuasan konsumen hal penting untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Zakariyah & Chrysoekanto, 2020). Pada berbagai sektor pasti berusaha untuk dapat melakukan peningkatan dalam kualitas layanan yang diberikan dalam rangka memenuhi kepuasan konsumen (Sicillia, 2019). Kepuasan seorang pegawai memiliki kedudukan krusial pada pemberian kualitas layanan layanan (Altonie et al., 2022). Berbagai penelitian telah dilakukan yang mendapatkan hasil bahwa terdapat kaitan yang signifikan antara kepuasan pegawai dengan konsumen. Jika pegawai memiliki rasa puas akan pekerjaan yang diberikan maka pegawai akan senantiasa memberikan layanan dengan kualitas yang tinggi kepada para konsumen dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen (Purnama, 2019).

Kepuasan kerja dapat dilihat sebagai sebuah rasa yang dirasakan oleh individu pada tanggungjawab kerja yang dilakukannya berdasarkan kinerjanya yang terdapat dukungan dari luar (Meithiana, 2017). Kepuasan dalam berkerja merupakan sebuah rasa yang mendukung atau tidak mendukung yang dialami karyawan ketika bekerja (teori Keith Davis, (1985: 96) dalam (Mangkunegara & Prabu, 2011), adapun menurut (Sunarta, 2019) mengartikan bahwa kepuasan dalam bekerja adalah sebuah tindakan individu yang berkaitan dengan tanggungjawab kerjanya. Kepuasan kerja merupakan perasaan mendukung atau tidak mendukung apa yang dialami karyawan selama bekerja. (Siswoyo et al., 2019). Sedangkan menurut (Kurniawan & Prasilowati, 2019), kepuasan dalam bekerja merupakan tindakan individu yang berkaitan dengan tanggung jawab pekerjaannya. Kepuasan dalam bekerja berkaitan dengan berbagai perasaan antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang didapat. Dengan demikian, segala hal yang diberikan perusahaan kepada karyawannya mempengaruhi perasaan puas sehingga berdampak pada tindakan karyawan terhadap kinerjanya (Permana et al., 2023).

Kualitas layanan memiliki fokus utama pada usaha dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Sejalan dengan pendapat (Suryani & Rosalina, 2019) yang menjelaskan jika

kualitas layanan merupakan kelebihan yang dapat dijadikan sebagai harapan dalam memenuhi ekspektasi konsumen. Menurut (Apriliyani et al., 2019) kualitas dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang terus bergerak dan berkaitan dengan berbagai objek yang dapat memenuhi harapan yang diharapkan. Kualitas tidak hanya terfokus pada hasil akhir saja, namun berkaitan dengan kualitas berbagai sumber daya. Penjelasan tersebut berarti bahwa kualitas mempunyai berbagai indikator yang saling berkaitan untuk memenuhi harapan konsumen. Tidak mungkin hasil akhir akan berkualitas jika sumber dayanya tidak berkualitas (Nursahidin et al., 2017).

Menurut sebuah penelitian (Adhiputra, 2017), kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Artinya ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, maka mereka akan bekerja semaksimal mungkin dalam melayani konsumen. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lassa & Longa Tiza, 2021), yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Studi yang dilakukan oleh (Haris, 2017) mengungkapkan adanya hubungan yang kuat antara kepuasan kerja (X1) dengan kualitas pelayanan (Y), serta menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan linier atau searah, yang berarti peningkatan kepuasan kerja (X1) akan meningkatkan kualitas pelayanan (Y), sedangkan penurunan kepuasan kerja (X1) akan menurunkan kualitas pelayanan (Y). Serta dalam Temuan penelitian yang dilakukan oleh (Hara Sujarwanta et al., 2023) menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki dampak langsung yang signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa jika suatu perusahaan berfokus pada peningkatan kepuasan kerja karyawannya, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan meningkat. Hasil tersebut mengimplikasikan bahwa penerapan sistem penggajian dan pengembangan karir yang baik, hubungan yang baik antara rekan kerja dan atasan, serta lingkungan kerja yang sehat dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Yulianto, 2018).

Pegawai dengan rasa puas yang tinggi akan lebih bersemangat dalam melakukan tanggungjawabnya, sehingga akan memberikan kualitas yang terbaik serta lebih jauh memberikan kepuasan pada konsumen (Steven et al., 2021). Beragam kaitan rasa puas konsumen dengan kualitas pelayanan yang ada pada perusahaan. Akhir-akhir ini ada perkembangan mengenai adanya keinginan dalam melakukan pengujian mengenai keterkaitan kepuasan konsumen serta kualitas pelayanan pada sektor publik (Mosimanegape et al., 2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pada organisasi sektor publik tertentu, yaitu kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP). Sebagai institusi yang berperan penting dalam sektor transportasi laut, KSOP memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan jasa yang berkualitas kepada pelaku bisnis, pemilik kapal, dan masyarakat umum yang berhubungan dengan kegiatan pelabuhan. Persepsi kualitas layanan di kantor-kantor pemerintah sering dikaitkan dengan birokrasi, inefisiensi, dan kurangnya daya tanggap (Nwankpa & Datta, 2022).

Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi peran kepuasan karyawan dalam meningkatkan kualitas layanan dalam konteks kantor KSOP. Dengan melakukan survei pada pegawai yang bekerja di kantor KSOP, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan. Berdasarkan sumber-sumber yang disampaikan, terlihat adanya hubungan positif antara kepuasan karyawan dengan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pelanggan. Meskipun banyak penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan kerja dan kualitas layanan, terdapat kesenjangan dalam teori yang mengaitkan kedua konsep tersebut secara khusus dalam konteks institusi pelayanan publik, terutama di bidang pelabuhan. Beberapa penelitian mungkin telah mengungkapkan hubungan antara kepuasan kerja dan kualitas layanan, namun belum banyak yang fokus pada sektor pelabuhan. Kepuasan kerja dan kualitas layanan merupakan dua aspek yang krusial dalam konteks pengelolaan institusi

pelayanan publik, termasuk di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. Namun, dalam praktiknya, seringkali terdapat tantangan terkait kualitas layanan yang diberikan oleh institusi tersebut. Salah satu faktor yang kemungkinan mempengaruhi kualitas layanan adalah kepuasan kerja dari para pegawainya. Pelayanan yang diberikan seringkali kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, hal ini diduga karena kompensasi yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh para pegawai. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mendalam untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon.

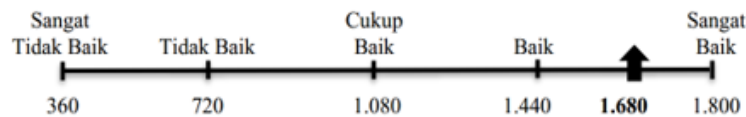
Studi ini berupaya untuk berkontribusi pada pengetahuan yang ada dengan secara khusus berfokus pada dampak kepuasan karyawan terhadap kualitas layanan di organisasi sektor publik. Studi ini akan memberikan wawasan tentang peran kepuasan kerja dalam meningkatkan kualitas layanan di lingkungan kantor pemerintah dan berkontribusi pada pemahaman tentang hubungan antara kepuasan karyawan dan kualitas layanan di sektor publik. Selain itu, temuan penelitian ini mungkin memiliki implikasi praktis bagi pengelolaan kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) dan organisasi sektor publik lainnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di KSOP Kelas II Cirebon, serta memberikan rekomendasi yang relevan bagi manajemen KSOP Kelas II Cirebon dalam meningkatkan kepuasan kerja dan kualitas pelayanan jasa yang disediakan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmiah yang bermanfaat dalam konteks administrasi publik dan pengembangan pengetahuan di bidang ini. Melalui penelitian ini diharapkan KSOP Cirebon dapat menerapkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Metode Penelitian

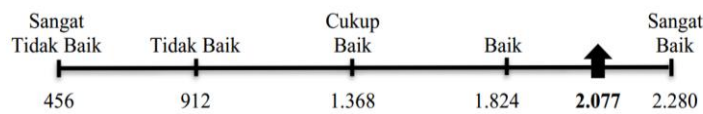
Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menghimpun data dalam bentuk angka dan kemudian menganalisisnya dengan teknik statistik. Pendekatan ini bertujuan untuk mengukur variabel-variabel tertentu dan mengidentifikasi hubungan di antara mereka (Yam & Taufik, 2021). Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh Pegawai Dinas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon dan Pengguna Jasa (Masyarakat). Teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling yang diartikan dengan penentuan sampel dengan adanya berbagai pertimbangan (Kuantitatif, 2016). Sampel yang digunakan pada penelitian terbagi 2, sampel untuk kepuasan kerja sebagai variabel independen (X) sebanyak 45 orang pegawai, sedangkan sampel untuk kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y) sebanyak 38 orang pengguna jasa. Untuk pengumpulan data menggunakan data primer yang didapatkan dari hasil kuesioner. Pertanyaan dalam kuesioner berkaitan dengan kepuasan kerja serta kualitas layanan yang diberikan. Kuesioner yang dibuat menggunakan Skala Likert yang merupakan subjek penelitian diberikan beragam pertanyaan terkait penelitian kemudian menjawabnya. Setelah data didapatkan, dilanjutkan dengan analisis data dengan pengujian validitas serta reliabilitas untuk pengujian kuesioner. Untuk melihat keterkaitan antar variabel digunakan uji regresi dan uji determinasi dengan menggunakan software SPSS 23. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti memiliki rumusan hipotesis sebagai berikut: H0: Kepuasan kerja pegawai tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon H1: Kepuasan kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan angket terhadap 45 pegawai dengan jumlah pertanyaan sebanyak 8 pertanyaan, diperoleh data kepuasan kerja pegawai dengan skor total sebesar 1.680. Sedangkan, hasil penelitian dengan menggunakan angket terhadap 38 pengguna jasa dengan jumlah pertanyaan sebanyak 12 pertanyaan, diperoleh data kualitas pelayanan dengan skor total sebesar 2.077. Apabila digambarkan dalam bentuk kontinum menggunakan skala likert 1 -5 mulai dari sangat tidak baik sampai sangat baik, maka dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. Tingkat Kontinum Kepuasan Kerja Pegawai



