



**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, DISIPLIN
PEGAWAI DAN KEADILAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
KANTOR KECAMATAN UNGARAN BARAT
KABUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

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

Oleh

Rika Ayu Eliani

7101413388

UNNES

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI**

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Disetujui pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Juli 2017

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



NIP: 196801021992031002

Pembimbing

Ade Rustiana

NIP. 1968010219920301002

HALAMAN PENGESAHAN

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

Hari : Selasa
Tanggal : 25 Juli 2017

Penguji I



Dra. Nanik Suryani, M.Pd
NIP. 195604211985032001

Penguji II



Fahrur Rozi, S.Pd, M.Pd, Ph.D
NIP. 197610222008121002

Penguji III



Ade Rustiana
NIP. 1968010219920301002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Wahyono, M.M.
NIP. 195601031983121001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rika Ayu Eliani

NIM : 7101413388

Tempat Tanggal Lahir : Purbalingga, 02 Agustus 1996

Alamat : Desa Rabak, RT 04/04 Purbalingga

menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan 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



Rika Ayu Eliani

NIM. 7101413388

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Lakukan yang terbaik, bersikaplah yang baik, usaha keras maka kau akan menjadi orang yang kuat pendirian dan terbaik”.

(Rika Ayu Eliani)

Persembahan

Atas rahmat dan ridho Allah SWT, sebuah karya sederhana ini disusun persembahkan kepada:

1. Kedua orangtuaku, Ibu Ani Nur Widartiatun dan Bapak Abdul Hadi Amriono (Alm).
2. Almamater Universitas Negeri Semarang

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai dan Keadilan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang” ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi (Administrasi Perkantoran) di Universitas Negeri Semarang yang terlaksana dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Wahyono, M.M, Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam perijinan pelaksanaan penelitian.
3. Dr. Ade Rustiana, M.Si, Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam perijinan pelaksanaan penelitian sekaligus memberikan bimbingan, arahan dan saran kepada penyusun selama penyusunan skripsi ini.
4. Dra. Nanik Suryani, M.Pd, Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan arahan dalam kesempurnaan skripsi ini.
5. Fahrur Rozi, S.Pd, M.Pd, Ph.D, Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan dalam kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Ibu Dosen dan seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bekal ilmu yang tidak ternilai harganya selama penyusunan menempuh pendidikan di Universitas Negeri Semarang.
7. Bapak R. Hendy Juli Indarto, S.Sos, selaku Camat Ungaran Barat yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian

8. Ibu Ida Maftucha selaku Sekretaris Kecamatan dan seluruh staf Kecamatan Ungaran Barat yang telah menyediakan waktu dan memberikan arahan dalam pelaksanaan penelitian.
9. Pengunjung Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang yang telah bersedia menjadi responden dalam pengambilan data penelitian ini.
10. Teman-teman seperjuangan saya Pendidikan Administrasi Perkantoran B 2013 yang telah memberikan dukungan, semangat dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT melimpahkan balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Terima Kasih.

Semarang, Juni 2017

Penyusun

The logo of Universitas Negeri Semarang (UNNES) is a large, stylized yellow emblem. It features a central vertical element that branches out into several curved, flame-like or leaf-like shapes on both sides, all contained within a circular outline. At the top of the central element is a small red and white symbol resembling a stylized flame or a traditional motif.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

SARI

Eliani, Rika Ayu. 2017. “*Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai dan Keadilan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang*”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Dr. Ade Rustiana, M.Si

Kata kunci : Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai, Keadilan Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Banyak pandangan negatif mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan observasi awal secara keseluruhan hasil IKM Kecamatan Ungaran Barat tahun 2016 berada pada kategori rendah yaitu 61,45. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial antara kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang. Teknik pengambilan sampel dengan *insidental sampling*, dan perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus iterasi diketahui jumlah sampel adalah 115 orang dengan ketentuan orang yang sudah melakukan pelayanan minimal 3 kali. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis menggunakan analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi berganda diperoleh persamaan: $Y = -3,794 + 0,385X_1 + 0,227X_2 + 0,681X_3 + e$. Secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa signifikansi 0,000, sehingga H_{a1} diterima. Secara parsial (uji t) variabel kompetensi pegawai diperoleh signifikansi 0,000, sehingga H_{a2} dinyatakan diterima. Variabel disiplin pegawai diperoleh signifikansi 0,003, sehingga H_{a2} dinyatakan diterima dan variabel keadilan pelayanan diperoleh signifikansi 0,000 sehingga H_{a4} diterima. Koefisien determinasi simultan (R^2) antara kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 85,50%.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan dan parsial kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Saran yang diberikan dengan hasil penelitian yaitu pegawai lebih menampilkan sikap sebagai aparatur pemerintah yang baik, program Training reguler kepada petugas oleh pimpinan untuk mengubah mindset petugas dalam meningkatkan minat, pegawai dianggap tidak hadir apabila tidak mematuhi peraturan kantor, pihak kecamatan dapat menyediakan nomor antrian yang jelas sebagai urutan dalam pelayanan dan memberikan sosialisasi terkait prosedur pelayanan yang jelas.

ABSTRACT

Eliani, Rika Ayu. 2017. *“The Influence of Employee Competence, Employee Discipline, and Service Fairness to the Satisfaction of the Community in the Ungaran Barat Subdistrict Office, Regency of Semarang”*. Final Project. Economics Education Department Faculty of Economics. Universitas Negeri Semarang. Advisor: Dr. Ade Rustiana, M.Si

Keywords: Employee Competence, Employee Discipline, Service Fairness and Community Satisfaction.

Many negative views of public organization appears because of public dissatisfaction with the quality of service which their received. Community satisfaction is very important and determines the succes of public service. Based of preliminary observations as a whole, the result of Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) in the Ungaran Barat Subdistrict on 2016 at lob category that is 61,45. The purpose of this study to investigate the effect simultaneously and partially employee competence, employee discipline and service fairness to the satisfaction of the community in the Ungaran Barat Subdsitriect Office, Regency of Semarang.

The population in this study is all community who have services at Ungaran Barat Subdisitriect Office Regency of Semarang. Sampling technique used insidental sampling and calculation total samples used iteration formula known total samples is 115 people with the provicions of the person is has done the service at least 3 times. Method of collecting data was questioner. Analysis method used descriptive percentage analysis, classical assumption test, and multiple linear regression analysis.

The resultan of research showed that multiple regression analysis obtained equation: $Y = -3,794 + 0,385X_1 + 0,227X_2 + 0,681X_3 + e$. Simultaneously (F test) showed that significance is 0,000, so Ha1 was accepted. Partially (t test) employee competence variabel obtained significance 0,003, so Ha2 was accepted. Discipline employee variabel obtained significance 0,000, so Ha3 was accepted and service fairness variabel obtained significance 0,000, so Ha4 was accepted. Simultaneous determination coefficient (R^2) between employee competence, employee discipline and service fairness to the community satisfaction is 85,50%.

Based on the resultan of research, it can be concluded that there is simultaneous influence and partial of employee competence, employee discipline and service fairness to the community satisfaction. It is suggested to employee to display a reflection of good character, regular training programs to change the mindset of employee in increase interest, Camat give provides guidance and strict sanctions for obedient employees of office regulation. The subdistrict can provide a clear queue number so that service ari provided in a coherent a provide a clear dissemination service procedures.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Batasan/Cakupan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	15
1.7 Orisinalitas Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Kepuasan Masyarakat	16
2.1.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	16
2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan Masyarakat.....	17
2.1.3 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	18
2.2 Konsep Kompetensi Pegawai	19
2.2.1 Pengertian Kompetensi Pegawai.....	19
2.2.2 Indikator Kompetensi Pegawai	20

2.2.3	Faktor Pengaruh Kompetensi	21
2.3	Konsep Disiplin Pegawai	22
2.3.1	Pengertian Disiplin Pegawai	22
2.3.2	Jenis-jenis Disiplin	24
2.3.3	Prinsip-prinsip Disiplin	24
2.3.4	Indikator Disiplin Pegawai	25
2.4	Konsep Keadilan Pelayanan.....	27
2.4.1	Pengertian Keadilan Pelayanan	27
2.4.2	Teori Keadilan.....	28
2.4.3	Indikator Keadilan Pelayanan	29
2.5	Kajian Penelitian Terdahulu	30
2.6	Kerangka Berfikir	32
2.7	Hipotesis Penelitian	36
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1	Jenis dan Desain Penelitian.....	37
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.3	Variabel Penelitian.....	42
3.3.1	Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	42
3.3.2	Variabel Terikat (<i>Dependent</i>).....	44
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.4.1	Angket atau Kuesioner	46
3.5	Uji Instrumen Penelitian	47
3.5.1	Uji Validitas	47
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	50
3.6	Metode Analisis Data.....	52
3.6.1	Analisis Deskriptif Presentase.....	52
3.6.2	Analisis Regresi Berganda	53
3.6.3	Uji Hipotesis Penelitian.....	54
3.6.3.1	Uji Simultan (Uji F)	54
3.6.3.2	Uji Parsial (Uji t).....	54

3.6.3.3	Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	54
3.6.3.4	Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	55
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	56
3.6.4.1	Uji Normalitas	56
3.6.4.2	Uji Multikolinieritas	57
3.6.4.3	Uji Heteroskedastisitas	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Hasil Penelitian	58
4.1.1	Deskriptif Responden Penelitian	58
4.1.2	Analisis Deskriptif Presentase	60
4.1.2.1	Kompetensi Pegawai	61
4.1.2.2	Disiplin Pegawai	62
4.1.2.3	Keadilan Pelayanan	63
4.1.2.4	Kepuasan Masyarakat	64
4.1.3	Analisis Regresi Berganda	65
4.1.4	Uji Hipotesis Penelitian	68
4.1.4.1	Uji Simultan (Uji F)	68
4.1.4.2	Uji Parsial (Uji t)	69
4.1.4.3	Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	70
4.1.4.4	Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	71
4.1.5	Uji Asumsi Klasik	72
4.1.5.1	Uji Normalitas	72
4.1.5.2	Uji Multikolinieritas	74
4.1.5.3	Uji Heteroskedastisitas	75
4.2	Pembahasan	78
BAB V PENUTUP		88
5.1	Simpulan	88
5.2	Saran	89

DAFTAR PUSTAKA 91

LAMPIRAN..... 94



UNNES

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

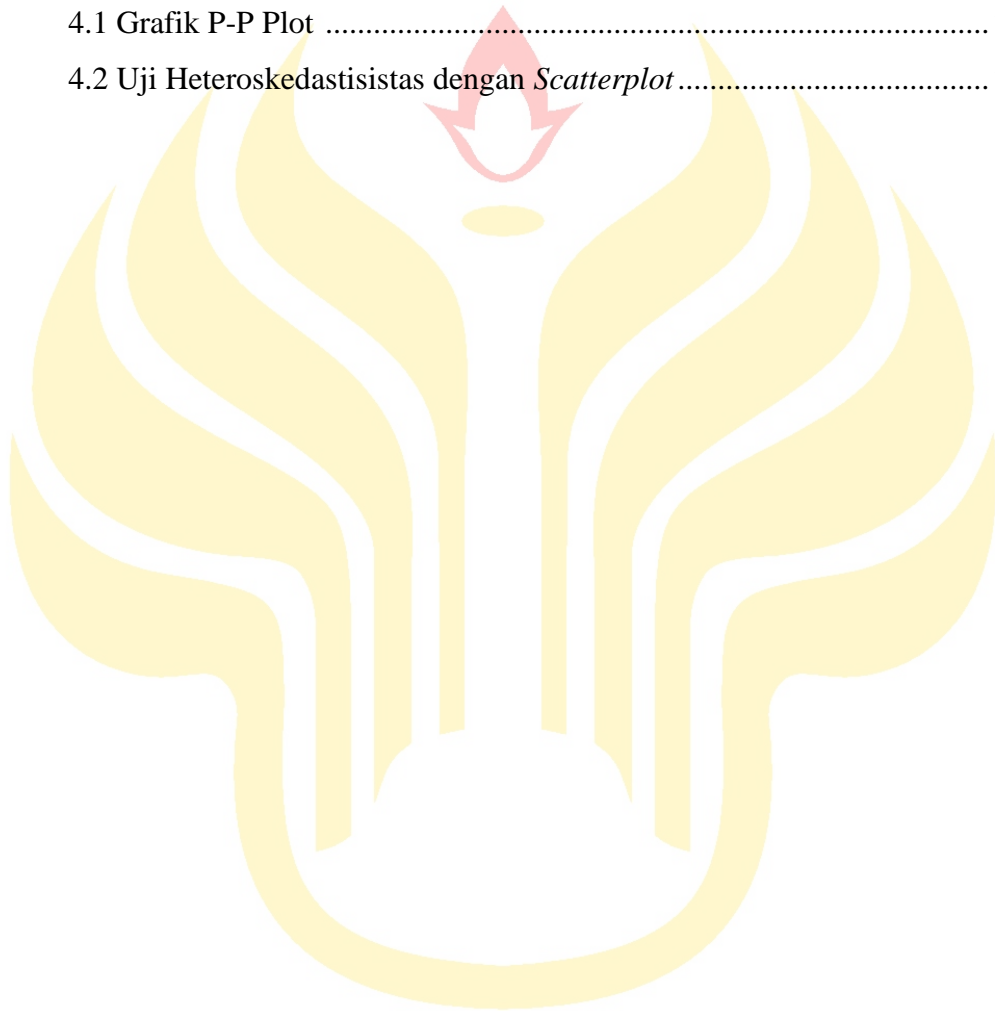
DAFTAR TABEL

1.1	Hasil IKM Per Unsur Pada Kecamatan Ungaran Barat	4
1.2	Hasil Wawancara Masyarakat	5
1.3	Data Pegawai Kecamatan Ungaran Barat	7
2.1	Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
3.1	Hasil Validitas Variabel Kompetensi Pegawai	48
3.2	Hasil Validitas Variabel Disiplin Pegawai.....	49
3.3	Hasil Validitas Variabel Keadilan Pelayanan	49
3.4	Hasil Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	50
3.5	Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen	51
4.1	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	58
4.2	Distribusi Responden Menurut Umur	59
4.3	Distribusi Responden Menurut Frekuensi Melakukan Pelayanan	60
4.4	Deskriptif Presentase Variabel Kompetensi Pegawai	61
4.5	Deskriptif Presentase Variabel Disiplin Pegawai.....	62
4.6	Deskriptif Presentase Variabel Keadilan Pelayanan	63
4.7	Deskriptif Presentase Variabel Kepuasan Masyarakat.....	64
4.8	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.9	Hasil Analisis Uji F	68
4.10	Hasil Koefisien Determinasi Secara Simultan	70
4.11	Hasil Koefisien Determinasi Secara Parsial.....	71
4.12	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	74
4.13	Hasil Uji Multikolinieritas	75
4.14	Hasil Uji Glejser.....	77

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berfikir	35
4.1 Grafik P-P Plot	73
4.2 Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	76



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Observasi	95
Lampiran 2	Perhitungan IKM	96
Lampiran 3	Surat Keterangan Observasi	99
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian	100
Lampiran 5	Surat Pengantar Kesatuan Bangsa dan Politik.....	101
Lampiran 6	Kisi-kisi Uji Coba Instrumen.....	102
Lampiran 7	Angket Uji Coba Instrumen.....	107
Lampiran 8	Daftar Nama Responden Uji Coba.....	113
Lampiran 9	Tabulasi Uji Coba Kompetensi Pegawai.....	114
Lampiran 10	Tabulasi Uji Coba Disiplin Pegawai	116
Lampiran 11	Tabulasi Uji Coba Keadilan Pelayanan.....	117
Lampiran 12	Tabulasi Uji Coba Kepuasan Masyarakat	118
Lampiran 13	Validitas Uji Coba Kompetensi Pegawai	120
Lampiran 14	Validitas Uji Coba Disiplin Pegawai.....	121
Lampiran 15	Validitas Uji Coba Keadilan Pelayanan	122
Lampiran 16	Validitas Uji Coba Kepuasan Masyarakat.....	123
Lampiran 17	Reliabilitas Uji Coba Kompetensi Pegawai	124
Lampiran 18	Reliabilitas Uji Coba Disiplin Pegawai.....	125
Lampiran 19	Reliabilitas Uji Coba Keadilan Pelayanan	126
Lampiran 20	Reliabilitas Uji Coba Kepuasan Masyarakat.....	127
Lampiran 21	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	128
Lampiran 22	Angket Penelitian	133
Lampiran 23	Daftar Nama Responden Penelitian	138
Lampiran 24	Tabulasi Data Penelitian Kompetensi Pegawai.....	141
Lampiran 25	Tabulasi Data Penelitian Disiplin Pegawai.....	146
Lampiran 26	Tabulasi Data Penelitian Keadilan Pelayanan.....	149
Lampiran 27	Tabulasi Data Penelitian Kepuasan Masyarakat	152
Lampiran 28	Analisis Regresi Berganda	158
Lampiran 29	Uji Asumsi Klasik	161

Lampiran 30 Analisis Deskriptif Presentase.....	164
Lampiran 31 Surat Keterangan Penelitian	166



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan berhasil memuaskan kebutuhannya. Mengingat pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi, maka tidaklah heran apabila masalah pelayanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri berkaitan dengan kegiatan suatu organisasi.

Menurut KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pemberian pelayanan sangat berkaitan erat dengan pelayan masyarakat yaitu aparatur pemerintah karena bergerak di bidang jasa dan bertugas memberikan pelayanan publik. Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebagai implikasi dari fungsi aparat negara sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik (*public services*) sangat strategis, karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Menurut KEPMENPAN NO.25/KEP/MPAN/2/m.2004 dalam Nina Rahmayanty (2012:98), “Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik.” Arisman (2013:4) menyatakan bahwa, “Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya”. Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Kantor kecamatan Ungaran Barat merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Semarang. Kantor kecamatan ini terletak di jalan Kalimasada Raya IA Lerep. Salah satu kegiatan yang dilakukan di kantor kecamatan Ungaran barat adalah layanan administrasi masyarakat. Bentuk layanan yang ada di kecamatan antara lain Pengantar pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, legalisasi beberapa dokumen atau data, permohonan izin bangunan dan lain sebagainya.

Pelayanan di kantor kecamatan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Trigono dalam Hardiansyah (2011:94) menjelaskan bahwa, “Pelayanan yang terbaik yaitu, melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu”. Kepuasan masyarakat memiliki konsep yang sama dengan kepuasan pelanggan yaitu sama-sama menerima pelayanan. Menurut Fitzsimmons dalam Hardiansyah (2011:36), “Kepuasan pelanggan adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas

yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada”. Ketidakpuasan masyarakat timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Buruknya birokrasi tetap menjadi salah satu problem terbesar yang dihadapi ASIA, khususnya kualitas pelayanan publik di Indonesia yang masih rendah. Proses birokrasi yang panjang dan tumpang tindih tugas serta kewenangan menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit. Periode 2016 keluhan masyarakat terkait buruknya layanan pemerintah daerah paling tinggi dibandingkan dengan instansi lainnya, yakni jumlah pengaduan masyarakat yang diterima mencapai 9000. Laporan yang masuk dari masyarakat erat kaitannya dengan pengaduan terkait administrasi, seperti adanya penundaan pelayanan yang terindikasi adanya pungli dan penyuapan. (Nurdiansyah, 2016, Laporan Keluhan Masyarakat, <http://www.ombudsman.go.id/lpb>, diakses tanggal 22 Februari 2017).

Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Astia (2015) bahwa semakin rendah tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan akan semakin tidak dapat dirasakan oleh masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan sesuai dengan KEPMENPAN/25/M.PAN/2/2004. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan

kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penilaian IKM per unsur pelayanan dilihat dari nilai NRR. NRR adalah rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan yang menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Hasil survei indeks kepuasan masyarakat Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang per unsur pelayanan pada tahun 2016 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Hasil IKM Per unsur pada Kecamatan Ungaran Barat

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Prosedur pelayanan	2.38
2	Persyaratan pelayanan	2.70
3	Kejelasan dan Kepastian Petugas pelayanan	2.47
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	1.31
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2.41
6	Kemampuan petugas pelayanan	1.70
7	Kecepatan pelayanan	2.30
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	1.40
9	Kesopanan dan Keramahan petugas pelayanan	2.37
10	Kewajaran biaya pelayanan	2.41
11	Kepastian biaya pelayanan	2.34
12	Ketepatan jadwal pelayanan	2.32
13	Kenyamanan lingkungan	2.29
14	Keamanan pelayanan	2,32

Sumber : SKM Kec. Ungaran Barat 2016

Dari tabel 1.1, diperoleh nilai interval IKM yaitu 2,19 dengan nilai interval konversi IKM sebesar 61,45 dengan rincian perhitungan tercantum dalam lampiran. Hasil Perolehan tersebut disimpulkan dalam kategori mutu pelayanan “Rendah” dan kinerja unit pelayanan adalah Kurang Baik. Hal ini didukung

juga dengan kesan masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.2
Hasil Wawancara Masyarakat

No	Nama	Keperluan	Kesan
1	Ibu Ruminah	Mengurus KK	Kurang Puas
2	Ibu Asih	Membayar IMB	Kurang Puas
3	Bapak Asmono	Membayar IMB	Cukup Puas
4	Ibu Sri Harnanik	Membuat Pengantar Akta Kelahiran Cucu	Kurang Puas
5	Alfian	Membuat e-KTP	Kurang Puas
6	Ibu Tumini	SIUP	Kurang Puas
7	Ari Wijaya	Membuat e-KTP	Kurang Puas
8	Ibu Welarsih	Mengurus KK	Cukup Puas
9	Ibu Ratna	Mengurus e-KTP	Kurang Puas
10	Bapak Sardi	Membuat Pengantar Akta Kelahiran Anak	Kurang Puas

Sumber : Data Primer wawancara masyarakat

Menurut Tjiptono (2012:85), “Kepuasan masyarakat menjadi hal yang harus diperhatikan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik”. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat

memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat.

Simamora (2004:112) menjelaskan bahwa, “Berhasil tidaknya suatu pelayanan tergantung pada kemampuan organisasi dan stafnya memenuhi harapan masyarakat secara konsisten”. Oleh karena itu, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di kantor kecamatan. Dalam penelitian ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut. Hal yang paling banyak disoroti yang berhubungan dengan kompetensi pegawai adalah pemberian layanan yang baik terhadap kepentingan masyarakat. Pemberian layanan yang memuaskan tercermin dalam *service Excelent* sebagai cerminan dari tujuan pemerintah, yaitu layanan prima bagi masyarakat.

KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menjelaskan bahwa, “Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan”. Kompetensi menjadi faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik dan dalam situasi kolektif. Kompetensi memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan. Ketika keluhan masyarakat bisa didengar, ketika urusan masyarakat bisa selesai tepat waktu, maka sudah pasti masyarakat akan merasakan kepuasan yang tinggi. Menurut Finch dalam Sudarmanto (2009:48) “Kompetensi adalah penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”. Spencer and Spencer dalam Sutrisno (2009:203)

menjelaskan bahwa, “Kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya”. Berdasarkan definisi tersebut mengandung makna bahwa kompetensi adalah bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Kompetensi yang harus dikuasai oleh sumber daya manusia (SDM) perlu dinyatakan sedemikian rupa agar dapat dinilai, sebagai wujud hasil pelaksanaan tugas yang mengacu pada pengalaman langsung.

Kompetensi pegawai Kecamatan Ungaran Barat dapat dilihat dari tingkat pendidikannya. Data pegawai menurut tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3
Data pegawai Kecamatan Ungaran Barat, Kabupaten Semarang
Menurut Jabatan, Jumlah Pegawai dan Jenjang Pendidikan Formal

No	Jabatan	Pendidikan Terakhir				Jumlah
		S2	S1	SMA	SMP	
1	Camat		1			1
2	Sekcam	1				1
3	Kasi Tata Pemerintahan		1			1
4	Kasi Ketentraman & Ketertiban		1			1
5	Kasi Pemberdayaan Masyarakat		1			1
6	Kasi Kesejahteraan Sosial		1			1
7	Kasubag Umum & Kepegawaian		1			1
8	Kasubag Keuangan & Perencanaan		1			1
9	Staf		3	4	1	8
	Jumlah	1	10	4	1	16

Sumber : Buku Induk Pegawai Kec. Ungaran Barat 2016

Berdasarkan Tabel 1.3 menjelaskan bahwa tingkat keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai berbeda-beda antara satu dengan yang

lainnya dilihat dari jenjang pendidikan yang ditempuh. Sebagian pegawai sudah memenuhi kebutuhan kompetensi yang dibutuhkan karena mampu mengerjakan tugasnya. Sesuai hasil wawancara dengan masyarakat seperti pada tabel 1.2 menyatakan bahwa pegawai sering melakukan adanya kesalahan data dan kurang tanggap dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan. Morgan dalam Arisman (2013:16) menyatakan bahwa, “*Competence* menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan”. Kompetensi seharusnya dapat menjadikan keefektifan dalam melakukan pelayanan sehingga kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat tidak hanya membutuhkan kompetensi personalianya, tetapi membutuhkan kedisiplinan dari para pegawainya. Disiplin pegawai memberikan dampak terhadap pelayanan yang akan menimbulkan kepuasan masyarakat. Disiplin kerja tidak hanya semata-mata patuh dan taat pada peraturan seperti penggunaan seragam kerja dan ketepatan waktu bekerja tapi juga melibatkan komitmen baik diri sendiri ataupun komitmen dengan organisasi (kelompok kerja).

Salah satu syarat agar dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja ialah adanya pembagian kerja yang tuntas sampai kepada pegawai yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa yang menjadi tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan kapan selesai, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan, dan kepada siapa ia mempertanggungjawabkan pekerjaannya itu. Disiplin pegawai dalam

manajemen sumber daya manusia berawal dari pandangan bahwa manusia selalu luput dari kesalahan dan kekhilafan. Oleh karena itu semua organisasi wajib memiliki peraturan baik secara tertulis maupun tidak tertulis yang harus ditaati oleh seluruh pegawainya.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*” sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat pada *point* ke-4 adalah kedisiplinan petugas pelayanan. Kedisiplinan petugas pelayanan merupakan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan keterangan yang berlaku. Hasibuan (2009:193) menjelaskan bahwa, “Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya, serta mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Morgan dalam Arisman (2013:15) menyatakan bahwa “Kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu dan dapat dipercaya, jujur, dan mengutamakan kepentingan pelanggan”. Berdasarkan pengamatan awal dan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat bernama Ibu Sri Harnanik, menjelaskan kedisiplinan pegawai tergolong cukup baik dilihat dari kehadiran, membuka jam pelayanan pkl. 07.30 WIB, tetapi tidak menggunakan waktu istirahat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Selain itu, kurangnya kerapian penampilan pegawai saat memberikan pelayanan. Dengan disiplin yang baik berarti karyawan bersedia mengerjakan tugasnya dengan baik dan pelaksanaan suatu aturan dapat mencapai maksud sehingga bermanfaat oleh semua pihak dengan ketentuan bahwa aturan itu dibuat setelah mempertimbangkan asas keadilan dan kemanfaatan bagi kepentingan umum.

Penyelenggara pelayanan publik oleh pemerintah daerah dihadapkan pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas untuk memenuhi tuntutan pemenuhan kepuasan masyarakat. Berdasarkan peraturan KEPMENPAN No.25/KEP/M.PAN/2004 tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah poin ke-8, disebutkan bahwa salah satu unsur indeks kepuasan masyarakat adalah keadilan mendapatkan pelayanan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa masyarakat akan mendapat kepuasan apabila diperlakukan secara adil oleh petugas pelayanan. Menurut Luki (2014:131), “Teori keadilan memerinci kondisi-kondisi yang mendasari seorang pekerja akan menganggap fair dan masuk akal insentif dan keuntungan dalam pekerjaannya”. Ketidakadilan menjadi salah satu sumber ketidakpuasan bagi masyarakat. Locke dalam Luki (2014:130) menjelaskan bahwa, “Kepuasan dan ketidakpuasan dengan sejumlah aspek pekerjaan tergantung pada selisih (*discrepancy*) antara apa yang telah dianggap telah didapatkan dengan apa yang diinginkan”. Oleh karena itu masyarakat memerlukan pelayanan yang dapat membuat mereka merasa nyaman untuk melakukan pengurusan surat-surat pribadinya.

Keadilan pelayanan dari institusi dan pegawai kecamatan tersebut merupakan hak yang seharusnya diterima oleh setiap masyarakat. Albari (2013:118) menjelaskan bahwa, “Apabila masyarakat menganggap prosedur pelayanan yang diberlakukan tidak sesuai dengan standar kewajaran masyarakat, maka mereka akan menganggap haknya telah dilanggar dan kepuasannya atas pelayanan akan berkurang”. Masyarakat memerlukan kenyamanan pelayanan, maka secara sukarela dan perasaan gembira menjalankan kewajibannya, misalnya membuat kartu tanda penduduk, kartu keluarga, atau surat pengantar pendirian kegiatan bisnis. Salah satu faktor yang dapat menimbulkan perasaan nyaman masyarakat adalah adanya keadilan (*Justice fairness*). Dalam konteks pemberian pelayanan oleh institusi dan pegawai kecamatan, tingkat keadilan dapat menimbulkan kepuasan dan/atau keluhan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal, pada dasarnya pegawai sudah keadilan yang diterapkan oleh pegawai sudah cukup baik dengan cara melayani berdasarkan pendaftaran. Ketidakadilan dalam pelayanan publik dirasakan oleh masyarakat miskin yang sulit mendapatkan pelayanan, sedangkan mereka yang memiliki uang akan sangat mudah mendapatkan segala sesuatu yang diinginkan. Oleh karena itu, apabila ketidakadilan ini terus menerus terjadi, maka akan menimbulkan pelayanan yang buruk. Pelayanan kepada publik yang berlangsung selama ini cenderung sulit, berbelit-belit sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama serta biaya administrasi yang tidak jelas dapat

menimbulkan adanya pungli (pungutan liar), tidak transparan dan lokasi atau tempat yang tersebar menjadi sorotan dan keluhan masyarakat.

Pada kenyataannya, tidak semua pegawai kecamatan Ungaran Barat dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Perlakuan kepada masyarakat juga menjadi hal yang perlu dibenahi. Fenomena tersebut dapat menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang belum maksimal. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat dirasakan apabila semua unsur pelayanan yang ada dapat melakukan sesuai tugasnya dengan baik. Masyarakat yang kurang merasakan kepuasan karena kurangnya kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai konsumennya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai dan Keadilan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat didefinisikan permasalahannya adalah kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang sudah baik, namun kepuasan masyarakat yang masih rendah.

1.3 Batasan/Cakupan Masalah

Supaya penelitian dapat dilaksanakan lebih fokus dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh karena itu penulis membatasi penelitian ini hanya berkaitan dengan “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai dan Keadilan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang”. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi variabel kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang?
2. Apakah kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang?
3. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang?
4. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang?

5. Apakah keadilan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui deskripsi variabel kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang.
2. Untuk mengetahui apakah kompetensi pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Ungaran Barat.
3. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Ungaran Barat.
4. Untuk mengetahui apakah keadilan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Ungaran Barat.
5. Untuk mengetahui apakah kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan keadilan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Ungaran Barat.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengetahui khasanah teoritik alam bidang administrasi sehingga dapat memberikan kontribusi positif untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

b. Bagi Pembaca

Pembaca dapat menambah wawasan dan khasanah pengetahuan sebagai referensi atau bahan pustaka untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Dapat mengetahui dan menelaah konsep kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang dapat diaplikasikan di kantor kecamatan.

1.7 Orisinalitas Penelitian

Kebaruan dari penelitian yang akan dilakukan ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada perbedaan pemilihan objek dan tempat penelitian yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang. Dalam penelitian ini selain berpusat pada faktor intrinsik, juga pada faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan (internal & eksternal) terhadap kepuasan masyarakat.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Masyarakat

2.1.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut KEPMENPAN No.25/KEP/M.PAN/2/2004, “Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Arisman (2013:4) menyatakan bahwa, “Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya”. Konsep kepuasan masyarakat sama halnya dengan konsep kepuasan pelanggan. Tjiptono (2012:312) menjelaskan bahwa, “Kepuasan pelanggan dipandang sebagai evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman atau kinerja yang dipersepsikan setidaknya sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan”.

Tjiptono (2012:311) menyatakan bahwa, “Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas dasar perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk yang bersangkutan. Kotler dalam Tjiptono (2004:312) menjelaskan bahwa, “Kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan

kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya”.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan fungsi positif antara harapan dengan kesan yang diterima. Kepuasan dan ketidakpuasan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, sebaliknya apabila kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas dan apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Tjiptono (2012:319) menjelaskan bahwa “Kepuasan pelanggan sebagai ukuran kinerja ‘produk total’ sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*customer requirements*)”. Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah melakukan yang terbaik aspek-aspek terpenting bagi pelanggan. Penilaian kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan mengambil salah satu dari tiga bentuk yang berbeda, meliputi diskonfirmasi positif apabila kinerja lebih baik dari yang diharapkan, konfirmasi sederhana apabila kinerja sama dengan yang diharapkan, diskonfirmasi negatif apabila kinerja lebih buruk dari yang diharapkan.

Diskonfirmasi positif menghasilkan respon kepuasan dan yang berlawanan terjadi ketika diskonfirmasi negatif. Konfirmasi sederhana menyiratkan respon yang lebih netral yang tidak positif atau negatif.

Kepuasan pelanggan keseluruhan pada akhirnya berpengaruh negatif pada komplain pelanggan dan berpengaruh positif pada kesetiaan pelanggan. Dikaitkan dengan kepuasan masyarakat, maka kepuasan pelanggan dapat dianalogikan sebagai kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan instansi. Dalam penelitian ini penulis mencoba mengaplikasikan dan menggunakan cara riset mengenai kepuasan masyarakat, sehingga nantinya secara riil dapat diketahui atribut yang memiliki hubungan kuat dengan kepuasan masyarakat.

2.1.3 Indikator Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat dirasakan apabila semua unsur pelayanan yang ada dapat dilakukan dengan baik. Kepuasan sebagai hasil dari bentuk pelayanan yang diterima oleh seseorang. Tjiptono dalam Hardiansyah (2011:40) menjelaskan bahwa, “Kualitas pelayanan publik menjadi ciri-ciri dasar sebagai pengukuran kepuasan masyarakat. Ciri-ciri tersebut sekaligus menjadi indikator dalam variabel ini diantaranya: (1) Kewajaran biaya pelayanan; (2) Akurasi pelayanan (bebas dari kesalahan); (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Kewajaran biaya pelayanan menjadi ukuran dalam kepuasan masyarakat apabila biaya untuk proses pelayanan sesuai dengan ketentuan oleh unit penyelenggaraan pelayanan. Biaya pelayanan ditetapkan sejak saat pelayanan permohonan sampai dengan

penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan dengan menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat terjamin dan bebas dari kesalahan. Selain itu, sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, fasilitas pendukung yang dapat membantu kelancaran dalam proses pelayanan, tempat dan lokasi pelayanan yang mudah dijangkau serta sarana pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain sebagainya menjadi aspek penting dalam pengukuran kepuasan masyarakat sebagai hasil dari pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

2.2 Konsep Dasar Kompetensi Pegawai

2.2.1 Pengertian Kompetensi Pegawai

Finch dalam Sudarmanto (2009:48) menyatakan bahwa, “Kompetensi adalah penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang harus dimiliki oleh SDM organisasi untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pekerjaan sesuai dengan yang dibebankan oleh organisasi.

Kompetensi merupakan suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Morgan dalam

Arisman (2013:16) menjelaskan bahwa, “*Competence* menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan”. Kompetensi menjadi faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik dan dalam situasi kolektif.

Menurut Spencer and Spencer dalam Sutrisno (2009:203), “Kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya”. Komponen-komponen dalam kompetensi yaitu (1) motif untuk mendorong perilaku; (2) sifat menjadi karakteristik atau respons; (3) konsep diri sebagai citra diri seseorang; (4) pengetahuan sebagai informasi dan keterampilan untuk berfikir konseptual. Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas serta menerapkannya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan.

2.2.2 Indikator Kompetensi Pegawai

Kompetensi sebagai bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan. Kompetensi secara objektif dapat diukur dan dikembangkan berdasarkan kinerja para karyawan dalam organisasi, dengan bukti penguasaan mereka terhadap pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap sebagai hasil. Gordon dalam Sutrisno (2009:204) menjelaskan bahwa, “Aspek yang

terkandung dalam kompetensi sekaligus sebagai indikator dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) Pengetahuan (*knowledge*), (2) Pemahaman (*understanding*); (3) Kemampuan / keterampilan (*skill*); (4) Nilai (*value*); (5) Sikap (*attitude*); (6) Minat (*interest*).

Indikator kompetensi tersebut membuat sumber daya manusia mampu menggali potensi sumber daya lainnya yang dimiliki oleh sebuah organisasi. Peningkatan kemampuan merupakan strategi yang diarahkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan sikap tanggap dalam rangka peningkatan kinerja organisasi. Dalam menghadapi pengaruh lingkungan organisasi, menuntut kesiapan sumber daya manusia untuk memiliki kemampuan dalam menjawab tantangan tersebut dengan menunjukkan kinerjanya melalui kegiatan-kegiatan dalam bidang tugas dan pekerjaannya di dalam organisasi, sekaligus sebagai hasil pelaksanaan tugas yang mengacu pada pengalaman langsung.

2.2.3 Faktor Pengaruh Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan yang dapat dipengaruhi. Michael Zwell dalam Wibowo (2007:126), menjelaskan bahwa “Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku”. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berfikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Selain itu,

keterampilan sebagai praktik dan umpan balik sangat penting untuk diperhatikan.

Kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Kepribadian dapat memengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.. Kemampuan Intektual sebagai ciri kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis dan budaya organisasi

2.3 Konsep Disiplin Pegawai

2.3.1 Pengertian Disiplin Pegawai

Menurut Moenir (2006:94), “Disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan”. Ketaatan terhadap aturan tertulis sudah cukup jelas, karena semua aturan tertulis pada dasarnya adalah terbuka agar diketahui oleh semua orang yang berkepentingan. Sedangkan aturan tidak tertulis seperti kebiasaan, adat istiadat dan yang lebih luas lagi adalah norma.

Kedisiplinan merupakan sikap yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam usaha untuk meningkatkan kinerja.

Menurut Fathoni (2006:172), “Kedisiplinan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Hasibuan (2009:193) menjelaskan bahwa, “Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya, serta mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sinambela (2012:239) menjelaskan bahwa, “Disiplin sebagai kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan”.

Morgan dalam Arisman (2013:15) menjelaskan bahwa “Kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu dan dapat dipercaya, jujur, dan mengutamakan kepentingan pelanggan”. Dari definisi para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah suatu tindakan sadar untuk patuh terhadap aturan-aturan kerja yang telah ditetapkan dan secara bertanggung jawab melakukan pekerjaan dengan baik dan meningkatkan kinerjanya.

2.3.2 Jenis-jenis Disiplin

Disiplin pegawai dalam manajemen sumber daya manusia berangkat dari pandangan bahwa tidak ada manusia yang sempurna, luput dari kesalahan dan kekhilafan. Menurut Siagian (2001:305), terdapat dua jenis disiplin dalam organisasi, yaitu yang bersifat preventif dan yang bersifat korektif. Moenir (2006:96) menjelaskan bahwa, “Jenis disiplin yaitu ditujukan terhadap aturan yang menyangkut waktu dan perbuatan”. Ada kalanya disiplin terhadap waktu dan disiplin terhadap perbuatan atau tingkah laku tergabung menjadi satu, keduanya dapat dibedakan tetapi tidak dapat dipisahkan.

2.3.3 Prinsip-prinsip Disiplin

Simamora (2004:622) menjelaskan bahwa “Prinsip baku disiplin sepatutnya berlaku atas segala pelanggaran peraturan, baik pelanggaran berat maupun pelanggaran ringan”. Prinsip-prinsip berikut menguraikan beberapa unsur yang sangat penting dari sistem disiplin yang efektif, yaitu (1) prosedur dan kebijakan yang pasti; (2) tanggung jawab kepenyeliaan; (3) komunikasi peraturan; (4) tanggung jawab pemaparan bukti; (5) tanggung jawab pemaparan bukti; (6) perlakuan yang konsisten; (7) pertimbangan atas situasi; (8) peraturan dan hukuman yang wajar. Manajemen puncak harus menetapkan perilaku seperti apa yang diharapkan dari kalangan karyawan dan bagaimana mencapainya. Tujuannya adalah untuk menciptakan bentuk disiplin yang konstruktif dan positif melalui kepemimpinan yang baik dan pelatihan yang

memadai bagi segenap karyawan. Peraturan dan hukuman harus ditegakkan dengan tidak memihak dan tanpa diskriminasi.

Menurut Sinambela (2012:244), “Prinsip yang seharusnya menjadi pedoman dalam mengambil tindakan disipliner yaitu sesuai dengan hukuman setempat dan perjanjian perburuhan yang berlaku”. Semua tindakan disipliner harus didokumentasikan secara lengkap, secara mendetail kekurangan yang sebenarnya dalam kinerja, bagaimana hal itu diidentifikasi, bagaimana hal itu dikomunikasikan kepada pegawai yang bersangkutan, dan langkah-langkah yang telah diambil untuk memecahkan masalah itu. Tindakan disipliner yang diambil hendaknya menggunakan tingkat paksaan dan tekanan terendah yang diperlukan untuk memecahkan masalah kinerja.

2.3.4 Indikator Disiplin Pegawai

Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*” sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat pada poin ke-4 adalah kedisiplinan petugas pelayanan. Kedisiplinan petugas pelayanan merupakan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan keterangan yang berlaku. Disiplin

merupakan bentuk pengendalian diri karyawan dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan kesungguhan tim kerja di dalam suatu organisasi.

Moenir (2006:96) menyatakan bahwa, “Ada dua aspek disiplin yang sangat dominan dalam usaha untuk menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi”. Pertama, disiplin waktu adalah jenis disiplin yang paling mudah dikontrol baik oleh manajemen yang bersangkutan maupun oleh masyarakat. Kedua, disiplin kerja merupakan keharusan mengikuti aturan kerja. Memang dengan adanya kemajuan peralatan kerja yang serba otomatis, banyak perbuatan-perbuatan yang merupakan rangkaian pekerjaan dapat dilimpahkan kepada peralatan tersebut, namun peran tenaga kerja tetap menjadi peranan yang menentukan. Disiplin kerja pegawai merupakan hal yang diprioritaskan oleh semua pihak, baik oleh pihak yang wajib melayani maupun pihak yang berhak menerima pelayanan. Oleh karena itu, dari kedua aspek disiplin hal pokok yang sekaligus menjadi indikator variabel disiplin pegawai adalah: (1) Ketepatan waktu; (2) Ketaatan terhadap peraturan kantor; (3) Tanggung Jawab Pegawai.

Gambaran umum oleh masyarakat terhadap ada atau tidaknya disiplin memang dicerminkan oleh kedisiplinan dalam hal kerja. Kedisiplinan jam kerja dapat diartikan apabila karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, tertib dan teratur, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku dan dapat

mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaannya maka dapat mencerminkan disiplin pegawai yang baik.

2.4 Konsep Keadilan Pelayanan

2.4.1 Pengertian Keadilan Pelayanan

Menurut Warella dalam Arisman (2013:17), “Keadilan yang merata mengandung arti bahwa cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat”. Berdasarkan peraturan KEPMENPAN No.25/KEP/M.PAN/2004 tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah poin ke-8 disebutkan bahwa salah satu unsur indeks kepuasan masyarakat adalah keadilan mendapatkan pelayanan. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Menurut Carlson dalam Arisman (2013:17), “Keadilan menjadi ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang”.

Wexley & Yuki (2014:133) menjelaskan bahwa “Ketidakadilan adalah sumber ketidakpuasan kerja dengan memperhitungkan antara apa yang telah dianggap didapatkan dengan apa yang diinginkan dan ketidakadilan menyertai keadaan tidak berimbang yang akan mendorong seseorang untuk menegakkan keadilan”. Patterson dalam

Giovannis (2013:748) menjelaskan bahwa, “Persepsi ketidakadilan menyebabkan ketidakpuasan sementara persepsi keadilan mengakibatkan emosi dan kepuasan positif”. Menurut Albari (2013:118), “Keadilan dipandang sebagai pemberian hak kepada masyarakat dalam semua aspek kehidupan tanpa kompromi yang tidak beralasan”. Dari definisi para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa keadilan pelayanan adalah persepsi masyarakat penerima pelayanan dari tingkat perilaku keadilan dengan tidak membedakan status atau golongan masyarakat yang dilayani.

2.4.2 Teori Keadilan

Menurut Wexley dan Yuki (2014:131), “Teori keadilan adalah teori yang dikembangkan oleh Adam (1963) dimana seseorang menilai fair hasilnya dengan membandingkan hasil ratio inputnya dengan hasil rasio output dari seorang/sejumlah orang bandingan”. Pemahaman terhadap teori keadilan Adam adalah kesadaran akan beberapa komponen kunci dari hubungan pertukaran individu dalam organisasi. Hubungan ini menentukan sifatnya dalam pembentukan persepsi persamaan dan ketidakadilan.

Kreitner dan Kincki (2003:292) menjelaskan bahwa, “Teori keadilan merupakan suatu model motivasi yang menjelaskan bagaimana orang berjuang mendapatkan persamaan dan keadilan dalam pertukaran sosial atau hubungan memberi dan menerima”. Berry dalam Giovanis (2013:748) menjelaskan, “Seseorang akan merasakan

keadilan pelayanan ketika pengalaman mereka dibandingkan dengan standar keadilan dan mengidentifikasi pada kategori adil atau tidak adil”

2.4.3 Indikator Keadilan Pelayanan

Keadilan sebagai evaluasi pendapat tentang kelayakan perlakuan seseorang terhadap orang lain. Parasuraman dalam Albari (2013:119) menyatakan “Kecenderungan penilaian layanan yang diberikan oleh suatu organisasi kepada konsumennya dinilai dari keadilan organisasi dalam menyampaikan layanan tersebut kepada semua konsumennya”.

Merujuk pada pengertian tersebut bahwa dimensi keadilan menurut Kreitner dan Kincki (2003:297) dibedakan menjadi 3, yaitu: (1) Keadilan Distributif; (2) Keadilan Prosedural; (3) Keadilan Interaksional.

Keadilan distributif mencerminkan keadilan yang dirasakan mengenai bagaimana sumber daya dan penghargaan didistribusikan atau dialokasikan. Keadilan prosedural didefinisikan sebagai keadilan yang dirasakan dari proses dan prosedur yang digunakan untuk mengalokasikan keputusan. Sedangkan Keadilan interaksi berkaitan dengan hubungan antarpribadi dalam pembuatan keputusan, yaitu keadilan dari perilaku para pembuat keputusan dalam proses pembuatan keputusan. Dalam konteks pemberian pelayanan oleh instansi, tingkat keadilan dapat menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat. Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat bisa terjadi karena

memperoleh keadilan distributif, prosedural dan interaksional baik secara simultan maupun secara parsial.

2.5 Kajian Penelitian Terdahulu

Selain dukungan oleh teori yang telah disampaikan diatas, peneliti merujuk pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan. Hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1
Kajian Penelitian terdahulu yang relevan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Faiza Nusmasitha, Abdul hakim dan Wima Yudo Prasetyo	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)	Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner	Indikator Kompetensi pegawai: 1. Keahlian 2. Pengetahuan 3. Kemampuan
2	Andi Andrian, (2016)	Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Kerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau	Sama-sama meneliti tentang disiplin kerja pegawai yang akan berpengaruh terhadap kualitas kerja yang dilakukan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner	Indikator Disiplin : 1. Tujuan Dan Kemampuan 2. Teladan pimpinan 3. Balas Jasa 4. keadilan 5. Waskat 6. Sanksi hukum 7. Ketegasan 8. Hubungan kemanusiaan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3	Albari (2013)	Pengaruh Dimensi Keadilan Pelayanan terhadap Minat Berperilaku Ulang	Meneliti tentang keadilan pelayanan terhadap kepuasan pelayanan di kantor kecamatan dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner	Indikator Kepuasan: 1. Hasil Pelayanan 2. Cara memberikan pelayanan 3. Perlakuan pelayanan 4. Keadilan pelayanan Analisis data dalam penelitian ini menggunakan AMOS dan SEM
4	Apostolos Giovanis Pinelopi Athanasopolou Evangelos Tsoukatos (2015)	The role of service fairness in the service quality – relationship quality – customer loyalty Chain	Meneliti keadilan pelayanan untuk mengukur tingkat kepuasan/loyalitas terhadap pelanggan	Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling

Sumber : Data Pribadi

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu diperoleh hasil yang berbeda antara satu dengan yang lainnya dengan mengkajikan variabel yang berbeda pula. Pada penelitian terdahulu belum dijumpai adanya pengaruh kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba mengkaji antar variabel bebas dimana X_1 adalah kompetensi pegawai, X_2 adalah disiplin pegawai, X_3 adalah keadilan pelayanan terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan masyarakat. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner, dengan memilih sampel orang yang sudah melakukan pelayanan di kantor kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang minimal 3 kali dalam

melakukan pelayanan yang peneliti ambil pada hari kerja aktif dan jam kerja aktif di kantor kecamatan, karena apabila orang baru sekali melakukan pelayanan di kantor kecamatan tersebut maka belum bisa diukur tingkat kepuasan yang diterima.

2.6 Kerangka Berfikir

Kantor kecamatan merupakan salah satu instansi pemerintah yang berada di tingkat kecamatan yang memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Baik tidaknya tingkat pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan memberi dampak bagi organisasi maupun masyarakat sebagai konsumennya. Setiap interaksi dengan masyarakat maka memberikan kesempatan bagi masyarakat tersebut untuk menyebarkan berita kepada masyarakat lainnya. Masyarakat yang merasakan kepuasan dan mengemukakan keluhan bisa menceritakan berita yang baik, yaitu bersedia memberikan saran untuk perbaikan pelayanan serta mengurus kembali surat-surat pribadinya yang lain di masa datang di kecamatan. Akan tetapi, masyarakat yang memperoleh ketidakpuasan pelayanan maka akan menyampaikan berita buruk kepada masyarakat lainnya.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Trigono dalam Hardiansyah (2011:94) menjelaskan bahwa, “Pelayanan yang terbaik yaitu, melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu”. Pelayanan harus ditunjang oleh kompetensi pegawai yang baik, disiplin pegawai yang baik serta keadilan

pelayanan tanpa membedakan status antara orang yang satu dengan yang lainnya.

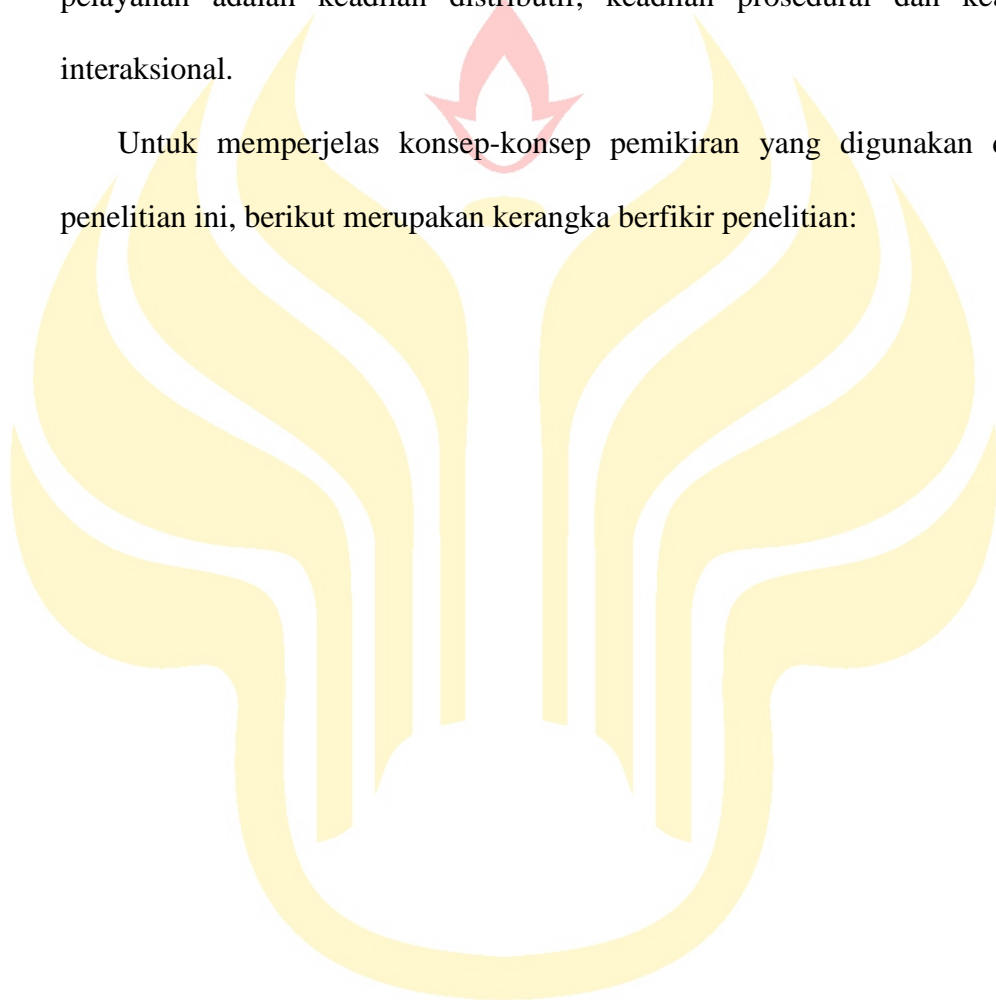
Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan pelayanan di kantor kecamatan. Kompetensi menjadi faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik dan dalam situasi kolektif. Menurut Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2009:203), “Kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya”. Indikator yang digunakan dalam kompetensi pegawai adalah pengetahuan, pemahaman, kemampuan/keterampilan, nilai, sikap dan minat.

Disiplin pegawai memberikan dampak terhadap pelayanan dan kepuasan masyarakat. Menurut Fathoni (2006:172), “Kedisiplinan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Hasibuan (2009:193) menjelaskan bahwa “Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya, serta mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Indikator yang digunakan dalam disiplin pegawai adalah ketepatan waktu, ketaatan terhadap peraturan kantor dan tanggung jawab pegawai.

Keadilan mendapatkan pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan dalam proses pemberian pelayanan dengan asumsi bahwa masyarakat akan mendapat kepuasan apabila diperlakukan secara adil oleh petugas pelayanan. Albari (2013:118) menjelaskan bahwa, “Keadilan dipandang sebagai

pemberian hak kepada masyarakat dalam semua aspek kehidupan tanpa kompromi yang tidak beralasan”. Indikator yang digunakan dalam keadilan pelayanan adalah keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional.

Untuk memperjelas konsep-konsep pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini, berikut merupakan kerangka berfikir penelitian:



UNNES

SEMARANG

KOMPETENSI PEGAWAI (X1)

Indikator:

1. Pengetahuan
2. Pemahaman
3. Kemampuan/Keterampilan
4. Nilai
5. Sikap
6. Minat

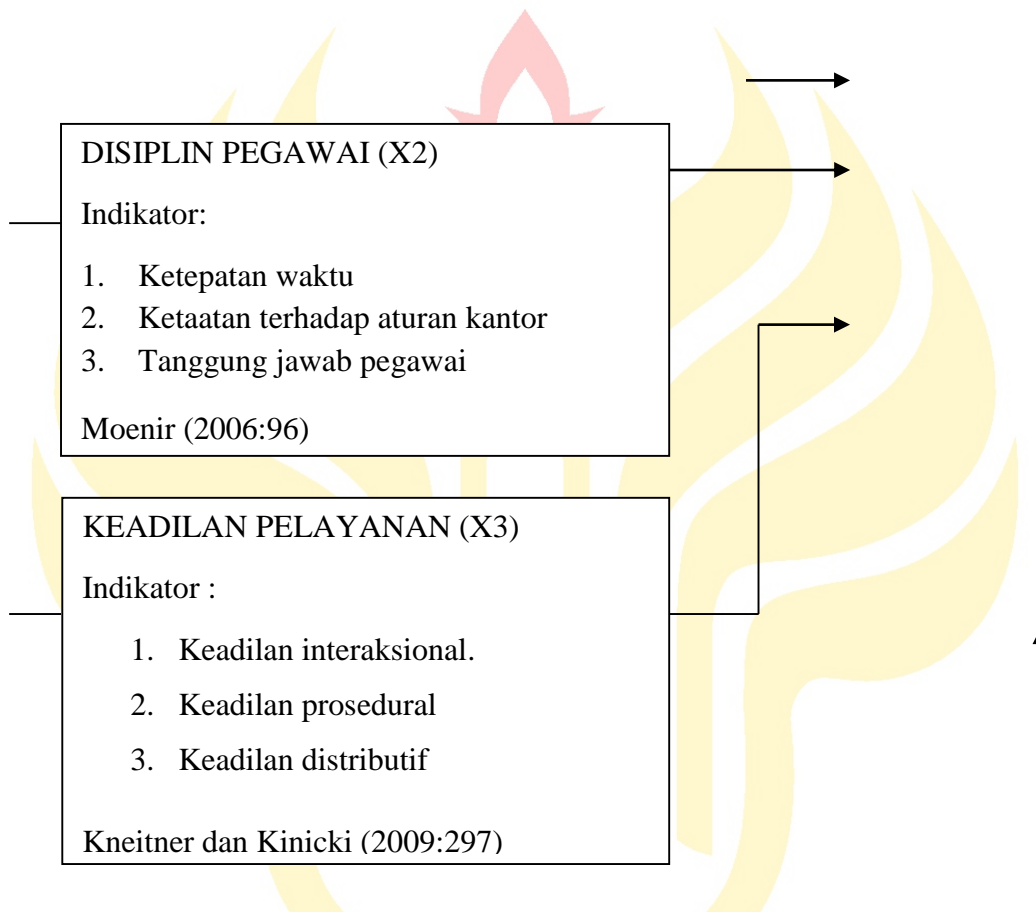
Gordon dalam Sutrisno (2009:204)

KEPUASAN MASYARAKAT (Y)

Indikator:

1. Kewajaran biaya pelayanan
2. Akurasi Pelayanan
3. Kesopanan dan

1.



Gambar 2.1
Kerangka berpikir

2.7 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:96), “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian

telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha1 : Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara kompetensi pegawai, disiplin kerja dan keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang.

Ha2 : Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang.

Ha3 : Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang.

Ha4 : Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang.

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Hasil penelitian dari fakta responden bisa membuktikan indikasi awal mengenai kepuasan masyarakat yang rendah tetapi kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang rata-rata baik.
- 2) Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang.
- 3) Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang.
- 4) Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang.
- 5) Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara keadilan pelayanan terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang .

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, peneliti menemukan adanya indikasi kelemahan pada beberapa aspek. Adapun saran yang diajukan dari hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Terindikasi bahwa indikator kepuasan masyarakat yaitu kejelasan prosedur pelayanan kurang dipahami berdampak pada kesalahan data pada saat melakukan pelayanan. Maka diharapkan pimpinan lebih bijak mengupayakan peningkatan sosialisasi yang lebih merata ke seluruh desa yang ada di Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang sehingga alur pelayanan lebih mudah untuk dipahami.
- 2) Terindikasi bahwa sikap dan minat pegawai mencerminkan sikap kurang sopan dan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan sehingga berdampak pada pelayanan yang diterima masyarakat kurang memberikan kesan yang baik, maka diharapkan pimpinan dapat memberikan binaan yang lebih melekat kepada pegawai dalam menanamkan karakter sesuai dengan tuntutan Presiden Republik Indonesia bahwa layanan harus diutamakan, sehingga dapat menguatkan cerminan karakter sebagai aparatur pemerintah yang baik dan mengoptimalkan pengadaan program *Training reguler* kepada petugas sebagai salah satu cara untuk meningkatkan minat sehingga dapat mengubah *mindset* petugas agar lebih baik.
- 3) Terindikasi bahwa ketaatan terhadap peraturan kantor masih rendah dan banyak yang melanggar seperti ditunjukkannya penampilan kurang rapi

dengan tidak memakai alas kaki (sepatu), tetapi memakai sandal saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut berdampak pada penilaian masyarakat yang buruk dan kurang hormat kepada pegawai, maka diharapkan pimpinan lebih memberikan binaan yang optimal agar pegawai lebih taat peraturan kantor dan memberikan sanksi yang tegas. Dengan adanya sanksi tersebut dapat menjadi acuan petugas untuk dapat memperhatikan penampilan pada saat memberikan pelayanan.

- 4) Terindikasi bahwa indikator keadilan prosedural yaitu perbedaan sikap pegawai kepada masyarakat dengan tidak memperhatikan nomor antrian pengunjung berdampak pada kekecewaan masyarakat karena haknya tidak terpenuhi, maka sebagai salah satu solusi untuk mengupayakan agar lebih tertib dapat menerapkan nomor antrian atau nomor urut pengunjung seperti yang diterapkan di Kantor Perbankan sehingga dapat menghindari adanya tindakan nepotisme.
- 5) Penelitian ini hanya mengukur variabel kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan. Untuk itu, diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat menambahkan dan meneliti variabel yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari. 2013. Pengaruh Dimensi Keadilan Pelayanan terhadap Minat Berperilaku Ulang. *Dalam Jurnal Siasat Bisnis, Vol. 17, No. 2, Hal. 117-130.* Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia
- Ali, M. 2013. *Penelitian Pendidikan Prosedur dan Strategi.* Bandung : Angkasa
- Andrian, Andi. 2016. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau. *Skripsi.* Tanjung Pinang : Universitas Maritim Raja Ali Haji
- Arisman. 2014. *Mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik.* Jakarta : Kementrian Hukum dan HAM RI
- Astia, Tika. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjung Pinang Timur. *Skripsi.* Tanjung Pinang Timur : Universitas Maritim Raja Ali Haji
- Fathoni, Abdurahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : PT. Asdi Mahasatya
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Giovanis, Apostolos., Pinelopi Athana Sopolou & Evangelos Tsoukatos. 2015. The Role of Service Fairness in the Service Quality – Relationship Quality – Customer Loyalty Chain An Empirical Study. *Dalam Journal Of Service Theory and Practice, Vol. 25, No. 6, Hal. 744-746*
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* Yogyakarta : Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : PT. Bumi Aksara
- KEPMENPAN NO KEP/25/MPAN/2/m.2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 2004. Jakarta : Departemen Dalam Negeri
- KEPMENPAN NO KEP/63//M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 2003. Jakarta : Departemen Dalam Negeri
- Kreitner, Robert dan Angelo Kincki. 2003. *Perilaku Organisasi.* Jakarta : Salemba Empat

- Kuswantoro, Agung. 2014. *Pendidikan Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi Komputer*. Jakarta : Salemba Infotek
- Mangkunegara, Anwar P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Moenir, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Nurdiansyah. 2016. *Laporan Keluhan Masyarakat Periode 2016*. <http://www.ombudsman.go.id/lpb>. (diunduh tanggal 22 Februari 2017 pkl. 10.31 WIB)
- Nurmashita, Faiza., Abdul Hakim dan Wima Yudo Prasetyo. 2012. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Dalam Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228*. Malang : Universitas Brawijaya
- Pradigdo, Kukuh. 2016. *Kecamatan Ungaran Barat dalam Angka 2016*. Semarang : Badan Pusat Statistik
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Santosa, Purbayu Budi dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta : ANDI
- Siagian, P. Sondang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 3*. Yogyakarta : STIE
- Sinambela, Lijan Potak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

- Sumantri, Arif. 2014. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Jakarta : Kencana
- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. 2016. *Laporan Penyusunan Survei IKM tahun 2016*. Semarang : BPS
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI
- _____. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima edisi 2*. Yogyakarta : ANDI
- Wexley, Kenneth N. dan Gary A. Yuki. 2014. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalita*. Jakarta : Rineka Cipta
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers