



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA
MANAJEMEN (S-1) TERAKREDITASI BAN-PT
MAGISTER MANAJEMEN (S-2) TERAKREDITASI BAN-PT

Kampus I : Gedung Dewi Sartika Lt.3, Jl. Tebet Barat Dalam VI No. 39-41 Tebet, Jakarta 12810
Telp. (021) 837-89666 Fax. (021) 837-89627
Kampus II : Jl. Letda Natsir No.7 Cikeas Nagrak, Gn. Putri, Bogor 16967
Telp. (021) 823-3737 Fax. (021) 823-4224
HTTP://website : www.stieipwija.ac.id Email : contact@stieipwija.ac.id

PERPUSTAKAAN STIE IPWIJA

SURAT KETERANGAN KARYA ILMIAH

No. 05.2/SKI/K.Pusta/STIEIPWIJA/VI/2021

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

1. Nama : **Dr. Ir. Titing Widyastuti, MM.**
Pekerjaan : **Dosen**
No. Identitas : **0317056602**

Telah menyerahkan karya ilmiah/hasil penelitian yang berjudul ***Dampak Pandemi Covid-19 dan Semangat Kerja terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan pada Lembaga Sertifikasi Profesi Komputer di Bekasi*** telah digunakan dan di *publish* sebagai koleksi Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



(30-06-2021)

Mochamad Imam M
Ka. Perpustakaan

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA

**DAMPAK PANDEMI COVID-19 DAN SEMANGAT
KERJA TERHADAP PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN PADA LEMBAGA SERTIFIKASI
PROFESI KOMPUTER DI BEKASI**

Laporan Penelitian Mandiri



Oleh:

**TITING WIDYASTUTI
0317056602**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA
PROGRAM SARJANA PRODI MANAJEMEN S1
JAKARTA
2021**

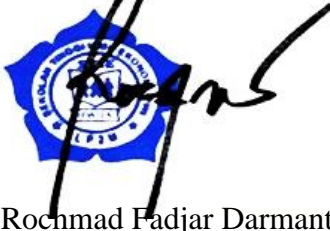


HASIL PENELITIAN DOSEN STIE IPWIJA

1. Judul Penelitian : Dampak Pandemi Covid-19 dan Semangat Kerja terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan pada Lembaga Sertifikasi Profesi Komputer di Bekasi
2. Peneliti
Nama : Dr. Ir. Titing Widyastuti, MM
Jenis Kelamin : Perempuan
Pangkat/Gol/NIP : -/IIIc/-
Jabatan Fungsional : Lektor
Nomor Induk Dosen : 0317056602
Univ./Ins/Akademi/Sekolah : STIE IPWIJA
Bidang ilmu yang diteliti : Manajemen
3. Jumlah Tim Penelitian : 1 (satu) orang
4. Lokasi Penelitian : Bekasi
5. Jangka Waktu Penelitian : 1 (satu) Tahun Akademik
6. Biaya : Mandiri
7. Hasil Yang Ditargetkan : Publikasi Jurnal Nasional

Jakarta, 28 Juni 2021

Menyetujui, Yang Membuat Laporan,
Kepala LP2M ,


Rochmad Fadjar Darmanto, S.E., M.M.

Peneliti,



Dr. Ir. Titing Widyastuti, M.M.

ABSTRAK

Latar belakang dari penelitian ini adalah berawal dari menyebarnya pandemi Covid-19 ke Indonesia. Kebijakan *new normal* dengan penerapan protokol kesehatan dan pemberlakuan *Work From Home* (WFH) membuat akses pelayanan diberbagai bidang menjadi terbatas. Pelayanan yang selama ini dilakukan dengan berinteraksi secara langsung, harus dibatasi bahkan harus beralih kepada pelayanan secara *online*, hal ini diduga ada perbedaan kualitas pelayanan pada berbagai bidang. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh dampak pandemi covid-19 dan semangat kerja terhadap persepsi kualitas pelayanan.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif ke kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh personel Tempat Uji Kompetensi (TUK) LSP Komputer yang tersebar di seluruh Indonesia sebanyak 450 orang. Sampel yang digunakan 85 orang, dengan tingkat kesalahan 10%. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda bahwa Dampak Pandemi Covid-19 berpengaruh tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, sedangkan Semangat Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Dengan Persamaan regresi adalah:

$$\hat{Y} = 35.523 - 0,045X_1 + 0.355X_2.$$

Kata kunci : Dampak Pandemi Covid-19, Semangat Kerja, Kualitas Pelayanan.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia sedang dihebohkan dengan munculnya Pandemi Corona Virus Diseases (Covid-19), yang membawa dampak signifikan ke perubahan dunia. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, hampir tak ada yang bisa berkelit dari kemunculan virus Covid-19 ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan berbagai institusi sejak virus corona pertama kali muncul akhir Desember 2019 lalu.

Sejak diumumkan kasus positif virus Covid-19 di Indonesia pada 2 Maret 2020, pemerintah telah mengambil langkah-langkah dalam menanganipandemi global dari Covid-19. Beberapa kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah yang bertujuan untuk mencegah penularan virus Covid-19. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), meminta masyarakat untuk tetap di rumah, mengurangi aktivitas ekonomi diluar rumah, meniadakan kegiatan ibadah serta menghimbau untuk bekerja dirumah (*work from home*) bagi sebagian besar institusi. Akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah dilanjutkan dengan *physical distancing*, pemerintah juga telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) hingga Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) skala mikro.

Dengan banyaknya institusi yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan. Pembatasan pelayanan *offline* ini mulai diterapkan pemerintah sejak pertengahan bulan Maret 2020, dimulai dengan meliburkan aktivitas sekolah dan kampus dengan meminta untuk belajar di rumah, kemudian menghimbau untuk melakukan *work from home* (WFH). Dengan berlakunya WFH bagi pegawai, diduga menyebabkan pelayanan berbagai institusi, menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan, termasuk lembaga sertifikasi tidak dapat melayani kebutuhan masyarakat secara langsung dan kurang maksimal. Masyarakat pada umumnya mengeluhkan mengenai pelayanan yang dibatasi, sehingga banyak pelayanan yang hanya dapat dilakukan secara *offline* tidak dapat dilaksanakan, ataupun pelaksanaannya kurang maksimal.

Berikut penulis sampaikan data jumlah pengguna yang tersertifikasi melalui Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Komputer sebelum pandemi Covid-19 dan pada saat pandemi Covid-19 (Tabel 1.1), dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pandemi Covid-19, terdapat penurunan jumlah pelayanan sertifikasi.

Tabel 1.1
PELAYANAN SERTIFIKASI KOMPETENSI LSP KOMPUTER
TAHUN 2016 – 2020

NO	TAHUN	JUMLAH SERTIFIKASI
1	2016	6.507
2	2017	10.251
3	2018	16.768
4	2019	23.945
5	2020	14.983

Sumber: Data LSP Komputer (2021)

Di tengah merebaknya pandemi Covid-19, LSP Komputer terus berupaya memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat pengguna, baik individu maupun organisasi dari pemerintah dan swasta. Agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pengguna, maka pegawai harus memiliki semangat kerja yang tinggi. Menurut Purwanto (2005:5), “kerjasama yang efektif tidak dapat diperoleh dengan cara paksaan, melainkan dengan cara yang lebih bersifat membina, mendorong dan memberi semangat, maka pemimpin harus mengarahkan usaha-usahanya kepada terciptanya semangat kelompok yang akan mendorong mereka untuk bekerja secara produktif”. Pada kantor LSP Komputer, tidak semua pegawai administrasi pada Tempat Uji Kompetensi (TUK) LSP Komputer memiliki semangat kerja yang tinggi. Kerjasama yang dilakukan antar pegawai sudah baik, namun dalam memberikan layanan, para pegawai ada yang kurang bergairah dalam melaksanakan tugas pelayanan ini. Hal ini berpengaruh pada kualitas pelayanan yang kurang maksimal.

Alex Nitisemito (1991 : 160) berpendapat bahwa : “Semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik.” Pegawai yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan dapat meningkatkan prestasi kerjanya, karena mereka melaksanakan tugas-tugasnya dengan penuh gairah. Dapat disimpulkan, adanya semangat kerja pegawai, pelayanan yang diberikan akan lebih baik dan berkualitas.

Tjiptono dalam bukunya Istianto (2011:118), ”Kualitas pelayanan dapat pula didefinisikan sebagai sistem manajemen strategis dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan”.

Penelitian terdahulu Ahmad Syamsir (2019) “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Covid-19” hasil penelitian bahwasannya Di tengah kondisi pandemi COVID-19 saat ini, setiap elemen masyarakat diminta untuk dapat menyesuaikan aktivitasnya dengan memperhatikan prinsip *physical distancing*. Menanggapi hal tersebut, Pemerintah

kemudian membuat suatu kebijakan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar, yang salah satu implikasinya adalah setiap pihak baik itu dari unsur pemerintah maupun non-pemerintah wajib untuk bekerja dari rumah. Kendati demikian, proses penyelenggaraan pemerintah tersebut harus dipastikan tetap berjalan dengan efektif dan optimal sehingga pelayanan publik yang diberikan tetap berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji literatur tentang *e-learning* dan mengkaji pelaksanaan di lapangan dalam memberikan pelayanan berkualitas di tengah situasi pandemi COVID-19. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *e-government* tidak hanya dilakukan di ranah pemerintahan saja, namun juga dapat diterapkan di LSP Komputer, yaitu dengan penerapan *e-certification* dalam proses kegiatannya.