Gambar 2. Tingkat Kontinum Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan kontinum tersebut maka dapat dilihat kepuasan kerja pegawai di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon berada pada tingkatan sangat baik dengan tingkat prosentase sebesar 93,3% dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon berada pada tingkatan sangat baik dengan tingkat prosentase sebesar 91%.

Pembahasan

Untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan kerja (X) terhadap kualitas pelayanan (Y), hasil penelitian tersebut selanjutnya diolah dengan menggunakan analisis statistik dengan software SPSS 23. Diantaranya adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi dan uji determinasi. Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan rumus product moment dengan standar sebagai berikut: a) Nilai Sig <0,05 menandakan validitas pernyataan tersebut. b) Nilai Sig >0,05 menandakan ketidakvalidan pernyataan tersebut. Hasil perhitungan setiap alat ukur menunjukkan semua nilai signifikansi (2-tailed) korelasi untuk semua item yaitu 0,001 yang mana lebih kecil dari nilai batas signifikansi yaitu 0.05. Oleh karena itu, semua pernyataan dalam item-item pertanyaan telah terbukti valid secara signifikan, sehingga secara keseluruhan, kuesioner dianggap valid untuk digunakan dalam penelitian. Uji reliabilitas telah dilakukan hasil yang menunjukkan nilai Cronbach Alpha mencapai 0,697 melebihi batas minimal sebesar 0,600.

Menurut Sugiyono (2018:220), instrumen dianggap reliabel jika koefisien reliabilitasnya minimal 0,6. Jika nilai Cronbach Alpha instrumen tersebut < 0,6, maka instrumen tersebut dianggap tidak reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner tersebut mempunyai konsistensi yang tinggi sehingga dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya. Selanjutnya penulis melakukan uji regresi untuk menilai hubungan beberapa variabel. Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi tabel probabilitas. Pengujian hasil regresi didasarkan pada tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun hasil dari SPSS adalah: 1). Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari probabilitas < 0,05 berarti kepuasan kerja (X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y). 2). Sebaliknya jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari probabilitas > 0,05 berarti kepuasan kerja (X) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y).

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.588	9.664		-.371	.713
X	1.555	.258	.709	6.035	.000

Gambar 3. Uji Regresi

Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi variabel kepuasan kerja karyawan sebesar $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, kepuasan kerja karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. Hasil regresi linear yang menunjukkan pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan mengindikasikan bahwa peningkatan dalam dimensi-dimensi kepuasan kerja tersebut dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek tersebut guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kepuasan kerja (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y), dilakukan uji determinasi dengan hasil sebagai berikut.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.709 ^a	.503	.489	3.043

Gambar 4. Uji Determinasi

Berdasarkan uji determinasi, diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,503. Angka tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan kerja sebesar 50,3% dan sisanya sebesar 49,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa 50,3% variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh faktor kepuasan kerja. Hal ini berarti kepuasan kerja memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan, meskipun tidak menjelaskan seluruh variasi. Sementara itu, 49,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam model penelitian ini. Temuan ini menyoroti pentingnya kepuasan kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan, namun juga menggarisbawahi kebutuhan untuk mengeksplorasi dan mempertimbangkan faktor-faktor tambahan yang mungkin berkontribusi terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu (H1) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Artinya, kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan dan hubungan yang linier terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kepuasan karyawan, semakin baik layanan yang diberikan. Temuan ini dapat dikaitkan dengan berbagai dimensi kepuasan kerja yang saling terkait. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kualitas supervisi, kebijakan organisasi dan manajemen,

serta kesempatan untuk maju dalam karir, semuanya berkontribusi pada tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan.

Karyawan yang merasa puas dengan tugas dan tanggung jawab mereka, didukung oleh supervisor yang kompeten, dan melihat peluang pengembangan karir, cenderung lebih termotivasi untuk memberikan layanan yang lebih baik. Selain itu, faktor-faktor seperti gaji atau upah yang adil, hubungan yang positif dengan rekan kerja, dan kondisi pekerjaan yang mendukung juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja. Karyawan yang merasa dipenuhi kebutuhannya secara finansial, bekerja dalam lingkungan yang kolaboratif, dan memiliki kondisi kerja yang nyaman cenderung lebih fokus pada pekerjaan mereka dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Hubungan positif yang ditemukan antara kepuasan kerja dan kualitas pelayanan mengindikasikan bahwa peningkatan dalam dimensi-dimensi kepuasan kerja tersebut dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan linier antara kepuasan kerja pegawai dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. Yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi variabel kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitas sebesar $< 0,05$. Kepuasan kerja yang tinggi berperan penting dalam mendorong pegawai untuk lebih termotivasi dan berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pegawai, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin baik. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan kerja sebesar 50,3%. Temuan ini menggarisbawahi peran penting kepuasan kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pegawai yang puas dengan pekerjaannya cenderung lebih bersemangat, inisiatif, dan menunjukkan sikap positif dalam interaksi dengan pelanggan, serta lebih mampu memberikan solusi terbaik dalam menangani masalah pelanggan dengan ramah dan efisien. Di sisi lain, ketidakpuasan kerja dapat mengakibatkan penurunan motivasi dan perhatian pegawai terhadap kebutuhan pelanggan, yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, dengan 49,7% variasi yang dijelaskan oleh faktor-faktor lain, hasil ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah fenomena kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai variabel. Oleh karena itu, meskipun fokus pada peningkatan kepuasan kerja sangat penting, organisasi juga perlu mempertimbangkan dan menginvestigasi faktor-faktor lain untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Pendekatan yang komprehensif, dengan memperhatikan kepuasan kerja dan aspek-aspek lainnya, akan lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon.

Bibliography

- Adhiputra, M. W. (2017). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan hotel. *Business Management Journal*, 11(2).
- Altonie, H., Sintani, L., Uda, T., Yunikewaty, Y., Christa, U. R., & Pambelum, Y. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(2), 340–362.
- Apriliyani, T., Siswoyo, M., & Supriyadi, A. (2019). Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pendokumentasian Arsip Melalui Teknologi Komputer Di Dinas

- Lingkungan Hidup Kota Cirebon. *Jurnal Ilmiah Publika*, 7(2).
- Kuantitatif, P. P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- Kurniawan, A. H., & Prasilowati, S. L. (2019). Pengaruh beban, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pelayanan pajak pratama cileungsi. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 21(1), 1.
- Mangkunegara, A. P., & Prabu, A. (2011). Manajemen sumber daya perusahaan. *Bandung: PT. Remaja Rosdakarya*.
- Meithiana, I. (2017). *Kepuasan kerja dan kinerja karyawan tinjauan dari dimensi iklim organisasi, kreativitas individu, dan karakteristik pekerjaan*. Indomedia Pustaka.
- Mosimanegape, P., Jaiyeoba, O., Iwu, C. G., & Chekula-Mahama, C. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 17(57), 579–593.
- Nursahidin, N., Muhtarulloh, F., & Nurdiana, E. (2017). Pengabdian Kepada Masyarakat Pelatihan Dan Pendampingan Pengolahan Data Desa Di Lingkungan Kecamatan Bantarujeg Kabupaten Majalengka. *JURNAL ABDI: Media Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 6–10.
- Nwankpa, J. K., & Datta, P. (2022). Leapfrogging healthcare service quality in sub-Saharan Africa: The utility-trust rationale of mobile payment platforms. *European Journal of Information Systems*, 31(1), 40–57.
- Purnama, P. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Wedding Organizer Di Kota Prabumulih. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 140–152.
- Sicillia, M. (2019). Pengaruh produk, kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan yang berdampak terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank OCBC NISP, Tbk Cabang Green Garden. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 84–97.
- Steven, S., Tj, H. W., & Purnama, E. D. (2021). The Effect Of Price Policy And Experiential Marketing On Repurchase Intention Mediated By Customer Satisfaction (Study at PT. Maybank Indonesia Finance Regional Jakarta). *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(6), 2097–2109.
- Suryani, S., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Brand Image, Brand Trust, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating Pada Startup Business Unicorn Indonesia. *Journal of Business Studies*, 4(1), 41–53.
- Yulianto, E. E. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual dan QFD Pada Restoran Carnis Surabaya*. UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945.
- Zakariyah, Z., & Chrysoekamto, R. (2020). Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/Peserta Didik diI MTS Pacet Mojokerto. *INOVATIF: Jurnal Penelitian Pendidikan, Agama, Dan Kebudayaan*, 6(2), 1–19.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).