



**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DENGAN KUALITAS
PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PELAYANAN UMUM DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KABUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

Mu'tayunah

NIM 7101413255

UNNES

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

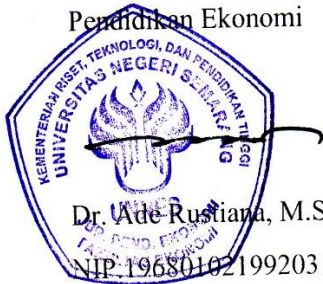
Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Juli 2017

Mengetahui,

Ketua Jurusan
Pendidikan Ekonomi



Pembimbing



Dr. Muhsin, M.Si.

NIP.1954110111980031002

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 8 Agustus 2017

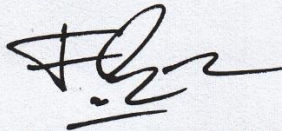
Penguji I



Ade Rustiana

NIP.196801021992031002

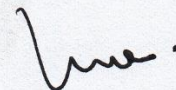
Penguji II



Fahrur Rozi, S.Pd., M.Pd. Ph. D

NIP. 197610222008121002

Penguji III



Dr. Muhsin, M.Si.

NIP.1954110111980031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Wahyono, MM

NIP. 195601031983121001

PERSYARATAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUTAYUNAH
NIM : 7101413255
Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 19 Oktober 1994
Alamat : JL. Glatik Rt 05 Rw 04 Slarang, Jeruk Kuwik,
Kesugihan, Cilacap, Jawa Tengah

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau ketentuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Juli 2017



MU TAYUNAH

NIM 7101413255

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap. (Q.S. Alam Nasyrah : 6-8)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan

kepada:

1. Bapak Daryanto, Ibu Tuminah,
Kakak dan Adikku tercinta
2. Almamaterku Universitas Negeri

Semarang

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pelayanan Umum Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang” dengan baik. penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Wahyono, M. M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas mengikuti program S1 di Fakultas Ekonomi.
3. Dr. Muhsin, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi yang sangat bermanfaat selama penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Ade Rustiana, M.Si, Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan selama masa studi.

5. Bapak ibu dosen dan seluruh staff Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya selama penulis menempuh studi di Universitas Negeri Semarang.
6. Ibu Mariyati, SH, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang telah memberikan ijin penelitian.
7. Bapak/Ibu Kepala Bidang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang telah memberikan izin dan membantu dalam proses penelitian.
8. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan dukungan moril dan materil.
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Administrasi Perkantoran B 2013 dan semua sahabat atas kebersamaannya dan pemberian dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis memohon maaf apabila skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

UNNES

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Semarang, Juli 2017

Penulis

SARI

Mu'tayunah. 2017. “Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelayanan Umum Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Drs. Muhsin, M.Si..

Kata Kunci : Kompetensi Pegawai, Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik di Indonesia masih berada pada kategori rendah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintah daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung kompetensi pegawai, budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan surat-surat kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dengan jumlah 1.027.489.00 jiwa. Teknik pengambilan sampel dengan *insidental sampling*, dan menggunakan rumus iterasi dengan jumlah sampel adalah 115 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan uji parsial, *analisis jalur*, *sobel test*, dan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai, budaya organisasi pada kualitas pelayanan dengan masing-masing t_{hitung} 4,041, dan 4,845. Serta terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai, budaya organisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan masing-masing t_{hitung} 2,254, 2,050, dan 8,335. Kualitas pelayanan terbukti mampu memediasi hubungan kompetensi pegawai, budaya organisasi pada kepuasan masyarakat dengan masing-masing t_{hitung} 0,1051 dan 4,324.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung, dan tidak langsung kompetensi pegawai, budaya organisasi pada kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*. Saran penelitian ini pimpinan dapat melakukan control kepada pegawai dan memberikan motivasi untuk mengubah *mindset* pegawai. Pegawai diharapkan dapat menampilkan sikap sebagai pegawai pemerintah yang baik.

ABSTRACT

Mu'tayunah. 2017. *The Effect of Employee Competence and Organization Culture to the Customers Satisfaction with Service Quality are Variable Intervening of Public Service in the Department of Population and Civil Registration Semarang District".* Final Project. Economics Education Department. Economics Faculty. Semarang State University. Advisor : Drs. Muhsin, M.Si.

Keywords: Employee Competence, Organization Culture, Service Quality, and Customers Satisfaction.

Public services in Indonesia are still in the low category. The paradigm of public policy in the era regional autonomy that is oriented in customers satisfaction, gives direction for the change a mindset of local government apparatus, respond to change paradigm shift of local government administration for service oriented. The purpose of this study is determine the direct and indirect influence of employee competence, organization culture to the satisfaction society through service quality as variable intervening.

The Population of this research is all the people who apply services of residence letters in the department of population and civil registration Semarang district with a total of 1,027,489.00 inhabitants. Sampling technique used incidental sampling, and iteration formula with total sample was 115 people. Methods of data collection used questionnaires. A data analysis technique used partial test, path analysis, sobel test, and descriptive analysis.

The result of this study indicate that influence between employee competence, organization culture on service quality with each t_{value} 4,041, and 4,845. There is influence between employee competence, organization culture and service quality to the satisfaction of society with each t_{value} 2,254, 2,050, and 8,335. Service quality is proved as mediation relationships of employee competence, organization culture on customers satisfaction with each t_{count} 0.1051 and 4,324.

Based on the result of research, it can be concluded that is direct and indirect influence of competence employee, organization culture to society satisfaction through service quality as variable intervening. It is suggested given leader to can give a control for employee and give motivation to change employee mindset. Employees is expected to give the attitude being a good employee.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	16
1.3 Cakupan Masalah	16
1.4 Rumusan Masalah.....	17
1.5 Tujuan Penelitian	18
1.6 Manfaat Penelitian	19
1.7 Orisinalitas Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Kajian Teori	22
1. Teori Ilmu Ekonomi	22
2. Teori Ilmu Administrasi Negara	22
3. Teori Pembelajaran Sosial	23
4. Teori Kepuasan	24
2.2. Kajian Variabel Penelitian	24
2.2.1 Kompetensi Pegawai	24
1. Pengertian Kompetensi Pegawai	24

2. Jenis Dan Kategori Kompetensi	25
3. Penilaian Kompetensi	28
4. Dimensi Kompetensi	29
2.2.2. Budaya Organisasi	30
1. Pengertian Budaya Organisasi	30
2. Fungsi Budaya Organisasi	31
3. Indikator Budaya Organisasi	32
2.2.3. Kepuasan Masyarakat	32
1. Pengertian Kepuasan Masyarakat	32
2. Strategi Kepuasan Masyarakat	33
3. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	35
4. Hal-Hal yang diukur dalam kepuasan Masyarakat	36
5. Indikator Kepuasan Masyarakat	37
2.2.4. Kualitas Pelayanan	40
1. Pengertian Pelayanan	40
2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik/Pelayanan Umum	40
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan	41
4. Unsur-unsur Pelayanan.....	42
5. Kualitas Pelayanan	43
6. Indikator Kualitas Pelayanan.....	44
2.3. Penelitian Terdahulu	46
2.4 Keterkaitan Antar Variabel.....	49
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis	56
2.5.1 Kerangka Berpikir	56
2.5.2 Hipotesis	59
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	60
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	62
3.2.1 Populasi	62
3.2.2. Sampel	62

3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	66
3.3 Variabel Penelitian	67
3.3.1 Variabel	67
1. Variabel Bebas (Independen)	67
2. Variabel <i>Intervening</i>	67
3. Variabel Terikat (Dependen)	68
3.4. Definisi Konseptual variabel dan Operasional Variabel	68
3.4.1. Konseptual Variabel	68
3.4.2. Operasional Variabel	69
3.5 . Metode Pengumpulan Data	72
3.5.1. Angket dan Kuesioner	73
3.5.2. Metode Dokumentasi	73
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	73
3.6.1. Analisis Deskriptif	73
3.7. Metode Analisis Uji Instrumen	75
3.7.1 Uji Validitas.....	75
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	80
3.8. Metode Analisis Data.....	81
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	81
1. Uji Normalitas Data.....	81
2. Uji Heteroskedastisitas	83
3. Uji Multikolinearitas	84
3.9. Uji Hipotesis Penelitian	84
3.9.1. Uji Parsial (Uji t)	84
3.9.2. Analisis Jalur (Path Analysis)	85
3.9.3. Sobel Test	88
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	90
4.1 Hasil Penelitian	90
4.1.1. Gambaran Umum Disdukcapil Kabupaten Semarang	90
4.1.2. Analisis Deskriptif Responden	91

1. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	91
2. Identifikasi Responden Berdasarkan Umur	92
3. Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	93
4.1.3. Uji Asumsi Klasik	94
1. Uji Normalitas Data.....	94
2. Uji Heteroskedastisitas	97
3. Uji Multikolinearitas	101
4.1.4. Uji Hipotesis Penelitian	103
1. Uji Parsial (Uji t)	103
2. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	107
3. <i>Sobel Test</i>	115
4.1.5. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	116
1. Kompetensi Pegawai	117
2. Budaya Organisasi	122
3. Kualitas Pelayanan	127
4.2. Pembahasan	131
4.2.1 Kompetensi Pegawai terhadap kualitas pelayanan	131
4.2.2 Budaya Organisasi terhadap kualitas pelayanan.....	134
4.2.3 Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat	137
4.2.4 Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat.....	139
4.2.5 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	142
4.2.6 Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat melalui kualitas pelayanan	145
4.2.7 Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui kualitas pelayanan	147
BAB V PENUTUP	150
5.1 Simpulan.....	150
5.2 Saran.....	151
DAFTAR PUSTAKA	154
LAMPIRAN.....	158

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Transkrip Wawancara	159
Lampiran 2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	162
Lampiran 3	Kuesioner Uji Coba Instrumen	164
Lampiran 4	Rekapitulasi Data Responden Uji Coba Instrumen	172
Lampiran 5	Tabulasi Uji Coba Instrumen	173
Lampiran 6	Hasil Validitas dan Reliabilitas Uji Coba Instrumen	178
Lampiran 7	Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian	186
Lampiran 8	Kuesioner Penelitian	188
Lampiran 9	Rekapitulasi Data Responden Penelitian	195
Lampiran 10	Data Tabulasi Penelitian	198
Lampiran 11	Uji Asumsi Klasik	207
Lampiran 12	Uji Hipotesis (Uji t)	212
Lampiran 13	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	207
Lampiran 14	Analisis Deskriptif	216
Lampiran 15	Tabel t	229
Lampiran 16	Surat Ijin Observasi	234
Lampiran 17	Surat Rekomendasi Kesbangpol	235
Lampiran 18	Surat Ijin Penelitian	236
Lampiran 19	Surat Rekomendasi Kesbangpol.....	237
Lampiran 20	Surat Keterangan Telah melakukan Penelitian.....	238