Selanjutnya hasil penelitian Anggita Doramia Lumbanraja (2020), bahwa Pelayanan publik yang selama ini dilakukan dengan beinteraksi secara langsung harus dibatasi bahkan harus beralih kepada pelayanan secara *online*. Penelitian ini mengkaji urgensi transformasi pelayanan pada masyarakat pengguna pada masa *New Normal* melalui *e-government*. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Penulis menemukan bahwa penggunaan *e-government* di Indonesia masih jauh di bawah negara Singapura. Indonesia perlu mengoptimalkan penggunaan model integrasi vertikal dan integrasi horizontal yang menghadirkan *network service*, yang membutuhkan transformasi pelayanan publik dari model *Old Administration Public* menuju *New Public Service*.

Dengan adanya dampak pandemi covid-19 muncul istilah *new normal*. Menurut Achmad Yurianto (2020) *new normal* adalah tatanan, kebiasaan dan perilaku yang baru berbasis pada adaptasi untuk membudayakan perilaku hidup bersih dan sehat pada masa pandemi covid-19. Cara yang kita lakukan bukan dengan menyerah tidak melakukan apa pun, melainkan kita harus jaga semangat kerja dan produktivitas kita agar dalam situasi pada masa pandemi ini kita bisa produktif namun aman dari Covid-19.

Melihat fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh Pandemi Covid-19 dan semangat kerja terhadap persepsi kualitas pelayanan publik di LSP Komputer melalui berbagai Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pokok-pokok permasalahan seperti yang diuraikan dalam latar belakang masalah maka perumusan masalah dalam penelitian ini secara

umum adalah apakah terdapat Pengaruh Pandemi Covid-19 dan semangat Kerja Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan pada LSP Komputer, dengan rincian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh pandemi Covid-19 terhadap persepsi kualitas pelayanan?
2. Apakah terdapat pengaruh semangat kerja terhadap persepsi kualitas pelayanan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah tersebut di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pandemi Covid-19 terhadap persepsi kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja terhadap persepsi kualitas pelayanan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah memberikan masukan dan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil langkah kebijaksanaan selanjutnya khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB 2

TELAAH PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Dampak Pandemi Covid-19

Dunia sedang dihebohkan dengan munculnya pandemi Corona Virus Disease (Covid-19), yang membawa dampak signifikan ke perubahan dunia. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, hampir tak ada yang bisa berkelit dari kemunculan virus Covid-19 ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik pada masyarakat pengguna (Jaka Andika, 2020). Sejak diumumkan kasus positif virus Covid-19 di Indonesia pada 2 Maret 2020 lalu, pandemi Covid-19 telah memberi dampak besar pada berbagai aspek kehidupan masyarakat Indonesia.

Sebelas bulan pandemi Covid-19 berjalan di Indonesia, belum ada tanda-tanda bahwa penularan bisa dikendalikan. Trennya malah masih mengalami kenaikan. Berdasarkan data dari covid19.go.id hingga Rabu (17/02/2021) pukul 12.00 WIB, jumlah kasus Covid-19 di Indonesia mencapai 1,252,685 orang.

Dalam periode waktu yang sama, korban meninggal dunia akibat Covid-19 juga masih terus bertambah. Total kasus kematian akibat virus corona kini mencapai 33,969 orang, terhitung sejak awal pandemi. Sementara itu, pasien Covid-19 yang telah dinyatakan sembuh kini totalnya mencapai 1,058,222 orang. Selain itu masih ada 160,494 orang yang berstatus kasus aktif Covid-19 di Indonesia. Mereka adalah pasien yang masih menjalani perawatan atau isolasi mandiri.

Selanjutnya berdasarkan artikel Jaka Andhika Asisten Ombudsman RI, ombudsman.go.id (2020) Berikut dampak pandemi covid-19 secara berdampak negatif dan berdampak positif terhadap lingkungan dan masyarakat Indonesia.

1. Dampak negatif pandemi covid-19

Pandemi covid-19 telah memperparah kesenjangan ekonomi dalam masyarakat yang telah ada sebelum pandemi terjadi. Beberapa perusahaan menutup usahanya dan melakukan PHK besar-besaran. Banyak karyawan/buruh yang memiliki kehidupan dan pekerjaan yang layak terpaksa harus kehilangan pekerjaan akibat dari PHK yang dilakukan perusahaan tersebut. Dampak Pandemi Covid-19 lainnya adalah sebagai berikut :

a. Kehilangan pendapatan

Dampak negatif yang terjadi selama pandemi covid-19 yang paling dirasakan adalah memperparah kesenjangan ekonomi dalam masyarakat yang telah ada sebelum wabah terjadi. Mereka yang sebelumnya memiliki kehidupan dan pekerjaan yang rentan semakin tidak pasti penghidupannya semenjak mewabahnya covid-19. Banyak sekali yang kehilangan pendapatannya dan tidak memiliki cara untuk menghidupi dirinya dan keluarganya.

b. Kepanikan belanja dan kelangkaan barang

Kepanikan masyarakat yang ingin selamat dari pandemi corona ini ditambah anjuran tetap dirumah mengakibatkan *panic buying* pada awal pandemi, akibatnya terjadi kelangkaan beberapa barang sebagai alat pelindung diri virus seperti masker, *hand sanitizer*, alkohol dan lainnya.

Kelangkaan ini menyebabkan harga barang-barang tersebut melonjak di pasaran. Tak hanya barang-barang pelindung diri dari virus, bahkan vitamin yang menunjang daya tahan tubuh pun ludes dari rak-rak toko dan apotik. Bahkan di Indonesia sendiri rempah-rempah penunjang stamina seperti jahe, temu lawak, dan lainnya juga mengalami lonjakan harga akibat banyaknya permintaan. Terjadinya kelangkaan berbagai barang untuk kebutuhan medis seperti masker dan APD (Alat Pelindung Diri) menunjukkan bahwa pemerintah tidak siap menghadapi pandemi virus corona ini.

c. Tenaga medis mengalami kelelahan fisik dan mental

Tenaga medis baik dokter maupun perawat merupakan garda terdepan dalam peperangan melawan virus corona. Jumlah pasien corona yang meningkat setiap harinya memaksa para tenaga medis untuk bekerja ekstra keras. Hal ini jelas menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun psikis, mereka pun terancam mengalami stres, sakit hati, frustrasi, bahkan depresi. Kondisi tersebut diperparah dengan minimnya ketersediaan peralatan medis yang dibutuhkan untuk melindungi diri seperti masker dan APD (Alat Pelindung Diri) padahal merekalah kelompok yang paling rentan tertular virus tersebut. Benar saja tak sedikit dokter dan perawat yang terinfeksi virus corona dan sebagian di antaranya gugur saat bertugas. Duka yang dirasakan para tenaga medis tentu bukan hanya kehilangan teman sejawat dan ketakutan terinfeksi, tetapi juga harus jauh dari keluarga. Kebanyakan mereka tidak berani pulang dan lebih memilih untuk tetap tinggal di rumah sakit. Mereka memposisikan diri sebagai *carrier* (pembawa virus) yang berisiko menularkan kepadakeluarga.

d. Perubahan dalam berinteraksi dan bersosialisasi

Penularan virus corona terjadi dari droplet atau cairan yang keluar saat bersin atau batuk, ketika virus dalam droplet tersebut menempel pada media seperti meja, baju, kertas, dan lainnya, mampu bertahan dalam hitungan jam bahkan hari. Oleh sebab itu sejak merebaknya virus corona terjadi perubahan sosial dalam masyarakat berkenaan dengan cara berinteraksi. Masyarakat kini menghindari jabat tangan, cium pipi, cium pipi atau mencium pipi kanan dan kiri, berpelukan bahkan untuk berbicara pun mereka menjaga jarak minimal satu meter. Hal ini jelas di luar kebiasaan masyarakat dalam bersosialisasi dan menjalin keakraban. Jika sebelumnya virus corona, masyarakat begitu mudahnya saling bersentuhan secara umum. Namun kini tidak lagi.

e. Penurunan penggunaan transportasi umum

Penyediaan transportasi umum massal oleh setiap pemangku negara bertujuan untuk memfasilitasi mobilitas publik dan mengurangi kemacetan serta polusi. Sebelum

virus corona muncul, transportasi massal memang benar-benar dimanfaatkan masyarakat untuk mencapai tempattujuan lebih cepat tanpa terjebak macet. Setiap harinya penggunatransportasi massal baik bus maupun kereta api lokal selalu dipadati penumpang dalam satu armada bus atau gerbong kereta terdapat kerumunan massa. Kini masyarakat takut untuk menggunakan transportasi umum massal, sebab risiko penularan virus corona, dimana orang-orang berjubel dalam satu armada transportasi, sehingga tidak memungkinkan adanya *physical distancing*.

f. Peningkatan transaksi non tunai

Transaksi non tunai mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini ditunjang dengan perkembangan teknologi *e-commerce* yang semakin maju sehingga memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli secara online. Kini sejak virus corona menyebar ke berbagai negara, jumlah transaksi non tunai semakin meningkat. Banyak *merchant* atau toko yang membatasi bahkan tidak menerima transaksitunai, dan dialihkan ke transaksi non tunai, baik transfer maupun gesek kartu debit atau kredit pada mesin EDC (*Elektronik Data Capture*). Peningkatan transaksi non tunai ini dipicu oleh ketakutan masyarakat terhadap ketidakamanan uang secara fisik. Sebab uang baik kertas maupunlogam berisiko menjadi media penularan virus corona. Memang benaradanya mengingat bahwa uang fisik mudah dan cepat berpindah tangan dari konsumen yang lain, sehingga riskan dihindangi berbagai kuman penyakit dan virus termasuk corona.

