



Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Ana Solekhati Dewi✉, Muhsin

DOI: 10.15294/eeaj.v8i3.34954

Jurusan Pendidikan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas , Semarang, Indonesia

Sejarah Artikel

Diterima: 14 Agustus 2019
Disetujui: 30 September 2019
Dipublikasikan: 31 Oktober 2019

Keywords

Competence, Commitment,
Performance, Service Quality,
Community Satisfaction

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi, komitmen, kinerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pemohon KTP-el di Kecamatan Bandar Kabupaten Batang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini sejumlah 1672 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* yaitu *area random sampling* sebanyak 152 responden. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda dan analisis deskriptif persentase. Hasil uji simultan menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan kompetensi, komitmen, kinerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji parsial menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan masing-masing variabel yaitu kompetensi, komitmen, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan untuk variabel kinerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Simpulan dari penelitian ini adalah peningkatan kepuasan masyarakat dapat dicapai dengan meningkatkan kompetensi, komitmen, dan kualitas pelayanan di Kecamatan Bandar Kabupaten Batang.

Abstract

The purpose of this research was to analyze the influence of competencies, commitment, performance and service quality on satisfaction of KTP-el applicant societies in Bandar district Batang regency. This research is conducted by using quantitative approach. The population of this study was 1672 people. The sampling technique used probability sampling of area random sampling with 152 respondents. Data collection used observation, interviews, questionnaire, and documentation. Data analysis used multiple regression and descriptive analysis. The simultaneous test showed that there is a significant positive influence between competence, commitment, performance, and service quality on community satisfaction. The partial test showed that there is a significant positive influence for each variable between competence, commitment, and service quality on community satisfaction, while for performance there is no positive significant influence on community satisfaction. The conclusion of this research is the improvement of community satisfaction can be achieved by improving competence, commitment, and service quality.

How to Cite

Dewi, Solekhati, Ana., & Muhsin.(2019). Pengaruh Kompetensi, Komitmen, Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 1249-1259.

© 2019 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat Korespondensi:
Gedung L2 Lantai 1 FE Unnes
Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang, 50229
Email: anadewi904@gmail.com

p-ISSN 1907-3720
e-ISSN 2502-5074

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini senada dengan yang dikemukakan Siagian (2001) bahwa pemerintah berfungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan masyarakat baik dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Baik tidaknya pelayanan yang diberikan akan menjadi pandangan bagi masyarakat mengenai bagaimana kinerja pegawai pemerintah. Oleh karena itu aparat pemerintah hendaknya memperhatikan kebutuhan masyarakat berupa pelayanan yang berkualitas. Menurut KEMENPAN No. 63 Tahun 2003, "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan".

Pemerintah telah mengupayakan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik dengan berbagai program salah satunya yaitu *E-Government* yang mana program ini diciptakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan dari pemerintah untuk masyarakat dapat diberikan melalui berbagai instansi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah. Kantor kecamatan merupakan salah satu instansi pemerintah tempat masyarakat mendapatkan pelayanan administratif. Seperti yang dikemukakan Rahmayanty (2013:87) bahwa kelompok pelayanan administratif dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM) dan sebagainya.

KTP merupakan dokumen wajib yang harus dimiliki Warga Negara Indonesia yang sudah berusia 17 tahun menurut peraturan pe-

rundang-undangan yang berlaku. Saat ini pemerintah menerapkan sistem KTP elektronik atau yang biasa disebut dengan KTP-el dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. KTP-el dilatarbelakangi oleh system pembuatan KTP di Indonesia yang masih konvensional sehingga seseorang dapat memiliki KTP lebih dari satu. Hal ini dapat mendorong timbulnya kecurangan yang dilakukan penduduk seperti untuk menghindari pajak, pemalsuan identitas, memudahkan pembuatan paspor, dan sebagainya. KTP-el memiliki peranan yang penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Selain sebagai identitas seorang WNI, KTP-el juga berperan dalam segala aktifitas administratif, seperti untuk pengajuan persyaratan dalam permohonan kredit perbankan, pendaftaran asuransi, dan sebagainya. Melihat urgensi KTP-el bagi masyarakat, hendaknya pelayanan dalam pengurusannya dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat sebagai pemohon.

Kepuasan masyarakat dapat tercipta ketika pelayanan yang diberikan melebihi harapan. Seperti yang dikemukakan Kotler (1997) bahwa kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja dengan hasil yang diinginkan. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat akan puas apabila pelayanan yang diberikan melebihi apa yang mereka harapkan. Dalam memberikan pelayanan, petugas hendaknya mengetahui apa kebutuhan dari masyarakat tersebut. Hal ini senada dengan yang diutarakan Sutrisno (2010:92), "dalam memenuhi kepuasan masyarakat, petugas pelayanan harus mengidentifikasi siapa yang dilayani, apa kebutuhan dan keinginan mereka". Ketika kebutuhan dan keinginan masyarakat sudah diketahui, hendaknya petugas dapat memberikan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Kepuasan masyarakat salah satunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu perlu diperhatikan juga faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Zeithaml mengungkapkan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan

yang harus dimiliki yaitu aspek kompetensi. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Gunadi (2015) bahwa kompetensi berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Kompetensi pegawai merupakan kecakapan yang dapat dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Spencer and Spencer (1993) kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Dengan adanya kompetensi yang memadai diharapkan pegawai mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kompetensi seringkali dikaitkan dengan latar belakang pendidikan, semua pegawai pelayanan di Kecamatan Bandar seluruhnya sudah memiliki gelar sarjana sehingga idealnya mereka mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai.

Kepuasan masyarakat tercipta karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dibutuhkan suatu dedikasi yang tinggi yang dapat diwujudkan dalam bentuk komitmen pegawai. Komitmen pegawai seringkali digambarkan sebagai bentuk keterikatan, identifikasi, dan keterlibatan dari individu terhadap organisasi. Allen Meyer dalam Wibowo (2016:431) mengemukakan bahwa komitmen dibagi menjadi tiga, yakni Komitmen Afektif, Komitmen Normatif, dan Komitmen Berterusan. Ketiga bentuk komitmen tersebut akan mempengaruhi perilaku pegawai dalam bekerja. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan membantu keberhasilan tujuan organisasi. Seperti yang dikemukakan Newstrom (2011) bahwa komitmen merupakan luaran yang menghubungkan dengan organisasi dalam tingkat emosional. Hal ini mencerminkan kepercayaan karyawan pada misi dan tujuan organisasi, mengupayakan usaha, dan keinginan untuk bekerja pada organisasi. Pegawai dengan komitmen tinggi terhadap organisasi cenderung melakukan pekerjaan dengan maksimal yang akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan.

Selain dipengaruhi oleh kompetensi

dan komitmen pegawai, kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila kinerja karyawan baik. Menurut Dwiyanto (2003) bahwa kinerja pelayanan publik menjadi salah satu dimensi yang strategis dalam menilai keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah dan reformasi tata pemerintahan. Sedangkan menurut Sinambela dalam Ardilla (2015) menyebutkan bahwa kinerja dapat diartikan sebagai kemampuan individu dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kinerja yang dihasilkan pegawai akan berpengaruh pada ketercapaian kepuasan masyarakat karena kinerja organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawainya. Organisasi dalam hal ini adalah kecamatan sebagai lingkup layanan bagi masyarakat. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Prayogo (2018) bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kinerja maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Mathis dan Jackson dalam Mangkunegara (2016:67) kinerja dipengaruhi oleh faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi. Dengan demikian kinerja berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki pegawai.

Kepuasan masyarakat tidak terlepas dari pelayanan yang diterima. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan Siswadi (2016) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat diartikan apabila pelayanan baik maka masyarakat akan merasa puas, begitu juga sebaliknya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas. "Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat" (Kotler, 1997). Kebutuhan disini diorientasikan pada kebutuhan yang disandang masyarakat yaitu kebutuhan akan pelayanan. Disebutkan dalam Istianto (2011:118) bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai sistem manajemen strategi dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki

secara berkesinambungan proses organisasi dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan (*expectation*) dengan kinerja (*performance*). Kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kepuasan masyarakat merupakan sesuatu yang abstrak namun dapat diukur dengan indikator kepuasan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 terdapat 14 indikator yang dinamakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu: 1) prosedur pelayanan, 2) persyaratan pelayanan, 3) kejelasan petugas pelayanan, 4) kedisiplinan petugas pelayanan, 5) tanggungjawab petugas pelayanan, 6) kemampuan petugas pelayanan, 7) kecepatan pelayanan, 8) kesopanan dan keramahan petugas, 9) keadilan mendapatkan pelayanan, 10) kewajaran biaya pelayanan, 11) kepastian biaya, 12) kepastian jadwal pelayanan, 13) kenyamanan lingkungan, 14) keamanan pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 dan 13 Desember 2018 di bagian pelayanan Kecamatan Bandar kepada 3 orang pengguna layanan KTP-el, mereka menjawab bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan. Masih terdapat beberapa permasalahan pada sebagian indikator kepuasan. Untuk indikator keadilan mendapatkan pelayanan, pegawai cenderung menampilkan sikap apriori kepada masyarakat. Hal ini didukung pernyataan yang disampaikan responden bernama Uvi pada hari Kamis tanggal 13 Desember 2018 pukul 09.45 WIB, "Ya misalnya kalo yang kenal ya ramah banget mba, tapi kadang kalo orang asing agak judes gitu". Kemudian ditinjau dari segi kenyamanan lingkungan, masyarakat merasa bahwa lingkungan kurang memberikan kenyamanan. Kondisi tersebut didukung pernyataan yang disampaikan oleh responden bernama Ibu Siti pada hari Rabu tanggal 12 Desember 2018 pukul 10.25 WIB, "Menurut saya ya belum mba,

masih kurang. Terutama kursi tunggu, masih kurang. Kalo rame jadi banyak yang duduk di pinggiran begitu". Loker yang tersedia pun sangat sempit, yang mana hanya terdapat 1 loket untuk semua jenis pelayanan. Hal ini didukung pernyataan responden yang bernama Ibu Siti, "Ya tidak mba, apalagi kalo rame kan jadi rusuh. Apalagi loketnya sempit sekali ya mba, jadi kurang nyaman kalo rame".

Bagian pelayanan di Kecamatan Bandar hanya memiliki 3 petugas untuk segala jenis pelayanan yang ada. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah seorang petugas bernama Bapak Angga pada tanggal 13 Desember 2018 pukul 09.00 WIB, peneliti menanyakan bagaimana pendapat responden mengenai jumlah pegawai yang hanya 3 orang, responden menjawab, "Menurut saya ya sangat kurang mba, bayangkan saja 3 orang disuruh melayani seluruh masyarakat yang ada di kecamatan Bandar. Sangat kurang tenaga". Hal ini sangat berpengaruh terhadap tanggungjawab petugas dalam menyelesaikan pekerjaan karena antara petugas yang tersedia dengan banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak seimbang. Semakin banyak pekerjaan yang dilakukan jika tidak disertai dengan sumber daya manusia yang memadai maka akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan yang mana akan berdampak pada kinerja pegawai. Seperti yang dikemukakan oleh Wibowo (2016:70) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah adanya manajemen sumber daya manusia yang memadai.

Ditinjau dari segi kejelasan waktu pelayanan, petugas tidak memberikan kejelasan mengenai ketersediaan apa yang masyarakat butuhkan. Jangka waktu pembuatan KTP-el yang sangat lama menjadi hal yang paling dikeluhkan masyarakat. Seperti keterangan yang disampaikan Bapak Angga bahwa ada keluhan dari masyarakat mengenai hal tersebut. Responden menjawab, "Tentu ada mba, pasti ada". Keluhan dari masyarakat berbentuk lisan yang mana masyarakat menyampaikan langsung kepada pegawai pelayanan, seperti keterangan Bapak Angga berikut, "Kalo

surat tidak, ya paling langsung secara lisan pas masyarakat datang ke kecamatan. Jadi ngo-mong secara langsung sama petugas”. Masyarakat hanya diberi surat keterangan pengganti sampai KTP-el benar-benar sampai di tangan masyarakat. Menurut Ibu Alpiyah yang peneliti wawancara pada hari Rabu tanggal 12 Desember 2018 pukul 10.10 WIB bahwa hal itu kurang memberikan rasa nyaman, dengan keterangan sebagai berikut, “Ya susah ya mba, tiap bulan harus bolak balik memperpanjang surat keterangan”. Peneliti juga menanyakan tentang bagaimana pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Bandar, dan responden menjawab, “Kurang mba, menunggu KTP jadi lama, sudah hamper 2 tahun punya saya belum jadi”. Kemudian ditinjau dari segi kejelasan petugas, di bagian pelayanan tidak tercantum nama pegawai beserta jabatannya sehingga masyarakat tidak mengetahui siapa petugas yang melayani. Dari segi kenyamanan, di bagian pelayanan tidak disediakan nomor antrian, seperti hasil pengamatan peneliti dan jawaban responden yang bernama Ibu Siti sebagai berikut, “Tidak ada mba, jadi ya siapa aja bisa maju ke loket tanpa antrian”. Dilanjutkan dengan pernyataan mengenai apa yang responden rasakan mengenai kondisi tersebut, “Ya tidak mba, apalagi kalo rame kan jadi rusuh, apalagi loketnya sempit sekali ya mba, jadi kurang nyaman kalo rame”.

Berdasarkan fakta-fakta tersebut peneliti melihat adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan fakta di lapangan mengenai indikator kepuasan masyarakat sehingga peneliti ingin mengkaji tentang kepuasan masyarakat dengan judul penelitian “Pengaruh Kompetensi, Komitmen, Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon KTP-El di Kecamatan Bandar Kabupaten Batang”.

METODE

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif. Dalam Sugiyono (2016:14) dijelaskan bahwa penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang ber-

landaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Desain penelitian yang digunakan yaitu desain *ex post facto*. “Penelitian *ex post facto* mengambil atau menggali data dari peristiwa yang sudah terjadi” (Wahyudin, 2015:19).

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Bandar yang sudah mendapatkan pelayanan KTP-el terhitung periode Juli-Desember 2018. Di bawah ini adalah tabel jumlah populasi:

Tabel 1. Data Rekaman KTP-el Periode Juli-Desember 2018

No.	Nama Desa	Jumlah
1	Tumbrep	152
2	Kluwih	273
3	Simpar	101
4	Tombo	56
5	Candi	77
6	Bandar	84
7	Binangun	65
8	Wonomerto	133
9	Wonokerto	130
10	Wonosegoro	39
11	Tambahrejo	119
12	Pucanggading	37
13	Batiombo	64
14	Toso	144
15	Pesalakan	64
16	Wonodadi	79
17	Sidayu	55
Total		1672

Sumber: Data diolah, 2018

Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan area random sampling. Dalam Sugiyono (2016) dijelaskan bahwa *area sampling* atau teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel apabila obyek yang akan diteliti atau sumber

data sangat luas misalkan penduduk suatu negara, provinsi, atau kabupaten. Teknik sampling ini dilakukan melalui 2 tahap, yaitu tahap pertama menentukan sampel daerah dan tahap kedua menentukan orang-orang yang ada pada daerah itu. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sampel sejumlah 152 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) dengan bantuan program SPSS versi 21. Hasil uji normalitas (K-S) menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,331 yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05, hal ini dapat dimaknai bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas yang berarti bahwa data residual berdistribusi normal. (Y) memiliki hubungan yang linier yang mana dapat dilihat pada tabel ANOVA yang menunjukkan bahwa semua variabel memiliki signifikansi <0,05. Uji linearitas menunjukkan bahwa antara variabel X (bebas) dengan variabel terikat Pada uji multikolinearitas diperoleh nilai *tolerance* >0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* <10. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua variabel tidak mengalami gejala multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas diperoleh dengan uji Rank Spearman. Untuk variabel kompetensi diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,1000; komitmen sebesar 0,631; kinerja sebesar 0,861; dan kualitas pelayanan sebesar 0,409.

Uji regresi linear berganda pada penelitian ini diperoleh persamaan yakni $KM = 14,555 + 0,312KP + 0,540KO + 0,216KI + 0,676KU + e$.

Berdasarkan hasil uji F (uji simultan) diperoleh F hitung = 38,377 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka hipotesis yang berbunyi “Terdapat pengaruh kompetensi pegawai, komitmen pegawai, kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pemohon KTP-el di Kecamatan Bandar diterima”.

Selain uji simultan (uji F), dilakukan pula uji t (uji partial). Uji partial digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah. Uji partial (uji t) dapat dilihat pada Tabel 3.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), untuk variabel kompetensi menunjukkan nilai t hitung = 2,484 dengan signifikansi $0,014 < 0,05$. Hal ini berarti H2 yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat pemohon KTP-el di Kecamatan Bandar diterima. Variabel komitmen memperoleh nilai t hitung = 2,445 dengan signifikansi $0,016 < 0,05$. Hal ini menandakan H3 yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara komitmen pegawai terhadap kepuasan masyarakat pemohon KTP-el di Kecamatan Bandar diterima.

Untuk variabel kinerja diperoleh nilai t hitung = 1,204 dan signifikansi $0,231 > 0,05$. Hal ini berarti H4 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat pemohon KTP-el di Kecamatan Bandar ditolak.

Tabel 2. Uji F (Uji Simultan)

		ANOVA ^a				
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	6372.422	4	1593.106	38.377	.000 ^b
1	Residual	6102.255	147	41.512		
	Total	12474.678	151			

Sumber: Data primer diolah, 2019

Variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t hitung = 4,385 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat diartikan H_5 yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara

kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pemohon KTP-el di Kecamatan Bandar diterima.

Tabel 4. Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
1	7.15 ^a	.511	.498	6.443

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Komitmen, Kompetensi, Kinerja

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan uji koefisien determinasi simultan (R^2) diperoleh nilai *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,498. Untuk mengetahui besarnya persentase R^2 , nilai tersebut dikalikan dengan 100% sehingga diperoleh nilai R^2 sebesar 49,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa

besarnya pengaruh kompetensi, komitmen, kinerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pemohon KTP-el di Kecamatan Bandar sebesar 49,8% dan sisanya sebesar 50,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 5. Koefisien Determinasi Parsial

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Correlations			
		B	Std. Error			Beta	Zero Order	Partial	Part
1	(Constant)	14.555	5.887	2.472	.015				
	Kompetensi	.312	.125	2.484	.014	.573	.201	.143	
	Komitmen	.540	.221	2.445	.016	.495	.198	.141	
	Kinerja	.216	.180	1.204	.231	.581	.099	.069	
	Kualitas Pelayanan	.676	.154	4.385	.000	.653	.340	.253	

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi parsial, besarnya pengaruh variabel kompetensi (X_1) terhadap kepuasan masyarakat adalah 4,04% yang diperoleh dari $(0,04) \times 100\%$. Besarnya pengaruh variabel komitmen (X_2) terhadap kepuasan masyarakat adalah 3,92% yang diperoleh dari $(0,0392) \times 100\%$. Besarnya pengaruh variabel kinerja (X_3) terhadap kepuasan masyarakat yakni 0,98% yang diperoleh dari $(0,0098) \times 100\%$. Untuk variabel kualitas pelayanan (X_4) memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 11,56% yang diperoleh dari $(0,1156) \times 100\%$.

Tabel 6. Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Kompetensi Pegawai

No	Indikator	Presentase Skor	Kriteria
1	Motif	74,8 %	Baik
2	Watak	73,9 %	Baik
3	Konsep Diri	75,1 %	Baik
4	Pengetahuan	73,8 %	Baik
5	Keterampilan	69,4 %	Baik
	Rata-rata	73,4 %	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase, variabel kompetensi pegawai memiliki kriteria baik dengan rata-rata persentase sebesar 73,4%. Variabel kompetensi diukur dengan 5 indikator yaitu motif dengan

nilai indeks 74,8%, watak dengan nilai indeks 73,9%, konsep diri dengan nilai indeks 75,1%, pengetahuan dengan nilai indeks 73,8%, dan keterampilan dengan indeks 69,4%.

Tabel 7. Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Komitmen Pegawai

No	Indikator	Presentase Skor	Kriteria
1	Komitmen Afektif	70,7 %	Baik
2	Komitmen Normatif	73,0 %	Baik
3	Komitmen Berterusan	70,9 %	Baik
Rata-rata		71,5 %	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase variabel komitmen pegawai dalam kriteria baik dengan rata-rata persentase skor sebesar 71,5%. Variabel komitmen pegawai terdiri dari 3 indikator, yakni komitmen

afektif dengan nilai indeks sebesar 70,7%, komitmen normatif dengan nilai indeks sebesar 73,0%, dan komitmen berterusan dengan nilai indeks sebesar 70,9%.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Kinerja Pegawai

No	Indikator	Presentase Skor	Kriteria
1	Prestasi Kerja	72,9 %	Baik
2	Kuantitas Pekerjaan	70,5 %	Baik
3	Kepemimpinan	72,0 %	Baik
4	Kedisiplinan	68,9 %	Baik
5	Komunikasi	74,6 %	Baik
Rata-rata		71,8 %	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase, variabel kinerja pegawai berada pada kriteria baik dengan rata-rata persentase skor sebesar 71,8%. Kinerja pegawai terdiri dari 5 indikator, yakni prestasi kerja dengan

nilai indeks 72,9%, kuantitas pekerjaan dengan nilai indeks 70,5%, kepemimpinan dengan nilai indeks 72,0%, kedisiplinan dengan nilai indeks 68,9% dan komunikasi dengan nilai indeks 74,6%.

Tabel 9. Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Presentase Skor	Kriteria
1	Berwujud	73,1 %	Baik
2	Keandalan	64,9 %	Baik
3	Ketanggapan	72,8 %	Baik
4	Jaminan	74,1 %	Baik
5	Empati	67,0 %	Baik
Rata-rata		70,4 %	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase, variabel kualitas pelayanan berada pada kriteria baik dengan rata-rata persentase skor sebesar 70,4%. Variabel kualitas pelayanan terdiri dari 5 indikator yaitu berwujud dengan nilai indeks sebesar 73,1%, keandalan dengan nilai indeks sebesar 64,9%, ketanggapan dengan nilai indeks 72,1%, jaminan dengan nilai indeks 74,1%, dan empati dengan nilai indeks 67,0%.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut: 1) kompetensi pegawai, komitmen pegawai, kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan F hitung sebesar 36,641 dan Sig. = 0,000 < 0,05; 2) kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan t hitung 2,744 > t tabel 1,976 dengan nilai Sig. 0,014 < 0,05; 3) komitmen pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung 2,445 > t tabel 1,976 dan nilai Sig. 0,016 > 0,05; 4) kinerja pegawai berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai thitung sebesar 1,311 < t tabel 1,976 dan nilai Sig. 0,192 > 0,05; 5) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai thitung sebesar 1,311 < t tabel 1,976 dan nilai Sig. 0,192 > 0,05.

UCAPAN TERIMA KASIH

Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang. Drs. Heri Yanto, MBA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Ahmad Nurkhin S.Pd., M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Dr. Muhsin, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi, dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universi-

tas Negeri Semarang yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan bantuan selama penulis menimba ilmu di Universitas Negeri Semarang. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan serta kasih sayang demi kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi. Tidak lupa semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi, dan doa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardilla, Niken. D. & Hengky Pramusinto. (2015). Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi Internal, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai BP3AKB Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*,10(1).
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univ. Press.
- Gunadi, et al. (2015). Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis*,3(1).
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keputusan Menteri *Pendayagunaan Aparatur Negara* Nomor KEP/63/M.PAN/2003.
- Keputusan Menteri *Pendayagunaan Aparatur Negara* Nomor KEP/25/M.PAN/2004.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Newstrom, John. W. (2011). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Prayogo & Ismiyati. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*,7(3).

- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswadhi, Ferry. (2016). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Benefita*,1(3).
- Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy.(2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Wahyudin, A. (2015). *Metodologi Penelitian*. Semarang: Unnes Press.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.