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Berfikir.....	58
3.1. Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	87
4.1. Grafik P-lot Model Regresi 1	94
4.2. Grafik P-lot Model Regresi 2	95
4.3. Uji Heteroskedastisitas Model Regresi 1	98
4.4. Uji Heteroskedastisitas Model Regresi 2	99
4.5. Model Analisis Path Kompetensi Pegawai pada Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan.....	110
4.6. Model Analisis Path Budaya Organisasi pada Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan.....	111
4.7. Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	114

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tahun 2016.....	11
1.2. Data Pegawai Tahun 2016	12
1.3. Kesan Pengunjung terhadap kualitas pelayanan di kantor Disdukcapil Kab Semarang.....	14
2.1. Tabel Penelitian Terdahulu	46
3.1. Kriteria Nilai Interval.....	75
3.2. Variabel Kompetensi Pegawai	76
3.3. Variabel Budaya Organisasi.....	77
3.4. Variabel Kualitas Pelayanan	78
3.5. Variabel Kepuasan Masyarakat.....	79
3.6. Reliabilitas Hasil Uji Coba Instrumen	81
4.1. Visi dan Misi DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang	90
4.2. Jenis Kelamin Responden	91
4.3. Kelompok Umur Responden	92
4.4. Tingkat Pendidikan Responden	93
4.5. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Model Regresi 1.....	96
4.6. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Model Regresi 2.....	97
4.7. Hasil Uji Glejser Model Regresi 1	100

4.8. Hasil Uji Glejser Model Regresi 2	101
4.9. Hasil Uji Multikolinearitas Model Regresi 1	102
4.10. Hasil Uji Multikolinearitas Model Regresi 2	103
4.11. Hasil Uji Hipotesis Model Regresi 1	104
4.12. Hasil Uji Hipotesis Model Regresi 2	105
4.13. Analisis Jalur Model Regresi 1	108
4.14. Analisis Jalur Model Regresi 2	109
4.15. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total.....	113
4.16. Distribusi Jawaban Kompetensi Pegawai	117
4.17. Distribusi Nilai Indeks Kompetensi Pegawai	122
4.18. Distribusi Jawaban Budaya Organisasi	136
4.19. Distribusi Nilai Indeks Budaya Organisasi	126
4.20. Distribusi Jawaban Kualitas Pelayanan	127
4.21. Distribusi Nilai Indeks Kualitas Pelayanan	131

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang merupakan salah satu unsur dari kantor dinas pemerintahan di Kabupaten Semarang yang fokus pada kegiatan pelayanan administrasi kependudukan, dengan visi dan misi Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yaitu “Terciptanya Tertib Administrasi Kependudukan Dengan Pelayanan Prima”. Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Hardiyansyah 2011:10).

Jika dilihat dari segi organisasi teori ilmu ekonomi banyak digunakan dalam rangka usaha peningkatan efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerja organisasi sebagai keseluruhan demi tercapainya tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang bersangkutan. Istilah efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang berasal dari ilmu ekonomi merupakan istilah dan konsep yang tidak lagi hanya dikaitkan dengan organisasi keniagaan, akan tetapi oleh semua jenis organisasi karena disadari

benar bahwa setiap organisasi selalu dihadapkan kepada suasana keterbatasan kemampuan menyediakan semua sarana dan prasarana yang diperlukan, baik dalam arti kuantitatif maupun kualitatif, pada hal tujuan yang ingin dicapai *per definisi* memiliki sifat tidak terbatas (Siagan, 2004:47). Berdasarkan teori tersebut implikasinya sejalan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang merupakan unsur pemerintahan ataupun organisasi resmi pemerintah daerah dengan segala usaha peningkatan efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerja organisasi sebagai keseluruhan demi tercapainya tujuan organisasi. Dalam kaitan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang pada pelaksanaannya sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam Hardiyansyah (2011:48) yaitu :

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, ada di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam perbaikan pelayanan. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintah daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yang mengedepankan prosedur,

berubah dan/atau bergeser menjadi paradigma *good governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum. Dengan demikian, pemerintah daerah menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum. Hal tersebut sejalan dengan teori dan fondasi epistemologi dari NPS (*New Public Service*) dalam Hardiyansyah (2011:5) yang menyatakan bahwa:

“Persamaan (*egalitarianism*) dan kebebasan (*liberty*) individu diperkenankan, konsep kepentingan publik adalah merupakan hasil dialog dari berbagai nilai, responsivitas birokrasi publik ditujukan kepada netizen’s (warga negara) bukan *clients* dan *constituent* atau juga *customer*, peran pemerintah sebagai *servicing*, akuntabilitas terdiri dari multiaspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional, struktur organisasi adalah struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal, dan asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator adalah pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat”.

Hardiyansyah (2011:2) mendefinisikan bahwa administrasi publik merupakan variasi makna. Administrasi publik sebagai *asministration of public* atau administrasi dari publik. Ada yang *administration for public* atau administrasi untuk publik, ada pula yang menyebutkan *administration by public* atau administrasi oleh publik. Variasi terjemahan tersebut menunjukkan suatu rentang

kemajuan administrasi publik mulai dari administrasi publik yang berparadigma paling tidak demokratis sampai yang paling demokratis, atau dari yang paling tidak memperhatikan aspek pemberdayaan masyarakat sampai ke yang benar-benar memperhatikan pemberdayaan masyarakat. Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut menjadi tujuan akhir dari reformasi yang dijalankan pemerintah. Capaian tersebut merupakan tujuan jangka menengah dan jangka panjang. Oleh karena itu secara teori sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut. Arti pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat.

Kualitas pelayanan suatu organisasi atau perusahaan akan menentukan dan mempunyai nilai tersendiri bagi organisasi tersebut apakah sudah maju atau justru

malah masih tertinggal. Kualitas pelayanan yang kita ketahui ada dua yaitu kualitas pelayanan internal dan kualitas pelayanan eksternal. Kualitas pelayanan internal akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan (sebagai pelanggan internal) dan tumbuhnya rasa memiliki di antara mereka. Kualitas pelayanan internal tercermin dalam lingkungan internal yang kondusif (lewat pemberdayaan, delegasi wewenang, saling percaya, komunikasi yang efektif, dan sebagainya) dan implementasi total human reward (dalam bentuk *finansial*-gaji, bonus, kenaikan gaji; maupun non- finansial-pujian, kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan tambahan, dan lain-lain). Kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya, loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan eksternal, yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan eksternal. Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia (Tjiptono 2004:134).

Kepuasan pelanggan telah menjadi kata yang wajib bagi setiap organisasi bisnis dan nirlaba, konsultasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis dan dalam konteks tertentu, para birokrat dan politisi. Visi dan misi suatu organisasi yang menjadi acuan dalam kesinambungan tujuan yang nantinya akan dicapai. Dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan akan

menimbulkan suatu kepuasan bagi masyarakat yang menerima pelayanan jasa. Teori kepuasan pelanggan yang dapat menjadi acuan dasar bahwa kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi yang menyelenggarakan pelayanan. Menurut Tjiptono (2012:314) menyatakan bahwa :

“*Assimilation-contrast Theory* menjelaskan bahwa konsumen mungkin menerima penyimpangan (deviasi) dari ekspektasinya dalam batas tertentu (*zona of acceptance*)”. Apabila produk atau jasa yang dibeli dan dikonsumsi tidak terlalu berbeda dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kinerja produk/jasa tersebut akan diasimilasi/diterima dan produk/jasa bersangkutan akan dievaluasi secara positif (dinilai memuaskan) akan tetapi, jika kinerja produk/jasa melampaui *zone* penerimaan konsumen, maka perbedaan yang ada akan dikontraskan sedemikian rupa sehingga akan tampak lebih besar dari sesungguhnya”.

Dalam kasus tingkat diskonfirmasi ekspektasi dan kinerja yang tergolong moderat, konsumen bakal berperilaku sesuai dengan teori *cognitive dissonance*, yakni berusaha menekan kesenjangan atau perbedaan melalui perubahan persepsi. Sebaliknya, dalam kasus tingkat diskonfirmasi yang tinggi dan melampaui *zone of acceptance*, konsumen akan berperilaku sesuai dengan *contrast theory*, yakni akan membesar-besarkan perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk.

Pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap penyelenggara pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Banyak hal yang perlu peneliti kembangkan dan teliti lebih dalam lagi mengenai variabel yang saling keterkaitan dan memberikan pengaruh besar dalam menciptakan *good government*. Sesuatu

hal menyebabkan semakin sempitnya peranan pengguna layanan sebagai evaluator, yang semestinya dapat memberikan kritik dan saran, kemudian memunculkan pemikiran bagi penulis bahwa salah satu upaya yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan ialah dengan mengukur sejauh mana baik dan buruknya kualitas layanan tersebut diberikan, sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang maupun bagi pemangku kepentingan. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tentu membutuhkan kesungguhan dan konsistensi guna menghasilkan pelayanan yang baik dan berkualitas di mata masyarakat sebagai pengguna sekaligus penikmat layanan publik, khususnya masyarakat Kabupaten Semarang.

Lembaga pemerintahan ini tentu membutuhkan indikator dan pengukuran yang valid dan berkelanjutan atas ketercapaian hal tersebut, sebagai tolak ukur sekaligus motivasi bagi instansi itu sendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke arah yang lebih baik. di dalam birokrasi negara, seorang pegawai yang sebenarnya mampu bekerja dengan baik (profesional, beretika, tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, patuh terhadap aturan) menjadi tidak dapat bekerja secara ideal, maksimal atau optimal karena adanya pengaruh dari dalam diri pegawai itu sendiri yang masih belum berkompeten terhadap bidang pekerjaan yang digelutinya. Untuk dapat mencapai sasaran dan tujuan strategis organisasi, dibutuhkan individu atau sumber daya manusia yang kompeten, handal dan visioner. Kompetensi sumberdaya yang dimiliki harus sejalan dengan arah visi dan misi organisasi, oleh karena itu harus ada kesesuaian antara kompetensi individu dan kompetensi organisasi (Sudarmanto, 2009:4).

Dalam pencapaian suatu visi dan misi sangat erat kaitanya, ketika kompetensi memberikan andil yang sangat besar kepada tercapainya visi dan misi suatu organisasi. Menurut Armstrong dalam Sudarmanto (2009:182) menyimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan komponen kunci dalam pencapaian misi dan strategi organisasi secara efektif dan manajemen perubahan. Budaya organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk perbaikan kinerja dan manajemen perubahan. Budaya organisasi (*organizational culture*) merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan lingkungan internal organisasi, karena keberagaman budaya yang ada dalam organisasi sama banyaknya dengan jumlah individu yang ada pada organisasi tersebut (Nawawi, 2013:4). Implementasi budaya organisasi didukung oleh semua sumber daya manusia yang terlibat langsung untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Menurut James (1996:186) menjelaskan dua tingkat budaya. Yang pertama, pada tingkat yang terlihat, terdapat pola tingkah laku dan gaya karyawan. Yang kedua, pada tingkat yang tidak terlihat, ada nilai-nilai dimiliki bersama dan asumsi yang sudah lama dipegang. Budaya organisasi dapat dibentuk, diciptakan dan direayasa agar sinergis dengan cita-cita organisasi. Oleh karenanya, tugas pemimpin organisasi harus membangun budaya organisasi sejalan dengan visi dan misi organisasi.

Penelitian terdahulu mengenai Kompetensi Pegawai juga pernah dilakukan. Penelitian tersebut dilakukan oleh Gunadi dkk (2015), mengenai 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,

diperoleh hasil bahwa Ada pengaruh positif antara kompetensi dan budaya kerja terhadap kepuasan mitra melalui kualitas pelayanan. Kemudian kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan kompetensi pegawai, budaya organisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Pelabuhan Batam. Penelitian lain menurut Siregar (2009), mengenai Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas pelayanan (Studi tentang Pelayanan STNK di Kantor bersama samsat Pematang Siantar), Menyatakan bahwa budaya organisasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan terbukti secara benar dan empiris.

Berdasarkan latar belakang penelitian terdahulu, dukungan teori, serta hasil observasi awal penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, peneliti mempelajari dan menganalisis keterkaitan antara variabel-variabel yang saling memberikan pengaruh. Selain itu, peneliti juga mengidentifikasi mengenai kenyataan dilapangan dan harapan yang diterima oleh masyarakat terutama bagi penerima layanan. Menurut peneliti banyak hal yang harus dibenahi untuk mendapat perbaikan yang lebih bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Semarang sehingga terciptanya visi dan misi sesuai yang sudah ditetapkan oleh kantor dinas.

Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 16 Januari sampai tanggal 28 Januari 2017, dari beberapa pengguna layanan yang sudah melakukan pelayanan di DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Semarang) merasa tidak puas dengan pelayanan yang sudah

diterimanya. Informasi tentang prosedur pelayanan yang diterima belum tersampaikan dengan baik kepada masyarakat, penanganan pengaduan serta tidak dilayani secara tanggap, perilaku pegawai tidak sesuai dengan ketentuan organisasi. Dengan demikian dapat diidentifikasi bahwa pelayanan yang diberikan kurang maksimal, karena tidak memberikan pesan kepuasan tersendiri dalam diri masyarakat. Tidak hanya itu, waktu menunggu yang lama, dari sekian banyak akte kelahiran, akte kematian, e-KTP, surat pindah dll, yang sudah dibuat masyarakat harus menunggu beberapa hari bahkan ada yang harus sampai satu bulan, selain itu jika akta sudah sesuai tanggal yang seharusnya sudah jadi seringkali adanya kekeliruan yang harus diperbaiki, sehingga masyarakat harus kembali ke kecamatan ataupun ke desa untuk menyelesaikan kekurangan itu terlebih dahulu lalu kemudian datang kembali ke disdukcapil. Dengan demikian akan sangat mengulur waktu bagi masyarakat yang seharusnya dapat diurus satu hari menjadi beberapa hari, hal tersebut sangat tidak efektif dan efisien karena membutuhkan banyak waktu tenaga dan biaya, bagi masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari pusat kabupaten harus lebih menyita waktu tenaga dan biaya yang lebih banyak dari mereka yang lokasi tempat tinggalnya dekat dengan Kantor Dinas Disdukcapil. Permasalahan-permasalahan tersebut yang seringkali menjadi keluhan bagi masyarakat ketika mengurus surat-surat kependudukan.

Hal tersebut diperkuat dari hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2016 sesuai dengan lingkupnya melalui pelaksanaan survei terhadap responden menerangkan bahwa dari 150 orang responden masih banyak yang merasakan belum puas

terhadap pelayanan yang sudah diberikan, data tercatat hanya mencapai 50,99 % kepuasan yang diperoleh oleh masyarakat. Selebihnya masyarakat masih mengeluh dengan pelayanan yang sudah ada, perlu adanya upaya-upaya untuk memperbaiki peningkatan pelayanan agar masyarakat merasakan puas saat melakukan pelayanan. Hal yang sering menjadi keluhan seperti maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, dan perilaku petugas yang menjadi acuan agar segera ditingkatkan serta dibenahi karena unsur-unsur tersebut yang menjadi titik ketidakpuasan masyarakat selama melakukan pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Semarang. Data resmi secara singkat indeks survei kepuasan masyarakat Tahun 2016 dibawah ini:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tahun 2016

Jmh res	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
150										
Jml	474	459	584	457	483	457	483	449	474	
NRR	3.16	3.06	2.9	3.89	3.04	3.22	3.29	2.93	3.16	
NRR Terti mban g	0.2243 6	0.21 726	0.2 059	0.27 643	0.21 631	0.22 862	0.23 3383	0.21 2527	0.22 436	2.04
										50.9 %

Sumber : Indeks Kepuasan Disdukcapil Kab. Semarang Tahun 2016

Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam penyedia pelayanan ini berasal dari dalam organisasi itu sendiri yaitu Sumber Daya Manusia (SDM).

Kompetensi sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan identitas dari organisasi tersebut. Dapat dilihat dari jenjang pendidikan pegawai disdukcapil yang lulusan sarjana namun dari bagian pelayanan (*front office*) masih sangat butuh adanya pelatihan lagi, sesuai dengan data yang peneliti peroleh dari kantor disdukcapil petugas pelayanan *front office* yang khusus melayani yaitu sesuai dengan data berikut :

Tabel 1.2
Data Pegawai Tahun 2016

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan	Nama Jabatan
1.	Sri Mulyati	Staf	S2	Petugas Pelayanan (front office)
2.	Bertha Sandanafu	Staf	D3	Petugas Pelayanan (front office)
3.	Ika Amelia Imalasari	Staf	D2	Petugas Pelayanan (front office)
4.	Candra Prabowo	Staf	SLTA	Petugas Pelayanan (front office)
5.	Okky Maulana	Staf	D4	Petugas Pelayanan (front office)

Sumber : Data Pegawai Disdukcapil Kab. Semarang Tahun 2016

Jenjang pendidikan pegawai sangat berpengaruh dalam kaitannya dengan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Dalam memberikan suatu pelayanan seorang pegawai harus memiliki kompetensi yang baik. Dengan demikian

pelayanan administrasi kependudukan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan pegawai dengan lulusan tinggi biasanya lebih berkompeten dalam melakukan pekerjaannya. Karena sudah dibekali dengan ilmu yang lebih matang pada saat menempuh jenjang pendidikan. Dapat dilihat petugas pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Semarang masih banyak yang belum sarjana, apalagi masih terdapat karyaan kontrak. Oleh karena itu, jika masyarakat masih memiliki keluhan tidak dapat dipungkiri dapat berasal dari kompetensi pegawai. Apabila dalam memberikan pelayanan, para pegawainya memberikan kesan yang baik maka di masyarakat organisasi tersebut juga terlihat baik. Peran kompetensi dan budaya organisasi memiliki sangat besar dalam pencapaian suatu visi dan misi organisasi. Pegawai yang memiliki kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon tepat dan memiliki penyesuaian yang baik dengan lingkungan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tercapainya kepuasan masyarakat yaitu dengan melakukan pendekatan-pendekatan dan kajian terkait permasalahan dan pengaduan yang muncul dari masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan lebih lanjut, ketidakpuasan pelayanan dapat dilihat pada tabel 1.3 mengenai kesan pengguna layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

Tabel 1.3
Kesan Pengunjung terhadap pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

Indikator	Kesan
Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masih ada pegawai yang tidak memperhatikan penampilan dirinya 2. Daya tampung ruang tunggu yang sempit sehingga pengunjung ada yang berdiri dan menunggu diluar menunggu antiran loket 3. Masih ada pegawai yang merokok di ruang berAC 4. Masih ada pegawai yang memakai sandal ketika jam bekerja 5. Masih ada pegawai yang tidak menggunakan tanda pengenal
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan akta kelahiran masih melebihi jangka waktu 2. Masih terjadi kekeliruan pegawai dalam meneliti kelengkapan berkas
Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masih terdapat pegawai yang tidak tanggap dengan keluhan masyarakat 2. Pegawai tidak langsung merespon informasi yang di butuhkan masyarakat
Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masih terdapat kesalahan dalam penulisan nama, tanggal lahir, dan identitas lain oleh pemohon. 2. Pegawai masih sering menyelesaikan hasil permohonan berkas melebihi batas waktu yang dijanjikan
Empati (<i>Empathy</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masih ada pegawai yang mendahulukan pengguna layanan yang sudah dikenal seperti calo ataupun

Indikator	Kesan
	perangkat desa 2. Pegawai bersikap ramah sesuai dengan suasana hati mereka.

Tabel 1.3 menjelaskan bahwa pelayanan harus terus dioptimalkan, salah satu upaya yang dapat ditingkatkan adalah kualitas pelayanan yang lebih baik dengan meningkatkan budaya organisasi serta kompetensi pegawainya, apalagi jika sudah di dukung dengan fasilitas kerja yang sangat memadai. Selain itu juga lebih memperhatikan keluhan dari masyarakat ketika menerima pelayanan. Dapat peneliti cermati bahwa terdapat adanya keluhan atau ketidakpuasan masyarakat akan hasil pelayanan. Karena pada intinya pelayanan publik mempunyai tujuan akhir yang bermuara kepada peningkatan kepuasan kesejahteraan dan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini pada dasarnya sangat penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *customer service* merasa tidak puas baik dari segi waktu, biaya dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan, kompetensi pegawai dan budaya organisasi, sebagai suatu variabel yang akan diteliti. Hal yang sangat perlu terutama yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, untuk mendeteksi seberapa besar pengaruh masing-masing variabel.

Sehingga peneliti akan mengetahui apakah ada dari variabel tersebut, sesuai dengan judul skripsi peneliti yaitu **“Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai *Variabel Intervening* Pada Pelayanan Umum Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Rendahnya kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang
2. Kesalahan pegawai dalam kecermatan permohonan berkas saat melayani masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang
3. Kompetensi pegawai masih rendah dalam melaksanakan tugas/pekerjaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang
4. Menurunnya budaya organisasi yang dilaksanakan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

1.3. Cakupan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh karena itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan **“Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan sebagai *Variabel Intervening* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang”**. Kualitas Pelayanan dipilih sebagai *Variabel Intervening* karena baik secara langsung maupun tidak

langsung yang akan memberikan pengaruh pada Kompetensi Pegawai dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat, variabel penelitian tersebut yang akan membawa peningkatan terhadap kepuasan masyarakat yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Semarang.

1.4. Perumusan Masalah

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya dalam era globalisasi saat ini maka seorang pegawai dituntut untuk memiliki kemauan dan kemampuan untuk mengembangkan ketrampilan dan pengetahuannya dalam usaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Disamping itu seorang pegawai dituntut untuk memberikan contoh atau tauladan dengan kedisiplinan kerja. Seorang pegawai memiliki kewajiban agar mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta trampil, sehingga mengurangi keluhan masyarakat. Dapat diketahui bahwa sasaran penting dalam suatu organisasi yaitu tercapainya kinerja organisasi yang baik serta dapat meningkatkan kinerja pegawainya. Dengan demikian pencapaian tujuan organisasi akan lebih baik dan akurat yang pada akhirnya membawa kesejahteraan bersama.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan permasalahan penelitian ini adalah:

1. Apakah Kompetensi Pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam pelayanan umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang ?

2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam pelayanan umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang ?
3. Apakah Kompetensi Pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang ?
4. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang ?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang ?
6. Apakah Kompetensi pegawai berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan Masyarakat melalui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang ?
7. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan Masyarakat melalui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang ?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan masyarakat diharapkan bisa berguna sebagai :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan dalam pelayanan umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

2. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan dalam pelayanan umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang
4. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang
6. Untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan Masyarakat melalui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang
7. Untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung budaya organisasi terhadap kepuasan Masyarakat melalui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

a. Manfaat Teoritis

1. Memberikan bukti nyata mengenai pengaruh kompetensi pegawai, budaya organisasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam penerapan ilmu di dunia nyata.

2. Memberikan manfaat bagi pembaca sebagai sarana untuk menambah pengetahuan mengenai penelitian kuantitatif. Terutama yang berkaitan dengan pelayanan jasa dan kepuasan masyarakat.
3. Memberikan referensi keilmuan untuk penelitian selanjutnya atau penelitian yang berkaitan dengan bidang pelayanan jasa sektor publik dengan objek yang berbeda maupun dengan variabel yang berbeda juga.

b. Manfaat Praktis

1. Sebagai bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sebagai kantor dinas penyedia layanan jasa kependudukan dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat.
2. Memberikan pertimbangan bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dalam membuat kebijakan lebih lanjut.

1.7. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan penelusuran terhadap judul penelitian skripsi oleh Nurnasitha, Faiza, dkk (2003) mengenai “Pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo)”, Gunadi dkk (2015) mengenai “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”, dan Erna Dora Siregar (2009) mengenai “Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas pelayanan (Studi

tentang Pelayanan STNK di Kantor bersama samsat Pematang Siantar)'' skripsi ini berbeda dengan ke tiga penelitian terdahulu tersebut.

Skripsi ini berbeda dengan ketiga skripsi tersebut diatas. Skripsi yang pertama fokus dengan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan, tetapi tidak membahas variabel budaya organisasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan skripsi yang kedua fokus dengan kompetensi pegawai dan budaya kerja meski variabel Y1 dan Y2 sama, namun tidak membahas budaya organisasi sebagai variabel X. Sementara skripsi yang ke tiga, fokus dengan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan saja, tidak membahas kepada kepuasan masyarakat sebagai variabel Y.

Oleh karena itu, keaslian skripsi ini dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan asas-asas keilmuan yang harus dijunjung tinggi yaitu kejujuran, rasionalitas, objektif serta terbuka. Hal ini merupakan implikasi etis dari proses menemukan kebenaran ilmiah sehingga dengan demikian penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah, keilmuan dan terbuka untuk kritisi yang sifatnya konstruktis (membangun).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

1. Teori Ilmu Ekonomi

Jika dilihat dari segi organisasi teori ilmu ekonomi banyak digunakan dalam rangka usaha peningkatan efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerja organisasi sebagai keseluruhan demi tercapainya tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang bersangkutan. Istilah efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang berasal dari ilmu ekonomi merupakan istilah dan konsep yang tidak lagi hanya dikaitkan dengan organisasi keniagaan, akan tetapi oleh semua jenis organisasi karena disadari benar bahwa setiap organisasi selalu dihadapkan kepada suasana keterbatasan kemampuan menyediakan semua sarana dan prasarana yang diperlukan, baik dalam arti kuantitatif maupun kualitatif, pada hal tujuan yang ingin dicapai *per definisi* memiliki sifat tidak terbatas (Siagan, 2004:47).

2. Teori Ilmu Administrasi Negara

Siagan dalam Hardiyansyah (2011:10) menjelaskan bahwa teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, dan pelaksanaannya

dipercayakan kepada aparaturnya pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

3. Teori Pembelajaran Sosial

Menurut Schein dalam Nawawi (2015:23), teori ini menyatakan bahwa budaya organisasi diciptakan oleh pemimpin dan salah satu fungsi pemimpin yang sangat menentukan yaitu kreasi, manajemen dan jika perlu bisa merusak budaya. Budaya organisasi dapat ditemukan oleh pendiri organisasi, dimana tindakan pendiri organisasi menjadi inti budaya awal organisasi. Proses pembentukan budaya ini bisa cepat dan bisa berangsur-angsur.

Secara konseptual proses pembentukan budaya organisasi melalui teori pembelajaran organisasi. Secara definitif pembelajaran organisasi dengan berbagai formulasi, dijelaskan oleh Wibowo dalam Nawawi (2015:23), bahwa budaya organisasi pembelajaran (*Learning organization*) yaitu organisasi yang secara proaktif menciptakan, mendapatkan, dan mentransfer pengetahuan dan yang mengubah perilakunya atas dasar pengetahuan dan wawasan baru. Organisasi pembelajaran yaitu sebuah organisasi yang membangun kapasitas menyesuaikan dan berubah secara terus-menerus. Jika suatu organisasi pembelajaran melakukan kesalahan, maka dapat ditempuh dua macam cara. Pertama, dengan melakukan koreksi dengan menggunakan rutinitas seperti yang lalu dan kebijakan sekarang. kedua, dengan cara memodifikasi tujuan, kebijakan dan standar rutin organisasi. Sedangkan menurut Robbin dalam Nawawi (2015:24), menyatakan bahwa organisasi pembelajaran merupakan proses

pengembangan performa karyawan di dalam organisasi, yang secara kontinu meningkatkan kapasitasnya untuk mengatasi setiap tantangan dan perubahan.

4. Teori Kepuasan

Assimilation-contrast Theory menjelaskan bahwa konsumen mungkin menerima penyimpangan (deviasi) dari ekspektasinya dalam batas tertentu (*zona of acceptance*)". Apabila produk atau jasa yang dibeli dan dikonsumsi tidak terlalu berbeda dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kinerja produk/jasa tersebut akan diasimilasi/diterima dan produk/jasa bersangkutan akan dievaluasi secara positif (dinilai memuaskan) akan tetapi, jika kinerja produk/jasa melampaui *zone* penerimaan konsumen, maka perbedaan yang ada akan dikontraskan sedemikian rupa sehingga akan tampak lebih besar dari sesungguhnya. Dalam kasus tingkat diskonfirmasi ekspektasi dan kinerja yang tergolong moderat, konsumen bakal berperilaku sesuai dengan teori *cognitive dissonance*, yakni berusaha menekan kesenjangan atau perbedaan melalui perubahan persepsi. Sebaliknya, dalam kasus tingkat diskonfirmasi yang tinggi dan melampaui *zone of acceptance*, konsumen akan berperilaku sesuai dengan *contrast theory*, yakni akan membesar-besarkan perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk (Tjiptono, 2012:314).

2.2 Kajian Variabel Penelitian

2.2.1. Kompetensi Pegawai

1. Pengertian Kompetensi Pegawai

Konsep kompetensi menurut Marshall dalam Sudarmanto (2009:47) menyatakan bahwa kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau

situasi tertentu. Sedangkan menurut Badan Kepegawaian Negara (2003) mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif, dan efisien. Standar pekerjaan atau pernyataan kompetensi telah dibuat untuk sebagian besar jabatan sebagai basis penentuan pelatihan dan kualifikasi ketrampilan. Kompetensi menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan.

2. Jenis dan Kategori Kompetensi

Pembahasan selanjutnya yang terkait dengan kompetensi adalah seputar permasalahan bisa atau tidak kompetensi seseorang dapat ditingkatkan atau diperbaiki. Pertanyaan tersebut cukup penting mengingat semua organisasi tertentu menginginkan sumber daya manusia mereka memiliki kompetensi yang unggul dan handal, sehingga mampu mendongkrak kinerja organisasi. Dalam konteks ini, telah terjadi perdebatan seputar upaya perbaikan kompetensi. Untuk dapat menjawab permasalahan tersebut, perlu diidentifikasi terlebih dahulu faktor-faktor determinan bagi kompetensi. Menurut Zwell dalam Sudarmanto (2009:54) determinan yang mempengaruhi atau membentuk kompetensi, yakni : (1) Kepercayaan dan nilai, (2) Keahlian/Keterampilan, (3) Pengalaman, (4) karakteristik personal, (5) motivasi, (6) Emosional, (7) Kapasitas Intelektual.

Kepercayaan diri dan nilai seseorang terhadap sesuatu sangat berpengaruh terhadap sikap dan perilaku seseorang. Seseorang yang memiliki nilai dan kepercayaan diri tidak kreatif dan inovatif cenderung tidak berfikir dan bersikap untuk menemukan sesuatu yang baru dan menantang bagi dirinya. Kepercayaan dan nilai seseorang dapat diubah. Maka demikian, hal ini sangat sulit dan memakan waktu yang lama, karena nilai dan kepercayaan sering kali telah menjadi karakter, pandangan, atau identitas seseorang. Lingkungan sosial memiliki pengaruh besar terhadap kepercayaan dan nilai, dan budaya perusahaan memiliki dampak signifikan terhadap aspek-aspek kompetensi. Kompetensi berakar pada budaya organisasi. Budaya organisasi terbentuk dari aspek nilai dan kepercayaan seseorang.

Keahlian/ Keterampilan memegang peranan sangat penting dalam membentuk kompetensi. Sebagai contoh, *public speaking* adalah keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikan, dan diperbaiki. Keahlian menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, latihan dan umpan balik. Dengan memperbaiki kemampuan bicara dan keterampilan menulis, seseorang akan meningkatkan kecakapan kompetensi komunikasinya. Pengambilan keahlian khusus yang berhubungan dengan kompetensi dapat berdampak pada budaya perusahaan dan kompetensi individu.

Pengalaman merupakan elemen penting dalam membentuk penguasaan kompetensi seseorang terhadap tugas. Seseorang dengan sejumlah pengalaman tertentu dalam mengorganisir orang dalam organisasi yang kompleks akan berbeda penguasaan kompetensi manajerialnya dibandingkan dengan seseorang

yang tidak mempunyai pengalaman. Akumulasi pengetahuan dan pengalaman yang menyatu dalam diri orang akan menjadikan seseorang memiliki kompetensi yang tidak disadari dalam dirinya, atau akan terbentuk dalam sikap dan perilaku seseorang.

Karakteristik kepribadian seseorang turut berpengaruh terhadap kompetensi seseorang. Kompetensi seseorang dalam manajemen konflik dan negosiasi dari orang yang memiliki sifat pemaarah akan berbeda dengan orang yang memiliki sifat penyabar. Kompetensi membangun hubungan dan komunikasi dengan tim kerja dari orang yang memiliki sifat introvert akan berbeda dengan orang yang memiliki sifat ekstrovert. Karakteristik kepribadian betapapun dapat diubah, tetapi cenderung lebih sulit.

Motivasi seseorang terhadap suatu pekerjaan atau aktivitas akan berpengaruh terhadap hasil yang dicapai. Motivasi merupakan faktor kompetensi yang sangat penting. Motivasi merupakan faktor yang cenderung dapat diubah. Dorongan, penghargaan, pengakuan, dan perhatian terhadap individu dapat berpengaruh terhadap motivasi seseorang.

Emosional menjadi hambatan dalam membatasi penguasaan kompetensi. Ketakutan membuat kesalahan, perasaan malu, perasaan tidak suka, selalu berpikir negatif terhadap seseorang, pengalaman masa lalu yang selalu negatif sangat berpengaruh terhadap penguasaan kompetensi seseorang. Hal-hal tersebut pada dasarnya dapat diubah dengan menciptakan lingkungan kerja yang positif, terapi, dan mendorong seseorang agar membatasi hambatan dan blok-blok tersebut.

Kapasitas intelektual seseorang akan berpengaruh terhadap penguasaan kompetensi. Kompetensi tergantung pada kemampuan kognitif, seperti berfikir konseptual dan berpikir analitis.

3. Penilaian Kompetensi

Menurut Klemm dalam Sudarmanto (2009:62) menjelaskan bahwa penilaian kompetensi digunakan karena kompetensi merujuk pada perilaku tertentu yang dijadikan parameter untuk mampu melaksanakan pekerjaan secara efektif, berhasil, dan unggul atau superior. Kompetensi merupakan tipe atau tingkat yang berbeda-beda setiap individu. Oleh karena itu peneliti menggunakan metode penilaian kompetensi dibawah ini sesuai yang dikembangkan oleh staf Mc Beer dengan menggunakan lima tahap untuk menghasilkan suatu model valid suatu pekerjaan . Lima Tahap itu yaitu : 1. Menentukan ukuran tepat terhadap penampilan kerja dan cara menilai pekerjaan itu karena, tanpa ukuran tepat, tidak mungkin kinerja/penampilan kerja valid. 2. Analisis elemen pekerjaan yang dikembangkan dari konsep analisis pekerjaan (Primoff,1973); hasil dari analisis elemen pekerjaan adalah daftar terbobot dari karakteristik yang dirasakan/diterima manajer sebagai suatu yang penting dalam membedakan kinerja unggul dibanding rata-rata dan karakteristik yang disyaratkan oleh suatu pekerjaan. 3. Wawancara insiden kritis (Flanagan, 1954) yang juga disebut *Behavioral Event Interview* (McClelland, 1975), hasil wawancara tersebut adalah deskripsi detail dari sejumlah insiden kritis pekerjaan yang mencatat perilaku, pemikiran, serta perasaan yang diwawancarai. Kejadian secara sistematis dikode dalam sejumlah karakteristik atau kompetensi. Kode karakteristik-karakteristik tersebut kemudian

dikaitkan dengan kriteria kinerja. 4. Identifikasi dan administrasi tes serta ukuran yang dipilih untuk menilai sejumlah kompetensi. Kompetensi tertentu yang diuji secara empirik ditentukan melalui kode wawancara, jawaban tes dan ukuran dikaitkan dengan kriteria penampilan kerja, hasil dari tahap tiga dan empat adalah daftar kompetensi yang telah divalidasi, karakteristik tertentu yang telah ditunjuk dikaitkan dengan kinerja unggul dan efektif, sementara yang lain tidak. 5. Integrasi dari hasil tahapan. Hasil dari aktivitas ini adalah model kompetensi kerja yang didasarkan pada sejumlah karakteristik yang dinilai melalui sejumlah metodologi pengukuran.

4. Dimensi Kompetensi

Kompetensi sebagai suatu dasar dalam manajemen sumber daya manusia memiliki berbagai gugus dan dimensi. Gugus merupakan pengelompokan dari dimensi-dimensi yang sejenis atau serumpun (*cluster*), dimensi merupakan aspek-aspek yang lebih spesifik. Boyattzis dalam sudarmanto (2009:67), membagi kompetensi dalam *cluster* (gugus) dan dimensi sebagai berikut: (1) Kemampuan manajemen tujuan dan tindakan, memiliki dimensi sebagai berikut : efisiensi, perencanaan, inisiatif, perhatian kepada hal yang detail, kontrol diri, fleksibilitas. (2) Kemampuan manajemen orang, memiliki dimensi sebagai berikut: empati, persuasif, jaringan kerja, negosiasi, percaya diri, manajemen kelompok/tim, pengembangan orang lain, komunikasi lisan. (3) Kemampuan logika analitis, memiliki dimensi sebagai berikut : menggunakan konsep, pengakuan pola-pola, pengembangan teori, penggunaan teknologi, analisis kuantitatif, objektivitas sosial, komunikasi tertulis.

2.2.2. Budaya Organisasi

1. Pengertian Budaya Organisasi

Budaya dalam lingkungan pekerjaan merupakan kristalisasi nilai-nilai yang melekat pada masing-masing individu pada saat melaksanakan pekerjaannya. Norma-norma, nilai-nilai dan aturan dalam lingkungan pekerjaan akan mempengaruhi dan membentuk perilaku, sikap, kepercayaan, kebiasaan seseorang dalam bekerja. Budaya adalah bagaimana organisasi dapat belajar berhubungan dengan lingkungan. Budaya merupakan bauran kompleks dari asumsi, tingkah laku, cerita, mitos, metafora, dan ide yang digabungkan menjadi satu untuk menentukan apa arti dalam suatu organisasi tertentu (James, dkk 1996:182).

Sedangkan konsep budaya organisasi menurut James, dkk (1996:186) merupakan kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Budaya harus sejalan dengan tindakan organisasi pada bagian lain, seperti merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan, bahkan sebenarnya, bila budaya tidak sejalan dengan tugas-tugas ini, maka organisasi akan menghadapi masa-masa sulit. Kotter dan Heskett mengidentifikasi dua tingkat budaya yang satu terlihat dan yang satu tidak terlihat.

Pertama pada tingkat yang terlihat, terdapat pola tingkah laku dan gaya karyawan. Kedua, pada tingkat yang tidak terlihat, ada nilai-nilai yang dimiliki bersama dan asumsi yang sudah lama dipegang. Tingkat kedua ini lebih sulit diubah. Kotter dan Heskett mengatakan bahwa perubahan pada tingkat pertama dalam pola tingkah laku dan gaya- dalam jangka waktu lama dapat menyebabkan

perubahan dalam keyakinan yang lebih dalam dipegang. Hasil penelitian Harvard menunjukkan bahwa budaya mempunyai dampak yang kuat- dan semakin besar pada prestasi kerja organisasi. Penelitian itu mempunyai empat kesimpulan : 1. Budaya perusahaan dapat mempunyai dampak signifikan pada prestasi kerja ekonomi perusahaan dalam jangka panjang. 2. Budaya perusahaan bahkan mungkin merupakan faktor yang lebih penting dalam menentukan sukses atau gagalnya perusahaan dalam dekade mendatang. 3. Budaya perusahaan yang menghambat prestasi keuangan yang kokoh dalam jangka panjang adalah tidak jarang, budaya itu berkembang dengan mudah, bahkan dalam perusahaan yang penuh dengan orang yang bijaksana dan pandai. 4. Walaupun sulit untuk diubah, budaya perusahaan dapat dibuat untuk lebih meningkatkan prestasi.

2. Fungsi Budaya Organisasi

Budaya menjalankan fungsi yang kompleks, di dalam organisasi. Pertama, budaya mempunyai peran menetapkan tapal batas. Artinya, budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dengan yang lain. Kedua, budaya membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi. Ketiga, budaya mempermudah timbulnya komitmen pada suatu yang lebih luas daripada kepentingan diri pribadi seseorang. Keempat, budaya meningkatkan kemantapan sistem sosial. Budaya merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi dengan memberikan standar-standar yang tepat untuk apa harus dikatakan dan dilakukan oleh karyawan. Kelima, budaya berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang mempermudah dan membentuk sikap serta perilaku karyawan. Keenam, budaya akan menghasilkan komitmen dan misi organisasi (Sudarmanto, 2009:170).

Tantangan suatu organisasi ataupun seorang yang ada dalam lingkup organisasi dalam melaksanakan tugas-tugas manajerial yaitu keserasian antara pekerjaan dengan organisasinya, tanggung jawab etis dan sosial, produktivitas, pelimpahan kekuasaan dan wewenang, penyaluran buah pikiran, dan tantangan pengembangan lainnya (Nawawi, 2013:20).

3. Indikator Budaya Organisasi

Robins dalam Sudarmanto, (2009:171) menjelaskan budaya organisasi memiliki 7 karakteristik primer, yang merupakan hakikat dari budaya organisasi, yaitu : (1) Inovasi dan pengambilan risiko, sejauh mana karyawan didorong untuk inovatif dan mengambil risiko. (2) Perhatian ke rincian, sejauh mana karyawan diharapkan memperlihatkan presisi (kecermatan). Analisis, dan perhatian pada rincian. (3) Orientasi hasil, sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil, bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil itu. (4) Orientasi orang, sejauh mana keputusan manajemen menghasilkan efek pada orang-orang dalam organisasi. (5) Orientasi tim, sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan sekitar tim-tim, bukannya individu-individu. (6) Keagresifan, sejauh mana orang-orang itu agresif dan kompetitif, bukannya santai-santai. (7) Kemantapan. Sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya status quo dari pada pertumbuhan.

2.2.3. Kepuasan masyarakat

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) memiliki arti penting dalam konsep pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi fokus perhatian oleh hampir

semua pihak baik pemerintah, pelaku bisnis, dan konsumen. Kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi strategi utama bagi pelaku bisnis untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Hal ini juga tidak berbeda dengan pemerintah yang juga memiliki pelanggan atau konsumen yaitu warga masyarakat. Para akademisi dan sejumlah pakar mendefinisikan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), Kotler dan Keller (2009:139) ”secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

2. Strategi Kepuasan masyarakat

Menurut Tjiptono (2000:170) ada beberapa cara atau strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya : (1) *Relation Marketing*, (2) Strategi *Superior Customer Service*, (3) Strategi *Unconditional Guarantees / Extraordinary Guarantees*, (4) Strategi Penanganan Keluhan yang baik.

Relation Marketing menjadi hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Menjalin kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus menerus sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan (*Repeat Business*). Faktor yang dibutuhkan untuk *Relation Marketing* : (1) *Customer Data Base*, yaitu daftar nama pelanggan yang perlu dibina hubungan jangka panjang. (2) *Frequency Marketing*, merupakan usaha untuk mengidentifikasi masalah dan mendapatkan hasil dari pelanggan terbaik.

Strategi *Superior Customer Service* merupakan merupakan strategi perusahaan menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada pesaingnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, melalui pelayanan yang lebih unggul. Perusahaan yang bersangkutan dapat membebaskan harga yang lebih tinggi pada jasanya, akan tetapi ada kelompok konsumen yang tidak keberatan dengan harga mahal tersebut.

Strategi *Unconditional Guarantees / Extraordinary Guarantees* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan jasa dapat mengembangkan *augmented service* terhadap *core servicenya*, misalnya dengan merancang garansi tertentu atau memberikan pelayanan purna jual yang baik. Pelayanan purna jual yang baik harus memungkinkan media yang efisien dan efektif untuk menangani keluhan. *Unconditional guarantees* berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamis penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja perusahaan.

Strategi Penanganan Keluhan yang baik merupakan penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas (atau bahkan pelanggan abadi), manfaat lainnya yaitu : 1. Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk membina hubungan baik dengan pelanggan yang kecewa. 2. Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif. 3. Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanan saat itu. 4. Penyedia jasa akan mengetahui sumber operasionalnya. 5. Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.

3. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Zeithmal dan Bitner (2003) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut: Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi. Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupyoadi, 2001) antara lain : (1) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. (2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. (3) Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu. (4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang

lebih tinggi kepada pelanggan. (5) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

4. Hal-Hal yang Diukur Dalam Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2000:101), ada enam konsep inti yang memiliki kesamaan diantara beragamnya cara mengukur kepuasan konsumen, yaitu: (1) Kepuasan pelanggan keseluruhan, (2) Dimensi kepuasan pelanggan, (3) Konfirmasi harapan, (4) Minat Pembelian, (5) Kesiapan Untuk Merekomendasi, (6) Ketidakpuasan Pelanggan.

Kepuasan pelanggan keseluruhan menyangkut seberapa puas mereka dengan produk perusahaan. Biasanya ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan atau jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk dan atau jasa para pesaing.

Dimensi Kepuasan Pelanggan merupakan kegiatan memilah kepuasan konsumen ke dalam komponen-komponennya. Terdapat empat langkah dalam pengukurannya. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk dan atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk dan atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Dan keempat, meminta para

pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

Konfirmasi harapan merupakan kepuasan tidak diukur secara tidak langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual produk perusahaan.

Minat pembelian merupakan kepuasan pelanggan diukur secara *behavioral* dengan jalan apakah masyarakat akan membeli produk perusahaan kembali.

Kesediaan untuk merekomendasi merupakan kesediaan untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk di analisis dan ditindaklanjuti.

Ketidakpuasan pelanggan dengan menelaah aspek-aspek yang digunakan untuk mengetahui ketidakpuasan konsumen, yaitu komplain, pengembalian produk, biaya garansi, dan *word of mouth* yang negatif.

5. Indikator Kepuasan Masyarakat

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukan hal yang mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala tersebut wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Dalam buku penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik yaitu : 1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan, 2. variasi pelayanan, 3. Para petugas pelayanan, 4. Struktur pelayanan, 5. Informasi, 6. Kepekaan permintaan dan penawaran, 7. Prosedur, 8. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui survei kepuasan masyarakat didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang kaitannya erat dengan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan (Hardiyansyah, 2011:46).

Lembaga Administrasi Negara (LAN) 1998 dan Kemenpan No. 81 Tahun 1995 dalam hardiyansyah (2011:4), membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dari indikator-indikatornya, antara lain meliputi : (1) Kesederhanaan, menjadi prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. (2) Kejelasan/Kepastian, menjadi mengenai adanya: prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik secara teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.(3) Keamanan, mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.(4) Keterbukaan, merupakan segala yang berkait atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. (5) Efisiensi, merupakan persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap

memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk produk pelayanan, dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.(6) Ekonomis, mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntu biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (7) Keadilan yang merata, yang merata mencangkup jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribuis yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. (8) Ketepatan Waktu, disini berarti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. (9) Kriteria Kuantitatif kriteria ini antara lain meliputi: a. jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak; b. Lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan (dihitung secara rata-rata); c. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat; d. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

2.2.4. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, 1. Perihal atau cara melayani, 2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), 3. Kemudian yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan menurut Donald dalam Hardiyansyah (2011:40), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan produk fisik.

Sedangkan menurut Thoha dalam Hardiyansyah (2011: 45) menjelaskan istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian atau pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik/Pelayanan Umum

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasitiono dalam Hardiyansyah (2011:47) merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara

elayanan publik, yaitu; penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdaya Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut : 1. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. 2. Kejelasan, 3. Persiapan teknis dan administratif pelayanan publik, 4. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, 5. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran, 6. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. 7. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. 8. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. 8. Tanggungjawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. 9. Kelengkapan sarana dan prasana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan teknologi, telekomunikasi

dan informatika (teletematika) 10. Kemudahan akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi. 10. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. 11. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan fasilitas lainnya.

4. Unsur-Unsur Pelayanan

Dalam memasarkan produknya produsen penjual selalu berusaha untuk memuaskan para pelanggan lama dan baru. Menurut Sugiarto (1999:44) pelayanan yang baik menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain. Oleh karena itu produsen perlu menguasai unsur-unsur berikut ini : (1) Kecepatan, (2) Ketepatan, (3) Keamanan, (4) Keramah tamahan, (5) Kenyamanan.

Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan. Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan. Dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk atau jasanya. Dalam melayani para pelanggan, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramah-tamahan sangat penting, apalagi pada

perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa dirinya diterima apa adanya. Dengan demikian, perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen.

5. Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti; 1. Tingkat baik buruknya sesuatu, 2. Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:46) adalah: 1. Kesesuaian dengan persyaratan, 2. Kecocokan untuk pemakaian, 3. Perbaikan berkelanjutan, 4. Bebas dari kerusakan/cacat, 5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, 6. Melakukan segala sesuatu secara benar, 7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep pelayanan kualitas dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:7) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut dapat diterima. Ciri-ciri dan atribut yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:48) antara lain adalah ; 1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, 2. Akurasi pelayanan, yang

meliputi bebas dari kesalahan, 3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, 4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, 5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain, 6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

6. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk dalam hardiyansyah (2011:48) mengemukakan mengenai Indikator pelayanan meliputi : 1. Berwujud (*Tangibles*), 2. Keandalan (*reliability*), 3. Ketanggapan (*reliability*), 4. Jaminan (*assurance*), 5. Empati (*empathy*).

Berwujud (*Tangibles*), Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, tempat parkir merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akan memberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan perusahaan. Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi pelanggan yang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.

Kehandalan (*reliability*) Yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.

Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada pelanggan, keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan (misal: *customer service* memberikan informasi seperti yang diperlukan pelanggan), serta adanya karyawan pada jam-jam sibuk (seperti tersedianya teller pada jam-jam sibuk).

Jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan. Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, adanya perasaan aman bagi pelanggan dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan serta sopan santun karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkan kepercayaan serta keyakinan terhadap perusahaan.

Empati (*empathy*) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan (misal: untuk menemui karyawan senior), kemudahan mendapatkan layanan (berkaitan dengan banyaknya outlet, kemudahan mendapatkan informasi

melalui telepon). Kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objektivitas yaitu: memperlakukan secara sama semua pelanggan. Semua pelanggan berhak untuk memperoleh kemudahan layanan yang sama tanpa didasari apakah mempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau tidak.

2.3. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat latar belakang maka disajikan hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh beberapa orang nasional. Hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Safitri, Diana Nur (2015)	Pengaruh Kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kantor terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Semarang	Ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Nurnasitha, Faiza, dkk (2003)	Pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo)	Secara simultan kompetensi pegawai dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 63,5%. Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 42%
3.	Gunadi dkk (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	Ada pengaruh positif antara kompetensi dan budaya kerja terhadap kepuasan mitra melalui kualitas pelayanan

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
4.	Elita Mieke Wijaya (2011)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen, Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Waterpark Semawis Semarang)	Kepuasan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas. Secara signifikan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan melalui kepuasan konsumen.
5.	Erna Dora Siregar (2009)	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas pelayanan (Studi tentang Pelayanan STNK di Kantor bersama samsat Pematang Siantar)	Menyatakan bahwa budaya organisasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan terbukti secara benar dan empiris.

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2017

Dari suraian diatas menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintahan sesungguhnya tidak terlepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri. Dari sekian banyak teori tentang kualitas pelayanan, menurut peneliti bahwa kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan masih harus ditingkatkan lagi melalui kompetensi pegawai, budaya organisasi dan kualitas pelayanan.

2.4. Keterkaitan Antar Variabel

2.4.1. Hubungan antara Kompetensi Pegawai dengan kualitas pelayanan

Kompetensi telah dijelaskan merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik dan menjadi faktor kunci penentu keberhasilan organisasi. Standar suatu kompetensi mencakup tiga hal, yaitu: 1. Pengetahuan, fakta dan angka dibalik aspek teknis. 2. Keterampilan, kemampuan untuk menunjukkan tugas pada tingkat kreteria yang dapat diterima secara terus menerus dengan kegiatan yang paling sedikit. 3. Sikap, yaitu prilaku yang ditunjukkan kepada pelanggan dan orang lain bahwa yang bersangkutan mampu berada dalam lingkungan kerja.

Beberapa ahli juga memberikan pernyataan yang sama bahwa standar kompetensi mencakup tiga aspek, yaitu: 1. Pengetahuan (*knowledge*), berkaitan dengan bagaimana memahami pengetahuan dibidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya yang berhubungan dengan peraturan, prosedur dan teknik. 2. Keterampilan (*skills*), kemampuan dalam berkomunikasi yang baik dan jelas secara lisan maupun tertulis. 3. Sikap (*attitude*), memiliki kemampuan dalam berkeaktifitas dalam bekerja, semangat kerja yang tinggi dan memiliki kemampuan dalam perencanaan.

Kompetensi menjadi tolok ukur penilaian kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa oleh Zeithmal, Parasuraman, Berry dalam Sedarmayanti (2009:254) dijelaskan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat terletak pada sepuluh dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan masyarakat, yaitu *competence* (kompeten), tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam

memberi pelayanan. Penjelasan standar kompetensi pegawai sebagai petugas pelayanan publik merupakan salah satu ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Aspek kompetensi petugas dalam penjelasan di atas merupakan salah satu dari standar pelayanan publik, sehingga aspek kompetensi petugas dapat berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu penelitian dari sejalan dengan penelitian Nurmasitha, aiza dkk, yang menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan.

2.4.2. Hubungan antara Budaya Organisasi dengan kualitas pelayanan

Menurut Robbins (2003:721) menyatakan bahwa hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan :

“Budaya organisasi sebagai suatu sistem makna bersama-sama yang dianut oleh anggota-anggota dalam sebuah organisasi yang menentukan dalam tingkat yang tinggi bagaimana para pegawai bertindak dan membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lain”. Sistem makna tersebut merupakan seperangkat karakteristik utama yang dihargai oleh organisasi itu. Setiap organisasi terdapat pola mengenai kepercayaan ritual, mitos, serta praktik-praktik yang telah berkembang sejak lama”.

Kemampuan untuk bekerja pada diri seseorang akan menentukan tingkat kualitas pelayanan masing-masing individu tersebut yang selanjutnya akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian dapat budaya organisasi mempunyai keterkaitan dan memiliki pengaruh terhadap kualitas

pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Siregar (2009), yang menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan terbukti secara benar dan empiris.

2.4.3. Hubungan antara Kompetensi Pegawai dengan kepuasan masyarakat

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kompetensi pegawai dalam bidang pelayanan baik aspek pengetahuan (*knowledge*) berkaitan dengan bagaimana memahami pengetahuan dibidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya yang berhubungan dengan peraturan, prosedur dan teknik, keterampilan (*skills*) berkaitan dengan kemampuan dalam berkomunikasi yang baik dan jelas secara lisan maupun tertulis dan sikap (*attitude*). Peningkatan kompetensi pegawai tersebut akan mendorong pegawai memberikan pelayanan sesuai standar dan memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Hasil pembuktian penelitian yang dilakukan oleh Saurina dan Coenders dalam Ivana (2013:116) menyatakan bahwa “kompetensi sangat berpengaruh terhadap kepuasan sehingga dengan adanya kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan, perusahaan dapat meningkatkan fungsi operasional perusahaan dengan baik sesuai dengan tujuan perusahaan”. Pembuktian yang sama dilakukan oleh Khairul Nasri dan Nurjanah (2012) secara empiris menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dari aspek keterampilan (*skills*) kemampuan dalam berkomunikasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Kompetensi pegawai di bidang pelayanan sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi,

dimana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis. Kompetensi pegawai di bidang pelayanan memiliki karakteristik dasar yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya dan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.4.4. Hubungan antara Budaya Organisasi dengan kepuasan masyarakat

Menurut Robbin (2006), budaya organisasi dapat mempengaruhi kompetensi dan kepuasan karyawan. Subjektif karyawan secara keseluruhan terhadap organisasi didasarkan pada beberapa faktor seperti derajat toleransi resiko, tekanan atau perhatian tim serta dukungan masyarakat. Hal yang mendukung atau tidak mendukung ini kemudian mempengaruhi kepuasan masyarakat, dengan dampak yang lebih besar pada penguatan budaya. Beberapa penelitian terdahulu pernah dilakukan menyangkut budaya organisasi terbukti secara benar dan empiris. Jadi tingkat budaya organisasi pada kantor bersama samsat pematang siantar, berada pada kategori tinggi (dengan presentasi 85, 55%) dan sedang (dengan presentase 14,44%). Dari hasil penelitian Siregar (2009), diperoleh tingkat budaya organisasi yang dimiliki pegawai samsat telah mampu memberikan pelayanan publik berkualitas kepada masyarakat dan masyarakat sudah merasakan pelayanan yang baik ketika mengurus STNK.

2.4.5. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988 dalam sedarmayanti, bahwa kualitas pelayanan inheren dengan kepuasan pelanggan dimana meningkatnya (semakin positif) kualitas pelayanan digunakan sebagai refleksi dari meningkatnya kepuasan pelanggan. Lupiyoadi dan Hamdani (2009), juga

menjelaskan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh secara simetris terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan baik. Implementasi strategi dengan kategori terbaik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan lebih besar daripada tidak ada pemasaran yang relasional yang dilakukan. Dan sebaliknya, implementasi strategi yang dikategorikan terburuk akan menurunkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan lebih besar daripada tidak ada pemasaran relasional yang dilakukan. Seperti yang dijelaskan dalam penelitian Suharjo (2009), layanan bukanlah sebuah usaha yang membutuhkan dana besar. Namun, efeknya mampu menciptakan ikatan emosional dan hubungan yang kuat dengan masyarakat. Jadi, hal kecil dan sederhana ternyata dapat berarti besar bagi masyarakat. Dan, pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan konsumen . Oleh karena itu, kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian Wijaya (2011) bahwa secara signifikan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2.4.6. Hubungan antara Kompetensi pegawai pada kepuasan Masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai mediasi

Kompetensi sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap penilaian kepuasan secara keseluruhan. Kompetensi pegawai dapat diterapkan dalam membangun kepuasan pelanggan sebagai dimensi dari kualitas pelayanan. Saurina dan Coenders dalam Ivana (2013:108) menjelaskan bahwa “dimensi *service quality* seperti *competence*,

information, office employee, tangibles, dan delivery employee berhubungan dengan perilaku para karyawan dan mempunyai pengaruh yang sangat besar pada penilaian kualitas dan kepuasan secara keseluruhan.” Kompetensi yang unggul dari masing-masing pegawai akan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan dan sebagai hasil akhir akan menimbulkan persepsi kepuasan penerima layanan yang maksimal. Keunikan karakteristik pelayanan publik dengan pengguna jasa masyarakat, memerlukan fokus yang lebih pada kompetensi pegawai sebagai dimensi kualitas pelayanan untuk membentuk persepsi rasa puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penjelasan tersebut berarti kompetensi pegawai sebagai dimensi kualitas pelayanan melalui proses pelayanan menjadi faktor yang mempengaruhi baik atau buruk kualitas pelayanan dan proses akhir akan menentukan penilaian kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gunadi dkk. (2015:11), yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan mitra melalui kualitas pelayanan.

2.4.7. Hubungan antara Budaya Organisasi dengan kepuasan Masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai mediasi

Kepuasan mitra dapat dipersepsikan oleh budaya organisasi melalui kualitas pelayanan. Budaya organisasi yang memiliki indikator-indikator sebagai dimensi kualitas pelayanan jika dibangun dan diterapkan dengan baik akan memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat tidak lepas dari faktor perubahan budaya organisasi, terkait dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang diharapkan atau memenuhi tuntutan harapan

masyarakat. Faktor budaya organisasi yang mengakar pada lingkungan organisasi dengan kuat akan lebih mudah dalam mempengaruhi sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan dengan baik. Dampak terhadap kepuasan yang berhubungan dengan budaya organisasi melalui kualitas pelayanan ditentukan oleh proses yang terkait dengan orang dan pelayanan. Sesuai yang dijelaskan oleh Schein (1992:65) bahwa budaya organisasi lebih luas sebagai :

“ ...A pattern of shared basic assumptions that the group learned as it solved its problems of external adaptation and internal integration, that has worked well enough to be considered valid and, therefore, to be taught to new members as the correct way to perceive, think and feel in relation to these problems.(loc.cit, **Schein**, P.16)

Penjelasan tersebut dalam hal ini dapat diartikan suatu pola asumsi dasar yang ditemukan, digali dan dikembangkan oleh sekelompok orang sebagai pengalaman memecahkan permasalahan, penyesuaian terhadap faktor ekstern maupun integrasi intern yang berjalan dengan penuh makna, sehingga perlu untuk diajarkan kepada para anggota baru agar mereka mempunyai persepsi, pemikiran maupun perasaan yang tepat dalam menghadapi problema organisasi tersebut.

Budaya organisasi seperti aliran sungai yang dapat memberdayakan berbagai sumber daya disekitarnya. Seseorang dapat merancang dan membangun suatu proses untuk membuat klien puas tetapi jika proses-proses tersebut tidak sejalan dengan budaya organisasi yang ada maka tidak akan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Budaya organisasi melalui proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai merupakan proses yang dapat menciptakan penilaian orang terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan melalui kualitas pelayanan akan terbentuk kepuasan pelanggan.

2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

2.5.1. Kerangka Berfikir

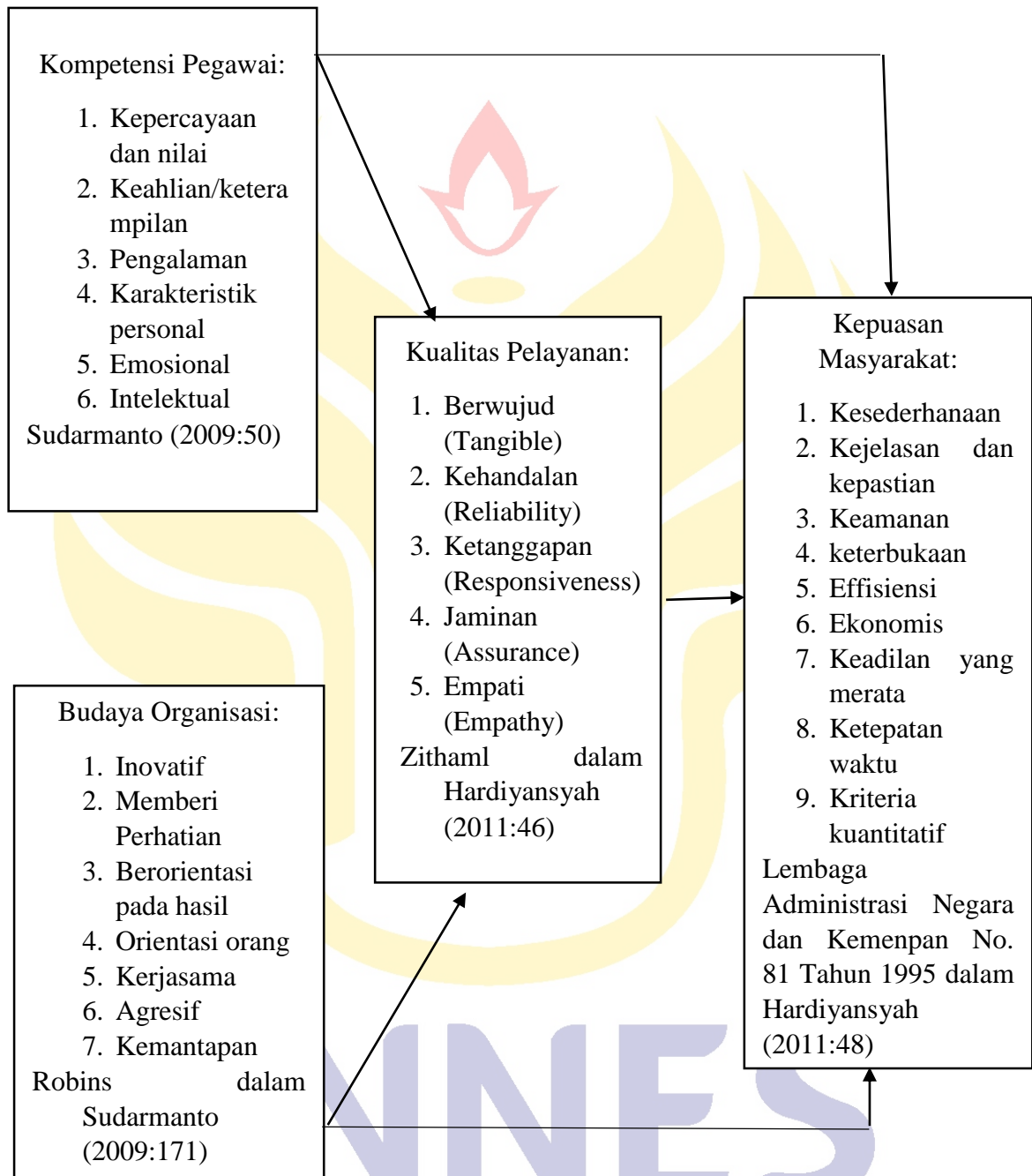
Pada bagian ini, peneliti akan menguraikan rangkuman analisis pustaka pada bab sebelumnya yang menunjukkan keterkaitan logik dan empirik antar variabel-variabel penelitian yang selanjutnya akan dijadikan sebagai landasan kerangka pikir penelitian dan pengembangan hipotesis yang akan diajukan dengan memperhatikan relevansi berbagai teori, konsep dan paradigma yang berkembang. Kerangka berfikir merupakan sebuah bagan atau alur kerja yang akan menjelaskan pemecahan permasalahan dalam penelitian. Kerangka berfikir berfungsi untuk memahami alur kerja secara jelas, cepat dan mudah dipahami. Kerangka berfikir dalam penelitian ini mengasumsikan bahwa ada pengaruh Kompetensi pegawai, Budaya Organisasi dan kualitas pelayanan didalam pelaksanaan pelayanan untuk mencapai kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan, karena ketiga komponen tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Secara tidak langsung baik diukur atau tidak kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruhnya antara kompetensi dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat. Terutama pelayanan yang bergerak dalam bidang jasa yang memberikan pelayanan terhadap publik atau masyarakat sesuai dengan visi dan misi utama Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

Masyarakat yang menerima pelayanan akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas apabila petugas mampu melayani dengan baik berdasarkan kompetensi yang dimilikinya. Kemampuan organisasi tergantung dari kemampuan individu-individu yang bekerja dalam organisasi tersebut. Organisasi

dapat berprestasi unggul apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi dapat memberikan kontribusinya secara maksimal kepada organisasi sesuai dengan tugas dan kemampuannya, dengan kata lain orang-orang tersebut mampu bekerja dengan prestasi mereka. Organisasi merupakan kerangka struktur pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama. Tujuan bersama ini harus dijalankan oleh semua anggota organisasi. Setiap organisasi memiliki budaya organisasi yang dijadikan pedoman bertingkah laku oleh para anggota organisasi dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

Budaya organisasi merupakan sistem pengertian yang diterima bersama-sama dimana nilai-nilai itu telah ditetapkan oleh organisasi. Pengaruh dari budaya organisasi ditentukan oleh proses dalam memberikan pelayanan jika proses tersebut tidak sejalan dengan budaya organisasi yang sudah ada maka tidak akan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan tidak dapat menciptakan penilaian orang terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan penilaian kepuasan.

Berikut ini dapat dipahami mengenai kerangka berfikir :



Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2017

2.5.1. Hipotesis

Hipotesis merupakan kebenaran yang masih diragukan. Hipotesis merupakan hasil pemikiran rasional yang dilandasi oleh teori, dalil, hukum, dan sebagainya yang sudah ada sebelumnya. Hipotesis juga dapat menggambarkan atau memprediksi hubungan-hubungan tertentu di antara dua variabel atau lebih, yang kebenaran hubungan tersebut tunduk pada peluang untuk menyimpang dari kebenaran (Sanusi, 2014:44). Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
- H2 : Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
- H3 : Kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
- H4 : Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat
- H5 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
- H6 : Kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai mediasi.
- H7 : Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai mediasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti, semakin baik kompetensi pegawai, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kompetensi pegawai, maka kualitas pelayan akan menurun.
2. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti, semakin baik budaya organisasi pegawai, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah budaya organisasi pegawai, maka kualitas pelayanan akan menurun.
3. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti, semakin baik kompetensi pegawai, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kompetensi pegawai, maka kepuasan masyarakat akan menurun.
4. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti, semakin baik budaya organisasi pegawai, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah budaya organisasi pegawai, maka kepuasan masyarakat akan menurun.
5. Kualitas pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti, semakin baik kualitas pelayanan pegawai, maka kepuasan

masyarakat akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan pegawai, maka kepuasan masyarakat akan menurun.

6. Kompetensi pegawai berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan, terbukti secara positif dan signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa, jika kompetensi pegawai naik maka akan memicu peningkatan terhadap kualitas pelayanan, sehingga kepuasan masyarakat akan naik.
7. Budaya Organisasi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan, terbukti secara positif dan signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa, jika budaya organisasi naik maka akan memicu peningkatan terhadap kualitas pelayanan, sehingga kepuasan masyarakat akan naik

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menemukan indikasi dari data empirik bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dikuatkan dengan hasil analisis deskriptif bahwa variabel kompetensi pegawai yang menunjukkan angka paling rendah adalah indikator kepercayaan dan nilai. Menurut peneliti, sebaiknya pimpinan lebih memperhatikan pegawai, karena pegawai kurang dapat mengantisipasi dalam hal membantu kesulitan masyarakat.

Pimpinan dapat memulai dengan cara mengevaluasi kinerja pegawai terlebih dahulu, kemudian memberikan pelatihan-pelatihan khusus agar karyawan dapat termotivasi dan lebih memahami bidang pekerjaannya. Hal tersebut dapat meningkatkan kompetensi pegawai dalam peningkatan kepuasan masyarakat.

2. Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menemukan indikasi dari data empirik bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dikuatkan dengan hasil analisis deskriptif bahwa variabel budaya organisasi yang menunjukkan angka paling rendah adalah indikator inovatif. Menurut peneliti, sebaiknya pimpinan melakukan kontrol kepada pegawai agar dalam memberikan pelayanan tidak secara rumit. Dalam memberikan pelayanan pegawai masih berbelit-belit, sehingga masyarakat awam banyak yang tidak memahami. Pegawai dapat mengubah prosedur persyaratan yang rumit menjadi lebih mudah dipahami oleh masyarakat penerima layanan tanpa mengurangi ketentuan yang berlaku.
3. Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menemukan indikasi dari data empirik bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dikuatkan dengan hasil analisis deskriptif bahwa variabel kualitas pelayanan yang menunjukkan angka paling rendah yaitu indikator kehandalan. Menurut peneliti, pimpinan sebaiknya memberikan arahan kepada pegawai terkait bidang pekerjaannya. Pegawai kurang handal dalam melayani masyarakat.

Sehingga masih sering terjadi kesalahan pengurusan berkas permohonan. Pegawai diharapkan dapat lebih meningkatkan ketelitiannya, karena ketelitian tersebut dapat mempengaruhi waktu terselesaikannya pengurusan administrasi kependudukan.

4. Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menemukan indikasi dari data empirik bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Hasil analisis statistik pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan cenderung lebih rendah. Menurut peneliti, pimpinan dalam memahami pegawai harus lebih ditingkatkan lagi. Pimpinan dapat menganalisis apa yang dibutuhkan dan apa yang harus dilakukan oleh pegawai agar pegawai dapat termotivasi dengan meningkatkan kompetensinya. Karena kepuasan masyarakat tidak akan terjadi jika tidak terdapat faktor perantara, diantaranya yaitu kompetensi pegawai. Kompetensi pegawai yang baik akan memicu kualitas pelayanan dengan demikian kepuasan masyarakat akan naik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, Ahmad Ghesnu. (2016). Pengaruh Komunikasi, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Umum di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- _____. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. 2016. *Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)*. Semarang : Disdukcapil Kabupaten Semarang.
- _____. 2016. *Daftar Urut Kepangkatan (DUK) Pegawai Negeri Sipil Tahun 2016*. Kabupaten Semarang : Disdukcapil Kabupaten Semarang.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Analisis Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- _____.2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21 Update PLS Regresi*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi, Irawan, Adi, Ratnasari, Sri Langgeng., & Wibisono, Chablullah. (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*, Volume 3 No. 1. Hal 1-12 Batam: Politeknik Negeri Batam.
- Hadi, Sutrisno. 2015. *Statistik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ivana Christine Yonathan, 2013. Pengaruh Kompetensi, Informasi, Karyawan Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Zangrandi Di Surabaya, *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol. 2, No. 1, 2013.

James, dkk.1996. *Manajemen*. Jakarta : PT Prenhallindo.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/06/M.PAN/1995 tentang Pedoman Penganugrahan Piala Abdisatyabakti bagi Unit Kerja/ Kantor Pelayanan Percontohan. 1995. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 2004. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2003. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. 1993. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.

Khairul Nasri & Nurjanah. 2012. Pengaruh Kompetensi Komunikasi *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru. *Skripsi*. Riau : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Alih bahasa Benyamin Molan. *Edisi Kedua Belas*. Jakarta : Penerbit Indeks.

Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk bisnis dan ekonomo Edisi4*. Jakarta : Erlangga.

Kuswantoro, Agung. 2014. *Pendidikan Administrasi Perkantoran berbasis teknologi informasi komputer*. Jakarta : Salemba empat.

Latan, Hengky. 2013. *Structural Equation Modeling (Konsep dan Aplikasi Menggunakan Program Lisrel 8.80)*. Bandung : Afabeta.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.

Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Moh. Pabundu Tika. 2014. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Remaja Rosdakarya.

- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurmashita, Faiza, Hakim, Abdul., & Prasetyo, Wima Yodo. (2013). Pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan: studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabutapen Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 1 No. 6. Hal 1220-1228 Malang: Universitas Brawijaya.
- Parasuraman, V., A. Zeithaml and L.L. Bery. 1988. Servqual A Multiple Item scale For Measuring Customer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64. Pp. 12-40 New York : Prentice Hall
- Robbins, Stephen.P, 2007. *Perilaku organisasi, Edisi 10, Bahasa Indonesia*. Jakarta : PT.Indeks.
- Santoso, singgih. 2003. *Statistik Deskriptif Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Schein, Edgar H. 1992. *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Sedarmayanti, 2013. *Manajemmen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung:PT. Refika Aditama.
- Setiyanto, Adi irawan & Yiyik Dwi Pangesti Septiyani. Pengaruh Komunikasi Horizontal dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Organisasi Jasa Keuangan di Batam, *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis, Vol.4, No. 2, 2016*.
- Siregar, Erna Dora. 2009. “ Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi tentang Pelayanan STNK di Kantor Bersama Samsat Pematang Siantar)”. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara.
- Siagan, Sondang P. 2004. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung : PT. Tarsito Bandung.

- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Sumantri, Arif. 2014. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Jakarta : Kencana.
- Sumertana, I Wayan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, Vol. 7, No. 2, 2016.
- Suprayitno, dkk. Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur. *E-Jurnal Administrative Reform*, 2014, 2 (2).
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran kontemporer*. Yogyakarta : CV. Andi.
- _____. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : CV. Andi.
- _____. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : CV. Andi.
- Uha, Ismail Nawawi. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Umar, Husein. 2004. *Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : Gramedia.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Wijaya, Elita Mieke. 2011. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalita Konsumen, Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Waterpark Semawis Semarang)". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Zeithaml, Bitner and Gremler. 2007. *Service Marketing (Edisi ke Empat)*. New York : McGraw-Hill