2. Dampak positif pandemi covid-19

Dibalik musibah tentulah ada hikmah yang bisa dipetik, demikian pula dengan pandemi covid-19 ini tak semuanya menimbulkan dampak negatif, tetapi ada pula dampak positifnya sebagai berikut :

a. Kesadaran masyarakat akan pola hidup bersih dan sehat meningkat

Salah satu cara yang sangat dianjurkan untuk mencegah penularan virus covid-19 adalah sering-sering mencuci tangan dengan sabun pada air yang mengalir. Sebelumnya banyak dari masyarakat yang mengabaikan terhadap kebersihan tangan, bahkan ketika hendak makan. Kini mereka benar-benar menjaga kebersihan diri termasuk tangannya untuk mencegah penularan virus covid-19 dan menjaga agar diri tetap sehat. Tak hanya sekadar cuci tangan masyarakat pun mulai menerapkan pola hidup sehat, dengan menjaga asupan gizi sehari-hari. Kewaspadaan masyarakat tak hanya sebatas pada kebersihan dan kesehatan tubuh saja, tetapi juga lingkungan. Dengan pandemi covid-19 ini masyarakat menjaga kebersihan lingkungan masing-masing dengan menyemprotkan disinfektan secara berkala untuk membunuh kuman dan virus penyakit.

b. Langit cerah, polusi berkurang

Mobilitas msayarakat yang tinggi terutama di kota-kota besar menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan, yakni timbulnya polusi dari asap kendaraan dan juga pabrik. Munculnya virus covid-19 inimemaksa dihentikannya aktivitas ekonomi, dimana pekerja bekerja dari rumah dan pabrik-pabrik mengurangi atau bahkan menghentikan operasionalnya.

Dampaknya udara menjadi lebih bersih dan sehat untuk dihirup, karena polusi berkurang. Tak hanya itu langit pun tampak biru kembali cerah, sungai-sungai tampak lebih jernih. Diakui atau tidak, pandemi covid-19 ini seolah merupakan tombol reset alam untuk melakukan *recovery*

3. Dampak pandemi covid-19 terhadap persepsi kualitas pelayanan

Dampak yang diakibatkan oleh pandemi covid-19 pun mulai dirasakan masyarakat yang tinggal di daerah terdampak. Tidak hanya merugikan masyarakat dari segi kesehatan saja, virus covid-19 juga menimbulkan dampak di berbagai bidang, khususnya pelayanan publik contoh nyata dari dampak tersebut adalah penutupan sementara sekolah-sekolah dan universitas.

Sejak awal Maret 2020 pemerintah pusat dan daerah telah mengeluarkan berbagai kebijakan. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*sosial distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar aparatur sipil negara meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Kebijakan tersebut bermaksud baik, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi, hingga akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya *sosial distancing* tapi dilanjutkan dengan *physical distancing* dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di beberapa daerah. Meskipun diberlakukannya pembatasan dalam pemberian pelayanan publik, tetapi penyelenggara tetap memberikan pelayanan publik yang efektif dan prima kepada masyarakat.

Selain kelebihan dari sistem daring yang lebih efektif dan dapat menghambat penyebaran penularan covid-19, sistem daring juga memiliki kekurangan. Di Indonesia masih terdapat daerah-daerah yang belum terjangkau jaringan internet, oleh karena itu pemerintah juga dapat menyediakan beberapa posko pelayanan publik di daerah-daerah dan bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Jika berpikir positif pandemi covid-19 bisa dijadikan takaran seberapa kuat daya tahan bangsa ini dalam menghadapi pandemi.

2.1.2. Semangat Kerja

Semangat kerja merupakan faktor yang mempengaruhi dalam terlaksananya suatu kegiatan. Semangat kerja juga sering dianggap sebagai suatu dorongan yang ada dalam diri saat melakukan suatu kegiatan ataupun pekerjaan. Dunggio (2013;525) berpendapat bahwa, “semangat kerja adalah tingkah laku para karyawan yang bekerja dengan kondisi lebih optimal sehingga mencerminkan keadaan dimana perusahaan dapat mencapai tujuan yang diharapkan”. Pendapat lain disampaikan Mangkunegara, Anwar Prabu (2011) dalam Dunggio (2013;525) yang mengatakan bahwa “semangat kerja merupakan suatu gambaran suatu perasaan agak berhubungan dengan tabiat/jiwa semangat kelompok, kegembiraan/kegiatan, untuk kelompok-kelompok pekerja menunjukkan iklim dan suasana pekerja”. Semangat kerja akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkeaktivitas dalam pekerjaannya. (Hasibuan,2009;94).

Dari beberapa pendapat di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa semangat kerja adalah suatu perasaan yang dapat menimbulkan keinginan atau dorongan pada pegawai atau karyawan dalam melakukan atau menjalankan pekerjaannya. Perusahaan atau instansi perlu untuk selalu meningkatkan semangat kerja yang dimiliki oleh pegawainya. Saat pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi, hasil dan pekerjaan yang sedang dikerjakan akan lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang memiliki semangat kerja yang rendah. Dengan hasil kerja yang lebih baik tentunya juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja

Ada berbagai faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja yang ada dalam diri seseorang. Purwanto (2005;84) menyampaikan bahwa setidaknya ada 9 faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja, antara lain:

1. Adanya tingkat kehidupan yang layak
2. Adanya perasaan terlindung, ketentraman dalam bekerja
3. Adanya kondisi-kondisi bekerja yang menyenangkan
4. Suasana dan rasa kekeluargaan
5. Perlakuan yang adil dari atasan
6. Pengakuan dan penghargaan terhadap sumbangan-sumbangandan jasa-jasa yang diperbuatnya
7. Perasaan berhasil dan kesadaran untuk ingin berkembang
8. Kesempatan berpartisipasi dan keikutsertaan dalam menentukan kebijakan (*policy*)
9. Kesempatan untuk tetap memiliki rasa harga diri.

Tidak semua orang dapat memiliki semangat kerja yang tinggi. Ada banyak faktor yang mempengaruhi semangat kerja yang ada dalam diri seseorang. Sistem kerja tim yang baik dipercaya akan meningkatkan semangat kerja yang ada dalam diri anggota tim tersebut. Salah satu cara pemimpin dan meningkatkan semangat adalah dengan bekerja sama dengan anggota tim untuk menentukan aturan dalam mengatasi konflik tim dan semangat kerja anggotanya. Tim dengan semangat tinggi cenderung dapat secara efektif mengatasi konflik antar pribadi dan memiliki tingkat keutuhan tinggi.

2.1.3. Kualitas Pelayanan

Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1 ayat (1) mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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.

Lebih lanjut tentang pelayanan publik, Lonsdale dalam Dedy Mulyadi (2016) mengemukakan bahwa pelayanan publik segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhan sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Menurut Ibrahim dalam Mulyadi (2016), asas-asas pelayanan pada masyarakat pengguna, antara lain:

- a. Hak dan Kewajiban, baik bagi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya. (Tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan proses hingga pengambilan keputusannya, karena yang menjadi obyek pelayanan tersebut).
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat di pertanggung jawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3) Jangka waktu pelayanan
- 4) Biaya/tariff
- 5) Produk pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Persepsi Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sukar dipahami (Fandy Tjiptono, 2004:51). Garvin dalam Fandy Tjiptono (2012; 144 -146) berpendapat bahwa setidaknya ada lima pandangan tentang kualitas pelayanan yang berkembang saat ini, antara lain:

1. *Transcendental approach* yaitu kualitas dapat dirasakan dan dapat diketahui namun sulit untuk didefinisikan atau dikomunikasikan, misalnya keindahan dalam seni musik, kecantikan dalam seni rupa, dan sebagainya.

2. *Product-based approach*, kualitas merupakan atribut, komponen, ataupun spesifikasi yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas menunjukkan perbedaan dalam jumlah beberapa *unsure* atau atribut atau fitur tambahan yang dimiliki suatu produk, maka semakin berkualitas prosuk tersebut.
3. *User-based approach*, kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan kebutuhan prioritas seseorang merupakan pelayanan yang berkualitas tinggi.
4. *Manufacturing-based approach*, kualitas merupakan kesesuaian produk dengan persyaratan atau standar yang telah ditetapkan perusahaan.
5. *Value-based approach*, kualitas dilihat dari segi nilai dan harga. Kualitas diartikan sebagai *affordable excellence*, yaitu tingkat kinerja terbaik atau yang sepadan dengan harga yang harus dikeluarkan sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai.

Zeithaml, dkk. dalam Hardiyansyah (2011; 47) mengemukakan ada 10 (sepuluh) dimensi pelayanan publik, antara lain:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sepuluh dimensi kualitas pelayanan di atas, berdasarkan pemikiran Zeithaml, Berry, dan Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2008; 182) dapat disederhanakan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangible*)

Dimensi berwujud atau bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam kegiatan pelayanan, sumber daya manusia yang bertugas memberikan layanan, dan materi komunikasi yang mendukung kegiatan pelayanan (informasi prosedur pelayanan, informasi jam operasional layanan, dan sebagainya), kemudahan akses dalam memperoleh layanan. Penampilan dan kemampuan sarana atau prasarana fisik yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti fisik nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik, meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, tempat parkir, dan fasilitas pendukung kegiatan layanan lainnya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai atau pelayanan kepada masyarakat.

2. Keandalan (*reliability*)

Dimensi *reliability* atau keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai yang dijanjikan. Kinerja petugas pelayanan harus tepat waktu, cermat dalam memberikan pelayanan yang sama untuk semua, sikap yang simpatik, dan dengan tingkat ketelitian yang tinggi untuk memenuhi atau mencapai harapan pelanggan atau masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki dan menerapkan standar pelayanan yang jelas agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Selain itu, petugas pelayanan harus memiliki kemampuan atau keahlian dalam menggunakan alat bantu atau teknologi modern guna mempermudah dan mempercepat proses pelayanan.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Responsiveness (ketanggapan/daya tanggap) yaitu suatu kesediaan dan kemampuan petugas pelayanan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan segera kepada pelanggan. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Petugas pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, cermat, dan sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan agar memberikan kepuasan kepada pelanggan. Petugas pelayanan juga senantiasa bersedia mendengarkan dan merespon keluhan para pelanggan.

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) berkaitan dengan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Penyelenggara pelayanan dapat memberikan jaminan keamanan dan legalitas terhadap produk yang dikeluarkannya, petugas pelayanan memiliki keahlian dan pengetahuan sesuai dengan tuntutan yang dibutuhkan dalam bidang pekerjaannya, dan sopan santun petugas pelayanan dalam memberikan layanan dan berkomunikasi sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan (masyarakat).

5. Empati (*empathy*)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, Petugas pelayanan harus bersikap ramah kepada setiap masyarakat dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan dan memberikan perhatian kepada pelanggan sesuai dengan yang dibutuhkan. Petugas pelayanan harus senantiasa mendahulukan kepentingan masyarakat dengan memberikan layanan yang tulus dan menghargai setiap pelanggan (masyarakat).

Definisi kualitas juga disampaikan oleh Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011; 36), bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”. Dapat diartikan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan, karena sangat mustahil menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Pendapat senada dikemukakan oleh Albrecht dan Zemke sebagaimana dikutip oleh Agus Dwiyanto (2008; 140) bahwa “kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (*customers*)” Sistem pelayanan yang baik tentu akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik melalui penetapan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti, sehingga dapat mengurangi penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.

Modernisasi juga menuntut petugas pemberi layanan untuk mempelajari perkembangan teknologi guna semakin meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, dalam pelaksanaan pelayanan diperlukan rencana dan strategi tertentu sesuai dengan kebutuhan masing-masing penerima layanan agar dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat sebagai penerima layanan juga dapat menyampaikan aspirasi mereka berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada penyelenggara pelayanan sertifikasi.

Tjiptono dalam bukunya Istianto (2011:118), ”Kualitas pelayanan dapat pula didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan”.

Banyak dimensi pelayanan dikemukakan para ahli yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Jadi berdasarkan beberapa pendapat diatas, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi kualitas yang mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Tabel Daftar Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Metodelogi Penelitian	Hasil
1	Anita Rahayu (2005)	-Jumlah sampel: 50orang -Alat analisis: regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS	ada pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat
2	Ambo Talle (2019)	--jumlah sample: 54orang -alat analisis: regresi linear berganda	terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap kualitas pelayanan
3	Sugeng Wahyudi (2019)	-jumlah sample: 70orang (sensus) -alat analisis: regresi linear berganda	terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan
4	Satryo Bagus Kuncoro (2017)	-Jumlah sample: 99orang -alat analisis: analisis regresi linear berganda	terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat
5	Rita Yustikasari (2009)	- sample : random sampling - alat analisis: Regresi Linear	Terdapat pengaruh antara semangat kerja pegawai dan kualitas pelayanan sebesar 40,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain
6	Mufti Amir Sultan , Abdul Gaus, Iis Hamsir AW, Abdul Madjid Abdullah, Nu'man (2020)	-Jumlah sample : survey dengan mengumpulkan data primer dan sekunder -alat analisis: Importan Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index	Terjadi penurunan jumlah speedboat yang beroperasi, penurunan jumlah perjalanan dan penurunan penumpang akibat dari pemberlakuan pergerakan orang untuk memutus penyebaran Covid-19
7	Reni Kurniati (2018)	-Jumlah sample : 98 orang (sample jenuh) -alat analisis : regresi linear berganda	terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai
8	Azizah Nurdin (2014)	-Jumlah sample : 119 responden -alat analisis : Regresi Linear	- kecerdasan emosional, semangat kerja dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja organisasi melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh

		Berganda	pegawai
9	Asif Javed (2020)	the descriptive analysis for examining the impact of corona virus on servicesector .Secondly, a comprehensivedesk review was conducted to extract data regarding the quantitative impact of COVID-19 on services sector ofPakistan.	- estimated the loss for services sector will faceestimated loss of \$565.6 million under worst case scenario while in best case scenario this loss will be \$ 0.92 million -Transport services alsoslowdown and the estimated loss will be \$ 253.7 million under worse-case scenario. -The traders pointed out that goods transportationactivities have decreasedby 80 percent due to lockdown,
10	Subari (2019)	-Jumlah sample :42 Responden -alat analisis: Regresi Linear Berganda	Variable semangat terjadinya kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan
11	Afdal Muzakir (2021)	- metode kualitatif/ deskriptif - sample : snowball sampling	Bahwa dampak Covid- 19 terhadap kualitas pelayanan public tidak terdampak secara khusus. Adanya upaya memperbaiki kualitas pelayanan dengan pelayanan <i>online</i>
12	Tjahyo Rawinarno Suhud Najwa (2021)	- analisis pendekatankualitatif deskriptif	Adanya sarana yang sesuai protokol kesehatan (fasilitas) merupakan faktor yang mendorong pada kualitas pelayanan yang bagus
13	Dani Leonidas Sumarno, ST., MT. (2021)	-Jumlah sample : 115 Responden -alat analisis: RegresiLinear Berganda	Ada pengaruh dampak pandemi terhadap kualitas pelayanan

2.3. Kerangka pemikiran dan Hipotesis Penelitian

Merebaknya Pandemi Covid-19 telah membawa dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek, tidak saja pada bidang kesehatan juga berdampak pada lini kehidupan lainnya. Tidak terkecuali pada kegiatan sertifikasi yang merupakan penyelenggaraan pelayanan pada masyarakat pengguna,

Pada tengah Pandemi Covid-19, LSP Komputer harus tetap memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat penguuna, baik individu maupun organisasi (pemerintah maupun swasta), sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan dengan mengacu pada lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik yaitu: *Realiability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan/kepastian), *Empathy*, dan *Tangibles* (berwujud).

Aktivitas pelayanan yang biasanya dilakukan secara tatap muka dan secara langsung, kini harus dilakukan dengan memenuhi beberapa syarat protokol kesehatan, dan bahkan kegiatan pelayanan publik tersebut tidak dilakukan secara tatap muka atau secara langsung di kantor instansi terkait, karena pemerintah telah melarangnya dengan mengeluarkan beberapa kebijakan demi meminimalisir penyebaran dan menanggulangi dampak covid-19. Maka dari itu sangat diperlukan inovasi pelayanan yang sesuai dengan protokol Covid-19, agar kegiatan pelayanan tetap berlangsung. Di antara inovasi yang telah di hadirkan oleh LSP Komputer yaitu dengan pemberian pelayanan sertifikasi secara *online*.

Di tengah merebaknya pandemi Covid-19, LSP Komputer terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna. Agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, maka pegawai harus memiliki semangat kerja yang tinggi. Menurut Alex Nitisemito (1991 : 160) Semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Jika seorang pegawai mempunyai moral kerja yang tinggi, maka akan mempunyai kesediaan perasaan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih cepat dan semangat untuk mencapai hasil yang lebih baik. Pegawai yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

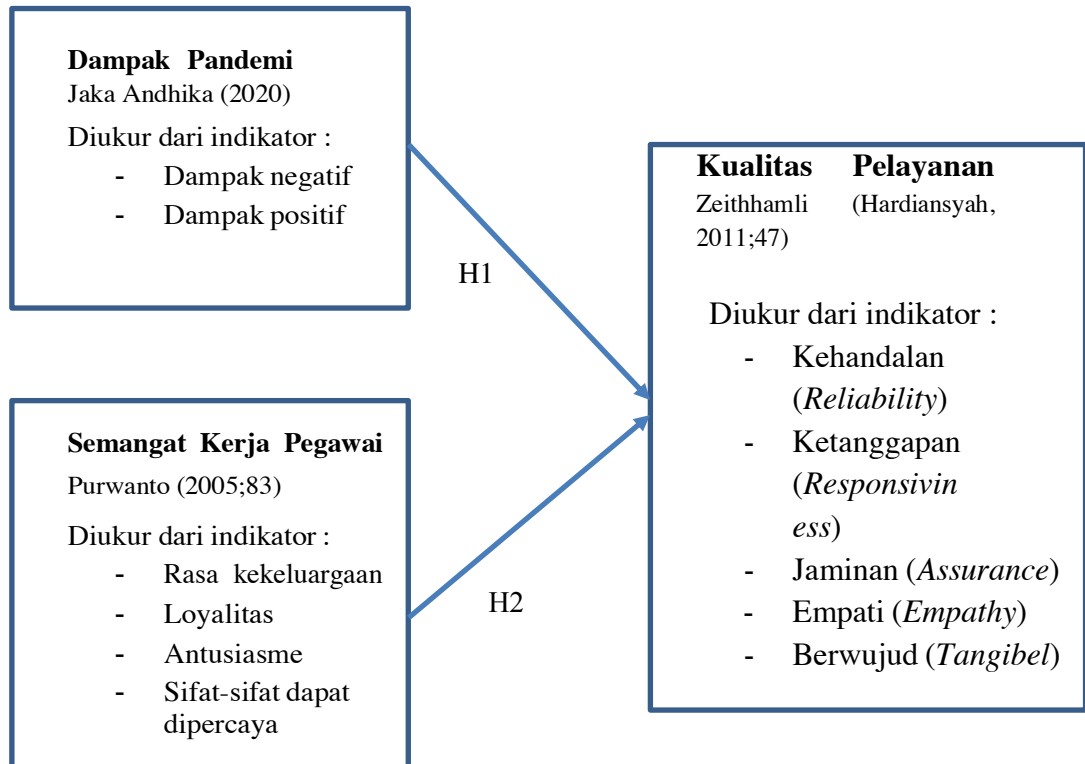
Untuk memperjelas konsep-konsep pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada gambar 2.1 Sedangkan dalam penelitian ini perlu diberikan hipotesis dimana hipotesis ini merupakan dugaan yang mungkin benar atau salah. Hipotesis menurut Arikunto (1998:183) adalah pernyataan mengenai suatu hal yang harus diteliti kebenarannya.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Diduga ada pengaruh yang signifikan antara dampak pandemi Covid-19 terhadap persepsi kualitas pelayanan.

H2 : Diduga ada pengaruh yang signifikan antara semangat kerja terhadap persepsi kualitas pelayanan.

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran



BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

3.1.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian di LSP Komputer melalui 166 Tempat Uji Kompetensi (TUK) yang tersebar di berbagai provinsi di Indonesia. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari – Mei 2021.

3.2. Disain Penelitian

Penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013:1). Penulis melakukan penelitian mengenai dampak pandemi covid-19 dan semangat kerja terhadap persepsi kualitas pelayanan pegawai administrasi pada TUK-TUK LSP Komputer. Penelitian yang dilakukan penulis merupakan penelitian asosiatif kausal uji statistik dengan pendekatan kualitatif ke kuantitatif.

Penelitian asosiatif kausal adalah suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis dan akurat mengenai fakta, sifat dan derajat (tingkat) hubungan antar variabel yang diteliti dengan berusaha mengumpulkan, mengklasifikasikan, menyajikan serta menganalisis data, kemudian menarik kesimpulan dari hasil penelitian. Uji statistik yang digunakan adalah regresi linier berganda yang dilakukan untuk menguji hipotesis.

3.3. Operasionalisasi Variabel

3.3.1. Variabel Dampak pandemi covid-19

Munculnya Pandemi Virus Disease (Covid-19), yang membawa dampak signifikan ke perubahan dunia. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, hampir tak ada yang bisa berkelit dari kemunculan pandemi covid-19 ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik. Pandemi Covid-19 membawa pengaruh pada hampir seluruh pelayanan pada masyarakat pengguna sejak virus covid-19 pertama kali muncul akhir Desember 2019 lalu, dalam artikel Jaka Andika (2020) Obdusman RI.

3.3.2. Variabel Semangat Kerja

Semangat kerja merupakan faktor yang mempengaruhi dalam terlaksananya suatu kegiatan. Semangat merupakan keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan atau suatu kegiatan. Semangat juga sering dianggap sebagai suatu dorongan yang ada dalam diri saat melakukan suatu kegiatan ataupun pekerjaan. Dunggio (2003;525) berpendapat bahwa, “semangat kerja adalah tingkah laku para karyawan yang bekerja dengan kondisi lebih optimal sehingga mencerminkan keadaan dimana perusahaan dapat mencapai tujuan yang diharapkan”

3.3.3. Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997:78) pelayanan / penyampaian terbaik, yaitu: “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta professional dan mampu”

“Pelayanan pada masyarakat pengguna adalah 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”. Lebih lanjut tentang pelayanan publik, Lonsdale dalam Mulyadi (2016) mengemukakan bahwapelayanan publik adalah “Segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhan sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruhmasyarakat”

3.3.4. Indikator Variabel Penelitian

Tabel 3.2
Variabel dan Indikator

No	Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
1	Dampak Pandemi Covid-19 (X1) Jaka Andhika (ombudsman 2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Perubahan dalam berinteraksi dan bersosialisasi (jaga jarak , memakai masker, menjaga kerumunan , jam operasional pelayanan dibatasi - Kesadaran masyarakat akan polahidup bersih dan sehat 	<ul style="list-style-type: none"> - pertanyaan no. 1, 6, 7, 8, 9, 10, 11 - pertanyaan no. 2, 3, 4, 5
2	Semangat Kerja (X2) Purwanto (2005;83)	<ul style="list-style-type: none"> - Rasa Kekeluargaan yang tinggi - Loyalitas dalam tugas - Antusiasme yang tinggi - Sifat-sifat yang dapat dipercaya - Kesanggupan bekerja sama dalam tugas 	<ul style="list-style-type: none"> - pertanyaan no. 5 -no. 1, 8 -no. 2, 3, 4, 7, 10 - no. 6 - no. 9
3	Kualitas Pelayanan (Y) Zeithamli dalam Hardiansyah (2011;47)	<ul style="list-style-type: none"> - Berwujud (<i>Tangibel</i>) - Jaminan (<i>Assurance</i>) - Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>) - Kehandalan (<i>Reliability</i>) - Empati (<i>Empathy</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> - pertanyaan no. 1,2,3 - pertanyaan no. 4,5 - pertanyaan no. 6,7 - pertanyaan no. 8,9 - pertanyaan no. 10,11

3.4. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2015) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh Pegawai dari 166 TUK yang ada di LSP Komputer, yaitu sebanyak 450 orang. Sedangkan penentuan jumlah sampel berdasarkan Rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e = tingkat kesalahan

Berdasarkan rumus Slovin di atas, maka dengan tingkat kesalahan 10%, diperoleh jumlah sampel minimal sebesar 82 orang. Dalam penelitian ini, diambil 85 orang pegawai administrasi TUK, dengan metode *random sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan menggunakan alat bantu *google form*.

3.5. Instrumentasi Penelitian

Instrumen penelitiannya yaitu dengan angket/ kuesioner yang sifatnya tertutup. Dikatakan tertutup karena kuesioner tersebut sudah disediakan jawabannya yaitu pemilihan dari nilai 1-5.

1	5
<i>Tidak Setuju</i>	<i>Sangat Setuju</i>

3.6. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

Metode analisis data yaitu dengan menganalisis data dengan analisis kualitatif yaitu mendeksripsikan variabel-variabel bebas dan variabel terikat. Kemudian dianalisis secara kuantitatif dengans statistik dibantu Program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Adapun rumus regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

- Y = Kualitas Pelayanan
- a = Nilai Konstanta
- b₁ & b₂ = Koefisien
- X₁ = Dampak Pandemi Covid-19
- X₂ = Semangat Kerja

Uji regresi yaitu suatu pengujian untuk mengetahui tingkat signifikansi. Pada penelitian ini dilakukan uji regresi secara parsial dengan uji t dan uji regresi secara simultan dengan uji F yaitu:

a) Uji Signifikan Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (b_i) sama dengan nol atau : $H_0 : b_i = 0$. Artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Hipotesis alternatif (HA) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol atau : $H_A : b_i \neq 0$

b) Uji Kelayakan Model (Uji Statistik F)

Uji statistik F digunakan untuk mengalisis uji kelayakan model. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar dari nilai F tabel maka model layak untuk mengukur pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. (Gujarati, 2001).

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Lembaga Sertifikasi Kompetensi (LSP) Komputer

Lembaga Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Komputer adalah lembaga pendukung BNSP yang bertanggung jawab melaksanakan sertifikasi kompetensi profesi. LSP Komputer didirikan di Bekasi – Jawa Barat dengan Akte Notaris Ilwa, SH., M.Kn, Nomor 03 tanggal 13 Agustus 2015 dalam bentuk yayasan. LSP Komputer mendapatkan dukungan dari asosiasi industri dan asosiasi profesi di bidang komputer dan informatika sebagai asosiasi pendukung utama, yaitu terdiri dari:

- APKOMINDO (Asosiasi Pengusaha Komputer Indonesia) - industri
- IAI (Ikatan Ahli Informatika Indonesia) - profesi

Sedangkan asosiasi pendukung pendamping di bidang komputer dan informatika terdiri dari:

- Yayasan IPWIJA (Institut Pengembangan Wiraswasta Indonesia Jakarta)
- Yayasan Pelita Bangsa
- AP3I (Asosiasi Penyelenggara Pendidikan dan Pelatihan Indonesia)
- KOMISI (Komunitas Sales Indonesia)

Lisensi untuk menyelenggarakan sertifikasi bidang teknologi informasi dari BNSP dengan Nomor BNSP-LSP-294-ID tanggal 8 Desember 2015 dan relisensi pada bulan Januari tahun 2020, dengan skema sertifikasin sejumlah 64 skema dan ijin menyelenggarakan uji kompetensi jarak jauh sejumlah 13 skema.

LSP Komputer dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, mengacu pada Pedoman yang dikeluarkan Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), dimana dalam pedoman tersebut ditetapkan persyaratan yang harus ditaati untuk menjamin agar lembaga sertifikasi menjalankan prosedur sertifikasi kepada pihak ketiga secara konsisten dan profesional, sehingga dapat diterima di tingkat nasional yang relevan.

Skema sertifikasi di bidang Teknologi Informasi dan menjadi penekanan dalam dokumen ini karena sangat diperlukan kemampuan telusur terhadap standar dan regulasi teknis industry sistem teknologi informasi berskala nasional dan internasional. Sistem ini juga dikembangkan dan didokumentasikan untuk selalu mampu telusur dengan standar sistem manajemen mutu lembaga sertifikasi dari ISO 17024: 2012 tentang persyaratan umum lembaga sertifikasi personil, juga model pengembangan kompetensi berdasarkan *RMCS-2006 Guideline on Regional Model Competency Standard, ILO, serta Codex Alimentarius Commission*. Sistem dan Panduan Mutu ini secara konsisten menekankan masalah ketidak-berpihakan yang dapat mengancam kredibilitas dan validitas sertifikasi profesi di bidang teknologi informasi.

LSP Komputer telah terlibat dalam berbagai kegiatan sertifikasi, baik mandiri maupun fasilitasi dari BNSP, Kementerian Tenaga Kerja, Kementerian Kominfo, maupun berbagai kantor Dinas di seluruh Indonesia. Penyelenggaraan uji kompetensi melalui 166 Tempat Uji Kompetensi (TUK) di berbagai daerah. LSP Komputer juga terlibat dalam penyusunan Rencana Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (RSKKNI) di bidang teknologi informasi Kementerian Kominfo dan penyusunan silabus pembelajaran/pelatihan program pemagangan Kementerian Tenaga Kerja.

2. Visi dan Misi, Tujuan, dan Sasaran Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Komputer

Visi dari LSP Komputer adalah menjadi lembaga sertifikasi profesi sektor komputer dan informatika yang mempunyai kinerja prima di tingkat regional, nasional, dan internasional. Kemudian untuk merealisasikan visinya, maka ditetapkan misi sebagai berikut ini:

- a. Menyelenggarakan sertifikasi kompetensi tenaga kerja sektor komputer dan informatika yang independen dan profesional.
- b. Menjamin mutu dengan menjaga proses sertifikasi sesuai standar yang berlaku dan melakukan inovasi.
- c. Menetapkan kompetensi sumber daya manusia melalui prosedur sertifikasi profesi di bidang komputer dan informatika.

Berdasarkan misi yang telah ditetapkan, maka tujuan dibentuknya LSP Komputer adalah melakukan sertifikasi sumberdaya manusia pada sektor komputer dan informatika, khususnya pada industri perangkat keras dan lunak. LSP Komputer bertugas mengembangkan standar kompetensi, melaksanakan uji kompetensi, menerbitkan sertifikat kompetensi, serta melakukan verifikasi tempat uji kompetensi sebelum pelaksanaan sertifikasi.

Adapun sasaran mutu dari LSP Komputer adalah tercapainya standarisasi kompetensi sumberdaya manusia di bidang komputer dan informatika, sedangkan sasaran strategis yang hendak dicapai oleh LSP Komputer meliputi:

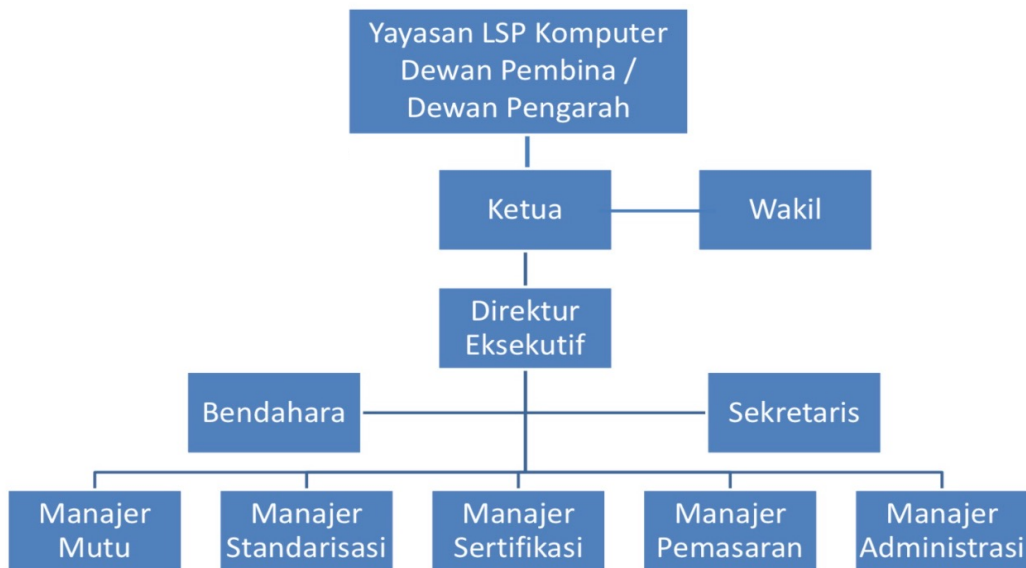
1. Tersosialisasinya 70% pelayanan sertifikasi kepada profesi dan industry pada bidang komputer dan informatika
2. Tersosialisasi dan terkomunikasikannya 50% layanan sertifikasi kepada Pendidikan Vokasi dan LPK
3. Terverifikasinya seluruh TUK LSP Komputer
4. Terlaksananya pelayanan sertifikasi berkualitas dan terbesar di bidang teknologi informasi

Dalam menjalankan kegiatan sertifikasi, LSP Komputer memiliki kebijakan mutu sebagai berikut:

1. LSP Komputer bertekad menerapkan dan memelihara mutu sesuai dengan Pedoman BNSP 201 dan 202.
2. Seluruh personil LSP Komputer berkomitmen untuk menyelenggarakan uji kompetensi di bidang komputer dan informatika secara professional.

4.1.2 Susunan Organisasi LSP Komputer

LSP Komputer mempunyai struktur organisasi sebagai berikut:



Sedangkan alur sertifikasi dari pendaftaran sampai dengan diteruskannya ke masyarakat pengguna adalah sebagai berikut:



4.2. Deskripsi Responden

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis pada LSP Komputer, maka didapat deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia atau umur responden, jenjang pendidikan, dan masa kerja responden.

1. Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1.

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	50	58,8%
2.	Perempuan	35	41,2%
	Jumlah	85	100%

Sumber : Data olahan SPSS.

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat disimpulkan, bahwa prosentase pegawai laki-laki lebih besar dibanding pegawai perempuan.

2. Usia

Distribusi responden berdasarkan Usia adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2.

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	21-30 Tahun	11	12,9%
2.	31-40 Tahun	43	50,6%
3.	41-50 Tahun	27	31,8%
4.	51-60 Tahun	4	4,7%
	Jumlah	85	100%

Sumber : Data olahan SPSS.

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat disimpulkan, bahwa prosentase pegawai didominasi oleh usia produktif yang matang, yaitu 31 – 50 tahun (82,4%).

3. Pendidikan

Distribusi responden berdasarkan Pendidikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3.
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SLTA	12	14,1%
2.	D3	5	5,9%
3.	S1	36	42,3%
4.	S2	32	37,6%
	Jumlah	85	100%

Sumber : Data olahan SPSS.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai didominasi tingkat pendidikan tinggi, yaitu 79,9%. Hal ini kemungkinan dikarenakan bidang sertifikasi pada LSP Komputer adalah teknologi informasi.

4. Masa Kerja

Distribusi responden berdasarkan Masa Kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4.
Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 2 Tahun	10	11,8%
2.	2 - 2,9 Tahun	11	12,9%
3.	3 - 3,9 Tahun	16	18,8%
4.	4 - 4,9 Tahun	15	17,6%
5.	5 Tahun ke Atas	34	39,8%
	Jumlah	85	100%

Sumber : Data olahan SPSS.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa LSP Komputer didominasi oleh pegawai dengan masa kerja 5 tahun atau lebih, sebesar 39,8%.

4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan bahwa hasil pengukuran dengan menggunakan item pernyataan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, bahwa item pernyataan dalam kuesioner dapat dipahami oleh responden dan menghasilkan konsistensi jawaban. Uji Validitas dengan perhitungan analisis korelasi antara jawaban butir pernyataan dengan jumlah total jawaban pernyataan pada variabel yang akan diuji. Butir pernyataan dikatakan valid memiliki nilai $r > 0,3$ dan $\text{Sig.} < 0,05$. Uji Reliabilitas berdasarkan Alpha Cronbach dimana variabel yang reliabel adalah yang memiliki nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$.

a. Uji Validitas & Reliabilitas Variabel Dampak Pandemi Covid-19

Berdasarkan analisis memakai alat bantu SPSS, maka hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas dampak pandemic covid-19 sebagai berikut:

Tabel 4.6.
Rangkuman Uji Validitas & Reliabilitas
Variabel Dampak Pandemi Covid-19 (X1)

Dampak Pandemi Covid-19	r hitung	Keterangan
DPC1	0,612	Valid
DPC2	0,468	Valid
DPC3	0,504	Valid
DPC4	0,461	Valid
DPC5	0,473	Valid
DPC6	0,694	Valid
DPC7	0,696	Valid
DPC8	0,777	Valid
DPC9	0,777	Valid
DPC10	0,696	Valid
DPC11	0,777	Valid
Metode	Alpha Hitung	Kesimpulan
Alpha Cronbach	0,900	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS

- Dilihat dari tabel 4.6. tersebut sebelas butir pernyataan pada variabel Dampak Pandemi Covid-19 dinyatakan valid karena nilai korelasi r hitung (*corrected item –total correlation*) $> 0,3$ dan dapat digunakan sebagai butir pernyataan untuk menilai variabel Dampak Pandemi Covid- 19
- Hasil perhitungan reliabilitas diperoleh nilai Alpha hitung lebih besar dari nilai *Cronbach Alpha* ($0,900 > 0,6$) sehingga variabel Dampak Pandemi Covid-19 yang dinilai dengan 11 butir pernyataan reliabel, dan dapat dipergunakan sebagai variabel penelitian.

b. Uji Validitas & Reliabilitas Variabel Semangat Kerja

Berdasarkan analisis memakai alat bantu SPSS, maka hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas semangat kerja sebagai berikut:

Tabel 4.7.
Rangkuman Uji Validitas & Reliabilitas
Variabel Semangat Kerja (X2)

Semangat Kerja	r hitung	Kesimpulan
SMK1	0.501	Valid
SMK2	0.575	Valid
SMK3	0.510	Valid
SMK4	0.326	Valid
SMK5	0.311	Valid
SMK6	0.454	Valid
SMK7	0.471	Valid
SMK8	0.454	Valid
SMK9	0,471	Valid
SMK10	0,613	Valid
Metode	Alpha Hitung	Kesimpulan
Alpha Cronbach	0,794	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS

Keterangan :

- Dilihat dari tabel 4.4. tersebut sepuluh butir pernyataan pada variabel Semangat kerja dinyatakan valid karena nilai korelasi r hitung (*corrected item – total correlation*) > 0,3 dan dapat digunakan sebagai butir pernyataan untuk menilai variabel semangat kerja
- Hasil perhitungan reliabilitas diperoleh nilai Alpha hitung lebih besar dari nilai *Cronbach Alpha* (0,794 > 0,6) sehingga variabel semangat kerja yang dinilai dengan 10 butir pernyataan reliabel, dan dapat dipergunakan sebagai variabel penelitian.

c. Uji Validitas & Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan analisis memakai alat bantu SPSS, maka hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas dampak pandemic covid-19 sebagai berikut

Tabel 4.8.
Rangkuman Uji Validitas & Reliabilitas Variabel
Kualitas Pelayanan (Y)

Tanggung jawab moral	r hitung	Kesimpulan
KP1	0,529	Valid
KP2	0,541	Valid
KP3	0,539	Valid
KP4	0,555	Valid
KP5	0,541	Valid
KP6	0,539	Valid
KP7	0,362	Valid
KP8	0,471	Valid
KP9	0,301	Valid
KP10	0,362	Valid
KP11	0,310	Valid
Metode	Alpha Hitung	Kesimpulan
Alpha Cronbach	0,799	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS

Keterangan :

- Dilihat dari tabel di atas, pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai butir pernyataan untuk menilai variabel kualitas pelayanan.
- Hasil perhitungan reliabilitas diperoleh nilai Alpha hitung lebih besar dari nilai *Cronbach Alpha* ($0,799 > 0,6$) sehingga variabel kualitas pelayanan dapat dipergunakan sebagai variabel penelitian.

4.4. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas merupakan langkah awal untuk melakukan analisis multivariate khususnya yang mempunyai tujuan inferensi (Ghozali, 2005).

a. Uji Normalitas Variabel Dampak Pandemi Covid-19

Uji normalitas data variabel Dampak Pandemi menghasilkan nilai Z Kolmogorov-Smirnov = 1,364 dengan probabilitas lebih besar dari pada taraf uji penelitian (Asymp. Sig. > α atau $0,048 < 0,05$), maka variabel dampak pandemi covid-19 terdistribusi tidak normal.

Tabel 4.9.
Uji Normalitas Variabel X₁, X₂ dan Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Dampak Pandemi	Semangat Kerja	Persepsi Kualitas Pelayanan
N		85	85	85
Normal Parameters	Mean	48.5647	44.1529	49.0235
	Std. Deviation	4.77705	3.71774	3.82341
Most Extreme Differences	Absolute	.148	.119	.113
	Positive	.148	.119	.113
	Negative	-.100	-.096	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		1.364	1.095	1.046
Asymp. Sig. (2-tailed)		.048	.182	.224

b. Uji Normalitas Variabel Semangat Kerja

Uji normalitas data variabel semangat kerja menghasilkan nilai Z Kolmogorov-Smirnov = 1,095 dengan probabilitas lebih besar dari pada taraf uji penelitian (Asymp. Sig. > α atau 0,182>0,05), maka variabel semangat kerja terdistribusi normal secara optimal.

c. Uji Normalitas Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan

Uji normalitas data variabel kualitas pelayanan dengan menghasilkan nilai Kolmogorov-Smirnov Z = 1,046 dengan probabilitas lebih besar dari pada taraf uji penelitian (Asymp. Sig. > α atau 0,224>0,05), maka variabel kualitas pelayanan terdistribusi normal secara optimal.

4.5. Deskripsi Variabel

Data hasil uji validitas, reliabilitas dan normalitas pada variabel Dampak Pandemi Covid-19, Semangat Kerja dan Persepsi Kualitas Pelayanan selanjutnya menganalisis data secara deskriptif, tujuannya adalah untuk menampilkan deskripsi data variabel yang meliputi nilai rata-rata, nilai median, nilai tertinggi, nilai terendah dan range antara nilai tertinggi dengan nilai terendah. Berdasarkan atas data primer penelitian yang diperoleh dari lapangan yaitu hasil jawaban responden atas pernyataan variabel dampak pandemi, semangat kerja dan kualitas pelayanan maka diperoleh hasil seperti yang terangkum pada tabel berikut

Tabel 4.10.
Deskripsi Variabel X₁, X₂ dan Y

		Statistics		
		Dampak Pandemi	Semangat Kerja	Persepsi Kualitas Pelayanan
N	Valid	85	85	85
	Missing	0	0	0
Mean		48.5647	44.1529	49.0235
Median		49.0000	44.0000	48.0000
Mode		44.00	40.00	47.00
Std. Deviation		4.77705	3.71774	3.82341
Variance		22.820	13.822	14.618
Range		17.00	13.00	15.00
Minimum		38.00	37.00	40.00
Maximum		55.00	50.00	55.00
Sum		4128.00	3753.00	4167.00

4.6. Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Analisis terhadap data penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier ganda. Analisis regresi linier ganda digunakan untuk menganalisis pengaruh dampak pandemik Covid-19 (X₁) dan semangat kerja (X₂) terhadap persepsi kualitas pelayanan (Y). Rumus regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Selanjutnya untuk menguji kelayakan model penelitian maka digunakan uji F, sedangkan untuk menguji pengaruh dampak pandemi dan semangat kerja secara parsial terhadap persepsi kualitas pelayanan digunakan uji t. Hasil perhitungan analisis tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11. Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.316	.100	.078	3.67106

a. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Dampak Pandemi

Regresi linear berganda dampak pandemi(X₁) dan semangat kerja (X₂) terhadap persepsi kualitas pelayanan (Y) dengan koefisien determinasi R² = 0,100; dan persamaan regresi $\hat{Y} = 35.523 - 0,045X_1 + 0.355X_2$. Hal ini menunjukkan, bahwa

kontribusi pengaruh dampak pandemic covid-19 dan semangat kerja terhadap persepsi kualitas pelayanan sebesar 10%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti.

Hasil analisis statistik pengaruh dampak pandemi (X_1) dan semangat kerja (X_2) terhadap persepsi kualitas pelayanan (Y) dapat dilihat dari output SPSS sebagai berikut :

Tabel 4.12. Perhitungan Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	35.523	5.042		7.046	.000		
Dampak Pandemi	-.045	.103	-.056	-.438	.663	.666	1.501
Semangat Kerja	.355	.132	.345	2.692	.009	.666	1.501

a. Dependent Variable: Persepsi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel koefisien di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dampak pandemik covid-19 tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sedangkan semangat kerja berpengaruh sangat signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan, dengan hasil persamaan persamaan regresi linear berganda : $\hat{Y} = 35.523 - 0,045X_1 + 0.355X_2$.

Selanjutnya adalah table untuk pengujian kelayakan model penelitian, yang terlihat pada tabel anova berikut ini:

Tabel 4.13. Uji Kelayakan Model

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122.866	2	61.433	4.558	.013
	Residual	1105.087	82	13.477		
	Total	1227.953	84			

Berdasarkan table di atas, dapat disimpulkan bahwa model layak digunakan untuk memprediksi pengaruh dampak pandemik covid-19 dan semangat kerja terhadap kualitas layanan . Hal ini dibuktikan dengan besar signifikansi lebih kecil dari 0,05.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada pegawai pada TUK LSP Komputer, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dampak Pandemi Covid-19 berpengaruh tidak signifikan terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan.
2. Semangat Kerja secara berpengaruh sangat signifikan terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, bahwa dampak covid-19 tidak berpengaruh signifikan, namun semangat kerja sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan, maka saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu untuk meningkatkan semangat kerja pegawai, antara lain melalui:

1. Peningkatan kualitas kehidupan yang semakin layak
2. Meningkatkan rasa nyaman, tenteram, dan terlindungi dalam bekerja
3. Meningkatkan kegiatan-kegiatan yang memupuk rasa kekeluargaan
4. Meningkatkan perlakuan adil dalam pengambilan kebijakan-kebijakan dan pemberian penghargaan, baik finansial maupun non finansial
5. Meningkatkan peluang karir bagi para pegawai

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan ke-11. Jakarta: PT Rineka Cipta. Hlm: 67, 225.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Dunggio, Mardjan. (2013). *Semangat dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Utara*. Jurnal EMBA. Vol 1-No.4, Hal. 523-533, 2303-1174.
- Edy, Sutrisno. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hasibuan, H. Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Jaka Andika (2020)<https://ombudsman.go.id/pandemi-covid-19>
- Kaswan. 2012. *Coaching dan Mentoring Untuk Pengembangan SDM dan Peningkatan Kinerja Organisasi*, Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta, SalembaEmpat, 2008.
- Mangkunegara, Anwar Prabu (2011). *Manajemen SDM Perusahaan*. Penerbit Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Mulyadi, Dedy. 2016, *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung, Alfabeta.
- Parasuraman, Berry dan Zenthaml (Lupiyoadi, 2006), web internet, Cahaya Ilmu Pengetahuan, Selasa, 30 Oktober 2010, *Pengertian Semangat Kerja Dan Unsur-unsur Semangat Kerja*
- Purwanto, Ngalim. 2005. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2017, *Motode Penelitian Administratif*, Penerbit Bandung Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan*.

Triguno. 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang kondusif untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja*, Jakarta : Golden Trevo Teravon Press.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik*.

Lampiran Kuesioner

Kepada Yth. :

Bapak / Ibu / Saudara

Di
Tempat

Hal : **Permohonan Pengisian Kuesioner**

Lampiran : 1 berkas

Dengan hormat,

Dalam rangka pengumpulan data sebagai bahan penyusunan tesis dengan judul **“Dampak Pandemi Covid-19 dan Semangat Kerja Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan pada LSP Komputer di Bekasi”**, dengan ini peneliti mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak / Ibu / Saudara untuk mengisi kuesioner terlampir, mengingat data tersebut sangat berarti bagi penulis untuk penyusunan tesis. Dimohon pengisian kuesioner ini dapat dilakukan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kerahasiaan dari informasi yang Bapak / Ibu / Saudara berikan dijamin oleh peneliti. Di samping itu, bahwa kuesioner ini tidak untuk dipublikasikan.

Demikian permohonan pengisian kuesioner ini disampaikan. Atas kerja sama dan pengisiannya peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Titing Widyastuti

Nomor Responden :

**DAMPAK PANDEMI COVID-19 DAN SEMANGAT KERJATERHADAP
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PADA LSP KOMPUTER DI BEKASI**

Dalam angket ini ada empat alternatif jawaban, yaitu sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju
S = Setuju
KS = Kurang Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat tidak Setuju

Penilaian :
SS = 5 ; S=4; KS=3 ; TS=2 ; STS=1

Identitas Responden

1. Nama :
 2. UmurTahun
 3. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan*)
 4. Pendidikan :
 5. Lama BekerjaTahun
 6. Pangkat/Golongan :
- *) Coret yang tidak perlu

Beri jawaban pertanyaan/ Pernyataan berikut dibawah ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara, dengan cara memberi tanda **centang** () pada kolom yang tersedia.

Terima kasih atas partisipasi Bapak / Ibu / Saudara

I. DAMPAK PANDEMI COVID-19

Beri jawaban pertanyaan/ Pernyataan berikut dibawah ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara, dengan cara memberi tanda () pada kolom yang tersedia.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat tidak Setuju

No	PERTANYAAN / PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pada Masa Pandemi Covid-19, saya tetap mematuhi protokol Kesehatan.					
2.	LSP Komputer sejak pandemicovid-19 telah menyiapkan fasilitas tempat kerja yang aman dan sehat dengan sanitasi sirkulasi udara yang cukup.					
3.	LSP Komputer menyiapkan sarana cuci tangan, <i>physical distancing</i> dalam semua aktivitas kerja, terus melakukan sosialisasi dan edukasi terhadap pegawai mengenai covid-19.					
4.	Sebelum bekerja dan menjalankan tugas, saya selalu mematuhi protocol kesehatan yakni mencuci tangan, memakai <i>sanitizer</i> dan menjaga jarak.					
5.	Pengunjung LSP Komputer wajib mematuhi protokol kesehatan, seperti skrining suhu, keharusan memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak.					
6.	Saya berusaha memberikan pelayanan secara efektif kepada masyarakat pengguna.					
7.	Saya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat pengguna.					
8.	Saya memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.					

9.	LSP Komputer selama pandemi membatasi jumlah pengunjung secara <i>offline</i> .					
10.	Pada masa pandemi covid-19, LSP Komputer membuat gebrakan inovasi kreatif dalam menjalankan pelayanan					
11.	LSP Komputer pada masa pandemi telah menggunakan sistem daring dan dapat menghambat penyebaran penularan covid-19.					

II. SEMANGAT KERJA

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat tidak Setuju

No	PERTANYAAN / PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Sebagai Pegawai administrasi pada TUK LSP Komputer, saya bekerja dengan semangat karena adanya peningkatan kehidupan yang layak dalam kehidupan					
2	Saya merasa nyaman dalam bekerja karena adanya perasaan terlindungi.					
3	Saya bekerja di TUK LSP Komputer merasakan ketentraman dalam bekerja.					
4	Saya bekerja dengan kondisi bekerja yang menyenangkan.					
5	Bekerja di TUK LSP Komputer saya merasakan suasana dan rasa kekeluargaan.					
6	Pimpinan TUK LSP Komputer memperlakukan pegawainya dengan adil.					
7	Saya senang bekerja di TUK LSP Komputer karena mendapatkan pengakuan dan penghargaan terhadap sumbangan dan jasa pegawai yang diperbuat.					
8	Saya bekerja di TUK LSP Komputer merasakan perasaan berhasil dan kesadaran untuk ingin berkembang.					
9	Pimpinan LSP Komputer memberikan kesempatan kepada pegawai TUK untuk berpartisipasi dan keikutsertaan dalam menentukan kebijakan.					
10	Saya mempunyai kesempatan untuk tetap memiliki rasa harga diri .					

III. PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat tidak Setuju

1. Bukti Fisik

No	PERTANYAAN / PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Peralatan dalam ruangan LSP Komputer sudah lengkap					
2.	Ruang tunggu LSP Komputer nyaman					
3.	Atribut LSP Komputer yang dikenakan pegawai lengkap					

2. Jaminan

No	PERTANYAAN / PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
4.	Sayamemiliki pengetahuan yang baik tentang <i>product knowledge</i>					
5.	Saya memiliki kemampuan baik dalam menghadapi keluhan dari pengguna layanan					

3. Daya Tanggap

No	PERTANYAAN / PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
6.	Saya melayani masyarakat pengguna dengan cepat					
7.	Saya selalu siap melayani kebutuhan masyarakat pengguna					

4. Keandalan

No	PERTANYAAN / PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
8.	Saya sudah optimal saat melayani masyarakat pengguna					
9.	Saya memberikan pelayanan tepat waktu kepada masyarakat pengguna					

5. Empati

No	PERTANYAAN / PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
10.	Saya memahami kebutuhan pengguna layanan					
11.	Saya memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pengguna layanan					

Lanjutan Data Kuesioner Kualitas Pelayanan Publik

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.316	.100	.078	3.67106

a. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Dampak Pandemi

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	35.523	5.042		7.046	.000		
Dampak Pandemi	-.045	.103	-.056	-.438	.663	.666	1.501
Semangat Kerja	.355	.132	.345	2.692	.009	.666	1.501

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	122.866	2	61.433	4.558	.013
Residual	1105.087	82	13.477		
Total	1227.953	84			

a. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Dampak Pandemi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan