



**PENGARUH KOMUNIKASI, KOMPETENSI  
PEGAWAI DAN KEADILAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI  
KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA SATUAN  
PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI SIM  
(SATPAS) POLRESTABES SEMARANG**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**Rini Wulandari**

**NIM 7101413407**

**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 : Rabu

Tanggal : 9 Agustus 2017

Pembimbing I



Dra. Nanik Suryani, M. Pd.

NIP. 195604211985032001

Pembimbing II



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

NIP. 197610222008121002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Ade Rustiana

NIP. 196801021992031002

## PENGESAHAN KELULUSAN

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

Hari : Jum'at

Tanggal : 25 Agustus 2017

Penguji I



Ade Rustiana

NIP. 196801021992031002

Penguji II



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

NIP. 197610222008121002

Penguji III

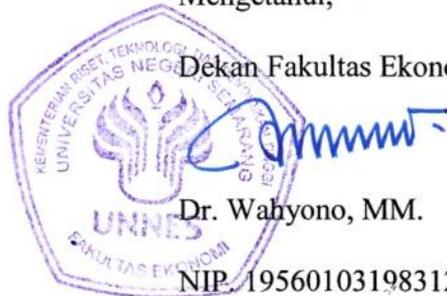


Dra. Nanik Suryani, M. Pd.

NIP. 195604211985032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Wahyono, MM.

NIP. 195601031983121001

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rini Wulandari

NIM : 7101413407

Tempat Tanggal Lahir : Semarang, 16 Oktober 1994

Alamat : Borobudur XII, RT 09/ RW 12

Kel. Kembangarum, Kec. Semarang Barat

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 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, Agustus 2017



Rini Wulandari

NIM 7101413407

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

Jalan Tuhan belum tentu yang tercepat  
bukan juga yang termudah tetapi sudah  
pasti yang terbaik (Alvi Hadi Sugondo).

### Persembahan

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orangtuaku Bapak Sunarto dan Ibu Susiana tercinta.
2. Almamaterku UNNES.

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Kompetensi Pegawai dan Keadilan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (SATPAS) Polrestaes Semarang”. Penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rohman, 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 pelayanan dan kesempatan untuk menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi.
3. Dr. Ade Rustiana, M. Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi sekaligus dosen penguji skripsi I yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam perijinan pelaksanaan penelitian dan telah memberi saran, masukan serta penilaian terkait skripsi ini.
4. Dra. Nanik Suryani, M. Pd., Dosen Pembimbing I sekaligus dosen penguji III yang telah memberikan bimbingan, arahan, dorongan, dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi serta penilaian terkait skripsi ini.

5. Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., Ph. D., Dosen Pembimbing II sekaligus dosen penguji II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dorongan, dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi serta penilaian terkait skripsi ini..
6. Bapak Ibu Dosen dan seluruh Staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya selama penulis menempuh studi di Universitas Negeri Semarang.
7. Iman Sudyantoro, S. H., M. H., Kanit Reg Ident beserta jajarannya yang telah memberikan ijin dan bantuan selama pelaksanaan penelitian.
8. Pengunjung Kantor SATPAS Polrestabes Semarang yang telah bersedia menjadi responden dalam pengambilan data penelitian.
9. Sinta Amelia dan Anggun Azzahra adik-adikku yang menjadi motivasiku untuk menyelesaikan program pendidikan ini, teman-teman PAP 2013, rekan PPL SMK Negeri 1 Demak, rekan KKN Desa Kliris serta seluruh sahabat yang telah memberikan kebersamaan dan semangat untuk bersama-sama berjuang menyelesaikan studi.
10. Adik-adikku dan rekan kerjaku TPA Al Hafiidz yang telah memberikan semangat dan motivasi selama menjalani masa perkuliahan.
11. Semua pihak yang telah berkenan membantu penulis selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis ucapkan terimakasih atas segala bantuan selama penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 9 Agustus 2017

Penulis

## SARI

**Wulandari, Rini. 2017.** “Pengaruh Komunikasi, Kompetensi Pegawai dan Keadilan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I. Dra. Nanik Suryani, M.Pd. II. Fahrur Rozi, S.Pd., M.Pd., Ph.D. Hal 264.

**Kata kunci: Komunikasi, Kompetensi Pegawai, Keadilan Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.**

Pelayanan publik yang berkualitas sangat penting dalam penyelenggaraan administrasi negara. Namun masih terdapat keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan, seperti prosedur pelayanan yang kurang informatif dan masih terdapat pegawai yang kurang ramah dalam melayani pengunjung. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh langsung dan tidak langsung komunikasi, kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan pada kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung komunikasi, kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan pada kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan SIM di Kantor SATPAS Polrestabes Semarang. Teknik pengambilan sampel dengan *insidental sampling* dan penghitungan jumlah sampel menggunakan rumus *iterasi* diketahui jumlah sampel adalah 116 orang. Metode pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji parsial, analisis jalur dan *Sobel test*.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara komunikasi, kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan pada kualitas pelayanan dengan masing-masing  $t_{hitung}$  4,766, 2,262 dan 7,350. Serta terdapat pengaruh antara komunikasi, kompetensi pegawai, keadilan pelayanan dan kualitas pelayanan pada kepuasan masyarakat dengan masing-masing  $t_{hitung}$  2,178, 2,110, 2,490 dan 6,158. Kualitas pelayanan terbukti mampu memediasi hubungan komunikasi, kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan pada kepuasan masyarakat dengan masing-masing  $t_{hitung}$  sebesar 3,92, 2,21 dan 4,73.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung komunikasi, kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan pada kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Saran yang diberikan dari hasil penelitian yaitu, pegawai diharapkan lebih memanfaatkan media sosial untuk menyalurkan informasi, pimpinan dapat memberikan program training untuk mengubah *mindset* pegawai, apabila ada pegawai yang memungut biaya lain selain biaya pelayanan dapat diberikan sanksi, dan diharapkan pegawai tanggap terhadap keluhan masyarakat tentang pelayanan.

## ABSTRACT

**Wulandari, Rini. 2017.** *“The Influence of Communication, Employee Competence and Justice Service towards Public Satisfaction through Quality of Service as Intervening Variable in Unit Operator Administration SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang”*. Essay. Department of Economic Education. Faculty of Economics. Semarang State University. Adviser I. Dra. Nanik Suryani, M.Pd. II. Fahrur Rozi, S.Pd., M.Pd., Ph.D. pp 264.

**Keywords: Communication, Employee Competence, Justice Services, Quality of Service, Public Satisfaction.**

Quality of public services are very important in the state administration. However there are some complaints from people who feel less satisfied with the services such as, the service procedures are still less informative and the friendliness of employee in serving the customer is less. The issues examined in this study is to know whether there is direct or indirect influence of communication, employee competence and justice service on the public satisfaction through quality of service as intervening variable. The purpose of this study is to determine there is direct or indirect influence of communication, employee competence and justice service on the public satisfaction through quality of service as intervening variable.

This research used quantitative method. The population in this study was all people who did petition of SIM in SATPAS Polrestabes Semarang Office. The sampling technique was *incidental sampling* and used *iteration* formula. The number of samples was 116 people. Methods of data collection used questionnaires and documentation and methods of data analysis used descriptive analysis, partial test, path analysis and *Sobel test*.

The result of the study shows that there are influences of communication, employee competence and justice service on quality of service with each  $t_{count}$  4,766, 2,262 and 7,350. As well there are influences of communication, employee competence, justice service and quality of service on quality of service on public satisfaction with each  $t_{count}$  2,178, 2,110, 2,490 and 6,158. Quality of service is proven as mediate communications link, employee competence and justice service on public satisfaction with each  $t_{count}$  of 3,92, 2,21 and 4,73.

Finally, can be concluded that there is direct and indirect influences of communication, employee competence and justice service on public satisfaction through quality of service as intervening variable. It is suggested to employees should use social media to share information, the manager should give training program to change the mindset of should employee. If any employees who charge fees other than the cost of the service, they be given sanctions and employees are expected to response to public complaints related to the services.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>SARI</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	16
1.3 Cakupan Masalah.....	17
1.4 Perumusan Masalah .....	18
1.5 Tujuan Penelitian .....	18
1.6 Kegunaan Penelitian .....	19
1.7 Orisinalitas Penelitian.....	21
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>22</b>
2.1 Kajian Teori Utama ( <i>Grand Theory</i> ).....	22
2.1.1 Teori Kepuasan .....	22
2.2 Kepuasan Masyarakat .....	23
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	23
2.2.2 Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	24

2.2.3	Tujuan Pengukuran Kepuasan.....	26
2.2.4	Pendekatan Peningkatan Kepuasan.....	26
2.2.5	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	28
2.2.6	Metode Pengukuran Kepuasan Masyarakat.....	28
2.2.7	Indikator Kepuasan Masyarakat.....	30
2.3	Komunikasi.....	31
2.3.1	Pengertian Komunikasi.....	31
2.3.2	Komponen Dasar Komunikasi.....	34
2.3.3	Prinsip Komunikasi.....	35
2.3.4	Model Komunikasi Harold Lasswell.....	36
2.3.5	Indikator Komunikasi.....	37
2.4	Kompetensi Pegawai.....	39
2.4.1	Pengertian Kompetensi.....	39
2.4.2	Standar Kompetensi.....	41
2.4.3	Tingkat Kompetensi.....	41
2.4.4	Faktor Pembentuk Kompetensi.....	43
2.4.5	Indikator Kompetensi Pegawai.....	44
2.5	Keadilan Pelayanan.....	46
2.5.1	Pengertian Keadilan Pelayanan.....	46
2.5.2	Teori Keadilan.....	47
2.5.3	Indikator Keadilan Pelayanan.....	48
2.6	Kualitas Pelayanan.....	50
2.6.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	50
2.6.2	Kriteria Pelayanan Publik.....	52
2.6.3	Faktor Pendukung Pelayanan Umum.....	54
2.6.4	Indikator Kualitas Pelayanan.....	55
2.7	Kajian Penelitian Terdahulu.....	57
2.8	Keterkaitan Antar Variabel.....	62
2.8.1	Hubungan antara Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan.....	62
2.8.2	Hubungan antara Kompetensi Pegawai dengan Kualitas Pelayanan.....	62

2.8.3	Hubungan antara Keadilan Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan .....	63
2.8.4	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat.....	63
2.8.5	Hubungan antara Komunikasi dengan Kepuasan Masyarakat ...	64
2.8.6	Hubungan antara Kompetensi Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat.....	64
2.8.7	Hubungan antara Keadilan Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat.....	64
2.8.8	Hubungan antara Komunikasi pada Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan sebagai Mediasi .....	65
2.8.9	Hubungan antara Kompetensi Pegawai pada Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan sebagai Mediasi.....	65
2.8.10	Hubungan antara Keadilan Pelayanan pada Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan sebagai Mediasi.....	66
2.9	Kerangka Berpikir .....	66
2.10	Hipotesis .....	69
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>70</b>
3.1	Jenis dan Desain Penelitian .....	70
3.1.1	Jenis Penelitian.....	70
3.1.2	Desain Penelitian.....	70
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	71
3.2.1	Populasi .....	71
3.2.2	Sampel.....	71
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	75
3.3	Variabel Penelitian.....	76
3.3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	77
3.4	Uji Instrumen Penelitian .....	78
3.4.1	Uji Validitas .....	79
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	83

3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	85
3.5.1	Metode Angket.....	85
3.6	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	87
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	87
3.6.2	Uji Asumsi Klasik .....	88
3.6.2.1	Uji Normalitas .....	88
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas .....	89
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	90
3.6.3	Uji Hipotesis.....	90
3.6.3.1	Uji Parsial (Uji t) .....	90
3.6.3.2	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	91
3.6.3.3	<i>Sobel Test</i> .....	95
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>97</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	97
4.1.1	Analisis Deskriptif Responden.....	97
4.1.1.1	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	97
4.1.1.2	Identifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	98
4.1.1.3	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan SIM.....	99
4.1.1.4	Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	100
4.1.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	101
4.1.2.1	Komunikasi .....	101
4.1.2.2	Kompetensi Pegawai .....	102
4.1.2.3	Keadilan Pelayanan .....	103
4.1.2.4	Kualitas Pelayanan .....	104
4.1.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	105
4.1.3.1	Uji Normalitas .....	105
4.1.3.2	Uji Multikolinearitas .....	109
4.1.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	111

4.1.4 Hasil Uji Hipotesis .....	115
4.1.4.1 Uji Parsial (Uji t) .....	115
4.1.4.2 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	119
4.1.4.3 <i>Sobel Test</i> .....	126
4.2 Pembahasan .....	129
4.2.1 Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan .....	129
4.2.2 Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan .....	131
4.2.3 Keadilan Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan .....	133
4.2.4 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat .....	134
4.2.5 Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat.....	136
4.2.6 Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat .....	138
4.2.7 Keadilan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat .....	139
4.2.8 Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan .....	141
4.2.9 Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan.....	142
4.2.10 Keadilan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan.....	143
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>144</b>
5.1 Simpulan.....	144
5.2 Saran .....	146
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>149</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>154</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu .....	57
3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	77
3.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Komunikasi (X1) .....	79
3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kompetensi Pegawai (X2).....	80
3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Keadilan Pelayanan (X3).....	81
3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (Y1).....	81
3.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat (Y2) .....	82
3.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	84
3.8 Kriteria Nilai Interval .....	88
4.1 Jenis Kelamin Responden.....	97
4.2 Kelompok Umur Responden .....	98
4.3 Jenis Pelayanan SIM yang Dilakukan Responden.....	99
4.4 Tingkat Pendidikan Responden .....	100
4.5 Distribusi Nilai Indeks Komunikasi .....	102
4.6 Distribusi Nilai Indeks Kompetensi Pegawai .....	103
4.7 Distribusi Nilai Indeks Keadilan Pelayanan .....	104
4.8 Distribusi Nilai Indeks Kualitas Pelayanan .....	105
4.9 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Model Regresi 1 .....	108
4.10 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Model Regresi 2 .....	109
4.11 Hasil Uji Multikolinearitas Model Regresi 1.....	110
4.12 Hasil Uji Multikolinearitas Model Regresi 2.....	110
4.13 Hasil Uji Glejser Model Regresi 1.....	114
4.14 Hasil Uji Glejser Model Regresi 2.....	114
4.15 Hasil Uji Hipotesis Model Regresi 1 .....	116
4.16 Hasil Uji Hipotesis Model Regresi 2 .....	117
4.17 Hasil Analisis Jalur Model Regresi 1 .....	120
4.18 Hasil Analisis Jalur Model Regresi 2 .....	121
4.19 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total....	125

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Komunikasi Lasswell .....	37
2.2 Kerangka Berpikir .....	68
3.1 Model <i>Path Analysis</i> .....	94
4.1 Grafik P-Plot Model Regresi 1 .....	106
4.2 Grafik P-Plot Model Regresi 2 .....	107
4.3 Uji Heteroskedastisitas Model Regresi 1 .....	112
4.4 Uji Heteroskedastisitas Model Regresi 2 .....	113
4.5 Model Analisis Path Komunikasi pada Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan .....	122
4.6 Model Analisis Path Kompetensi Pegawai pada Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan .....	123
4.7 Model Analisis Path Keadilan Pelayanan pada Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan .....	124
4.8 Hasil Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	126

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Angket Observasi.....	155
2. Daftar Nama Responden Observasi.....	158
3. Distribusi Jawaban Responden Observasi.....	159
4. Hasil Observasi.....	162
5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	166
6. Angket Uji Coba Instrumen.....	167
7. Daftar Nama Responden Uji Coba.....	175
8. Tabulasi Hasil Uji Coba.....	176
9. Uji Validitas dan Reliabilitas Inatrumen.....	179
10. Angket Penelitian.....	199
11. Daftar Nama Responden Penelitian.....	203
12. Tabulasi Hasil Penelitian.....	206
13. Analisis Deskriptif.....	227
14. Uji Asumsi Klasik.....	234
15. Uji Parsial (Uji t).....	244
16. Analisis Path.....	245
17. Data Pegawai.....	247
18. Surat Izin Observasi.....	249
19. Surat Permohonan Uji Coba Instrumen.....	250
20. Surat Izin Penelitian.....	251
21. Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian.....	252
22. Daftar Presensi Responden Uji Coba Instrumen.....	253
23. Daftar Presensi Responden Penelitian.....	255

UNNES  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bergulirnya reformasi di Negara Republik Indonesia menimbulkan perubahan pada sendi-sendi kehidupan masyarakat. Perubahan tersebut dapat kita rasakan hampir pada setiap sector, yaitu pada bidang sosial politik, sosial ekonomi dan sosial budaya. Seiring dengan perubahan strategis di berbagai sektor tersebut semakin cepat dan luas maka segala sesuatu yang berkualitas dan mudah sangat diharapkan oleh masyarakat terutama pada pelayanan publik. Kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Instansi pemerintah pelaksana pelayanan publikpun merubah dan menata sistem pelayanannya guna menghadapi tantangan dan tuntutan masyarakat yang begitu besar apalagi dalam rangka mewujudkan *good governance* di mana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel, transparan dan terbuka untuk rakyat menjadi keharusan yang tidak dapat ditunda-tunda. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 merupakan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk menyempurnakan peraturan sebelumnya yaitu Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Undang-Undang tersebut memuat aturan yang mendukung terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan bahwa:

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat. Keberadaan pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya. Karena itu, birokrasi publik atau aparat pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara melalui lembaga-lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya masing-masing. Pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggungjawabnya.

Dalam latar belakang KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dinyatakan bahwa “pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat”. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya

pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar, tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dalam tubuh pemerintahan negara pada semua jenjang dan jenisnya memiliki struktur birokrasi yang panjang, gemuk dan berbelit, akibatnya urusan di dalam lembaga penyedia layanan publik membutuhkan waktu yang lebih lama serta biaya tinggi. Warga negara sering merasa kecewa dengan pelayanan publik yang berpihak pada golongan tertentu, komunikasi yang dibangun oleh aparat penyedia layanan juga kurang ramah dan kurang efektif, sehingga dapat menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. “Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan” (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, akan tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis, yaitu: efisiensi, efektif dan menempatkan masyarakat sebagai *stakeholder* yang harus dilayani sebaik-baiknya. Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat yang di sini berperan sebagai *stakeholder*, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat. Masyarakat dalam konteks ini adalah semua orang

yang menuntut suatu organisasi publik untuk memenuhi standar kualitas tertentu dan karena itu dapat memberikan pengaruh pada organisasi publik. Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis. Tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi, dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan masyarakat bahkan masih dijumpai kelemahan-kelemahan yang dampaknya dapat merugikan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan kunci atau ujung tombak bagi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan telah memperoleh perhatian dominan dan menjadi faktor strategis dalam pelayanan. Oleh karena itu, pihak penyelenggaraan pelayanan publik harus benar-benar mengerti dan memahami apa kebutuhan masyarakat. Pengelolaan penyelenggaraan pelayanan publik harus mengetahui apakah mutu layanan yang diberikan sudah memenuhi standar dan sesuai dengan keinginan masyarakat atau justru sebaliknya. Dengan terciptanya kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara instansi dengan masyarakat menjadi harmonis yang di mana akan memberikan dasar yang baik bagi instansi dan akan meningkatkan jumlah kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam konteks *good governance* pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah ruang di mana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Di sinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan, kebijakan prosedur dan perilaku yang menyimpang. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam suatu organisasi apabila dikelola dengan baik maka akan mewujudkan kepuasan bagi masyarakat yang menerima layanan. Kotler dan Keller (2009:192) menyatakan bahwa “kepuasan (*satisfaction*) adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Produk atau jasa yang berkualitas dapat dihasilkan jika pelayanan yang diberikan juga berkualitas. Kualitas pelayanan dan kepuasan merupakan dua komponen yang saling berkaitan. Seperti yang telah dikembangkan oleh Kotler dan Susanto (2000:54) yang menyatakan bahwa “perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harga atau meningkatkan pelayanan”. Parasuraman dalam Istianto (2011:123) menyatakan bahwa:

Kualitas pelayanan publik menunjuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima. Dengan demikian terdapat dua unsur utama dalam kualitas pelayanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dengan layanan yang diterima (*perceived service*).

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat dari petugas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan maka persepsi kualitas pelayanan menurut mereka adalah baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak atau kurang sesuai dengan apa yang diharapkan maka persepsi kualitas pelayanan akan buruk.

Keberhasilan pelayanan tidak terlepas dari komunikasi organisasi, yaitu komunikasi yang terjalin antara pegawai atau petugas pelayanan dengan masyarakat atau pengguna layanan. Komunikasi di sini berfungsi untuk menyampaikan informasi kepada pengguna layanan. Selain itu, komunikasi yang disampaikan oleh pegawai memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Arenawati (2010:131) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa “kemampuan komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat”. Kemudian Sunarto (2005:412) dalam jurnalnya menyatakan bahwa “komunikasi akan lebih berpengaruh dengan dukungan keterbukaan yang kondusif melalui wadah yang melembaga secara sistematis, sehingga diperoleh ketersediaan, kecukupan, keberlanjutan komunikator, pesan dan media”. Dengan komunikasi yang baik maka segala bentuk informasi akan tersampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dengan tujuan akhir menghasilkan efek yang diharapkan, yaitu pemahaman dan persepsi sama terkait pelayanan yang ingin dicapai baik dari sisi pengguna layanan maupun dari penyedia layanan. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Draha dalam Hardiansyah (2011:134) yang menjelaskan bahwa:

Komunikasi menekankan pada dua aspek, yaitu: pertama memberikan tekanan pada proses penyampaian berita/ informasi kepada masyarakat,

yang kedua memberikan tekanan pada pertukaran nilai atau proses pertukaran pikiran yang berupa timbal balik antara pelayanan yang diberikan terhadap pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat guna mencapai pemahaman bersama antara kedua belah pihak.

Tugas pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya membutuhkan komunikasi yang baik. Sumber daya manusia (SDM) juga memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. SDM yang dimaksud di sini adalah kompetensi pegawai. Pegawai yang mempunyai 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 yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya. Sutrisno (2011:203) menyatakan bahwa “kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja mengacu pada masyarakat kerja yang ditetapkan”. Kemudian Bawole, Lengkong dan Kiyai (2015:13) juga menyimpulkan bahwa “faktor kualitas pelayanan publik berupa struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan secara simultan maupun parsial memiliki hubungan korelasi yang positif dengan faktor kepuasan masyarakat”. Selain itu, Gunadi, Irawan, Ratnasari dan Wibisono (2015:11) menyimpulkan bahwa “kompetensi pegawai dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan mitra melalui kepuasan pelayanan”.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah point h disebutkan bahwa salah satu unsur indeks kepuasan

masyarakat adalah keadilan mendapatkan pelayanan. Artinya masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan apabila mendapatkan perlakuan yang adil dari petugas pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Nikmah (2016:127) menyimpulkan bahwa “keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa keadilan pelayanan yang baik akan memicu peningkatan kualitas pelayanan, sehingga mampu berperan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat”.

Kepolisian Republik Indonesia dalam salah satu substansi tugas pokoknya adalah memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat bersumber dari kedudukan fungsi kepolisian sebagai bagian dari fungsi pemerintahan negara yang pada hakekatnya bersifat pelayanan publik (*public service*) dan termasuk dalam kewajiban umum kepolisian. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dinyatakan bahwa “fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat”. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik. Penerbitan administrasi lalu lintas, seperti pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian serta keramaian adalah bentuk layanan dari instansi kepolisian terhadap masyarakat.

Satuan Lalu Lintas (Satlantas) sebagai bagian dari Polri yang bertugas memberikan pelayanan masyarakat khususnya dalam penerbitan SIM. Kantor Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang merupakan unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup penjagaan, pengaturan, pengawalan, patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas. Selain itu Satlantas juga menjalankan kegiatan rutin seperti registrasi dan identifikasi pengemudi kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dalam bidang lalu lintas. Kantor SATPAS Polrestabes Semarang terletak di Jalan Raden Patah, Rejomulyo, Kota Semarang. Kantor SATPAS merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam kelengkapan dokumen administrasi dan perijinan lalu lintas berkendara bermotor di jalan raya yang meliputi pelayanan membuat dan perpanjang SIM, mengurus dokumen izin perjalanan (Surat Jalan), dokumen ini biasanya dibuat untuk izin perjalanan jarak jauh yang mempunyai maksud dan tujuan tertentu, misalnya perjalanan ekspedisi pengiriman barang, touring kendaraan dan lain-lain.

SIM merupakan dokumen administrasi yang paling dasar harus dimiliki oleh setiap warga negara pengemudi kendaraan bermotor sesuai dengan jenis kendaraan yang dikendarai. Dalam Pasal 77 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM), dinyatakan bahwa “SIM atau Surat Izin Mengemudi adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan

kendaraan bermotor”. SIM merupakan identitas resmi pengemudi kendaraan bermotor yang memuat identitas seperti nama, alamat, tempat dan tanggal lahir, tinggi badan, pekerjaan, nomor SIM dan keterangan masa berlakunya SIM. Setiap pengemudi kendaraan bermotor di jalan raya wajib memiliki SIM, peraturan ini tercantum dalam Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dinyatakan bahwa “setiap pengemudi kendaraan bermotor di wilayah wajib memiliki Surat Izin Mengemudi atau SIM”.

Berdasarkan Keputusan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM) Pasal 7 penggolongan SIM, yaitu sebagai berikut:

(1) golongan A untuk mengemudikan mobil penumpang, mobil bis dan mobil barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan tidak lebih dari 3.500 kg; (2) golongan B I untuk mengemudikan mobil bis dan mobil barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg; (3) golongan B II untuk mengemudikan traktor atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau kereta gandengan lebih dari 1.000 kg; dan (4) golongan C untuk mengemudikan sepeda motor yang dirancang mampu mencapai kecepatan lebih dari 40 kilometer per jam, sedangkan SIM D khusus bagi pengemudi yang menyandang disabilitas/ berkebutuhan khusus.

Semua unsur registrasi dan identifikasi pengemudi kendaraan bermotor yang berkaitan dengan perijinan lalu lintas, seperti mutasi SIM, pengurusan SIM hilang atau rusak, pembuatan dan perpanjangan SIM tersebut dilakukan di Kantor SATPAS Polrestabes Semarang untuk masyarakat di wilayah Kota Semarang.

“Pada saat ini banyak masyarakat pada umumnya merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparat kepolisian semakin mengalami kemerosotan” (Subroto & Yamit, 2004:51). Akibat dari kemerosotan kualitas pelayanan ini berdampak pada ketidakpuasan masyarakat terhadap aparat

kepolisian yang akhirnya menimbulkan nilai negatif dari aparat kepolisian. Seperti yang diungkapkan oleh Albrecht dan Bredford (1990) dalam Ratminto dan Winarsih (2005:30) yang menyatakan bahwa “momen kritik pelayanan sebagai kontak yang terjadi antara konsumen dengan setiap aspek organisasi yang akan membentuk opini konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut”. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat dan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat kepolisian tersebut menurut Prianggono dan Manupputy (2011:12) dikarenakan “polisi yang seharusnya berperan sebagai aparat penegak hukum, pelindung masyarakat, pengayom dan pelayan masyarakat dalam rangka menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat justru terkadang bertindak sewenang-wenang terhadap masyarakat”.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 16 sampai dengan 17 Februari 2017 dari 7 (tujuh) pengguna layanan yang diwawancarai 5 (lima) diantaranya masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan terutama terhadap tarif/ biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat kurang sesuai dengan ketentuan. Harus diakui bahwa kondisi pengurusan SIM saat ini secara umum kurang sesuai dengan prosedur. Demikian fenomena yang terjadi di Kantor SATPAS Polrestabes Semarang, keluhan dari masyarakat sekarang ini bahwa biaya pelayanan pembuatan SIM C yang menurut ketentuan yaitu Rp. 100.000 bisa mencapai hampir Rp. 300.000, kemungkinan hal tersebut dikarenakan masyarakat memakai jasa “perantara”. Masyarakat dalam mengurus pembuatan SIM cenderung menggunakan jasa “perantara” karena mereka merasa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus melewati berbagai

proses. Tetapi tidak sedikit pula yang mengeluhkan keberadaan “perantara” tersebut.

Berdasarkan fenomena di atas diharapkan petugas kepolisian dapat menindak oknum secara tegas yang telah menaikkan biaya pelayanan pembuatan SIM dan dinilai sangat memberatkan masyarakat. Hal tersebut merupakan bukti beberapa tindakan kualitas pelayanan dari aparat kepolisian masih belum terlaksana dengan baik, sehingga mengakibatkan masyarakat merasa kurang puas terhadap ketidakadilan pelayanan yang diberikan di Kantor SATPAS Polrestabes Semarang. Seharusnya akses masyarakat untuk mendapatkan SIM harus lebih mudah dengan tarif/ harga yang sesuai dengan ketentuan. Selain itu, pelayanan aparat kepolisian yang bertindak dan merespon keinginan pengguna jasa juga menjadi penilaian bagi masyarakat.

“Rendahnya intensitas yang diberikan masyarakat kepada birokrasi kepolisian merupakan salah satu sumber dari kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi kepolisian” (Dwiyanto, 2011:80). Dalam situasi seperti ini tidak mengherankan apabila praktik penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh pihak kepolisian kurang sesuai dengan harapan masyarakat. Beberapa keluhan dari masyarakat tentang pelayanan SIM serta permintaan pelayanan SIM yang semakin meningkat di tiap tahunnya membuat Polres Semarang Barat khususnya di Kantor SATPAS terus berupaya melakukan langkah-langkah baru di bidang pelayanan SIM guna mencapai kualitas pelayanan yang baik sehingga terwujudnya kepuasan masyarakat.

Pernyataan tersebut diperkuat dengan data dari hasil penyebaran angket sebagai observasi awal tentang kualitas pelayanan yang dilakukan pada tanggal 14 Maret 2017 di Kantor SATPAS Polrestabes Semarang. Berdasarkan hasil penyebaran angket dapat diketahui bahwa indikator kualitas pelayanan *tangible* (kehandalan) sebesar 90% fasilitas dan 95% penampilan pegawai pada Kantor SATPAS sudah baik. Sedangkan dilihat dari indikator *reliability* (kehandalan) bahwa sikap simpatik pegawai terhadap masyarakat 25% belum baik, dan keakuratan pelayanan 15% kurang akurat. Kemudian dari indikator *responsiveness* (ketanggapan) pegawai terhadap masyarakat 35% masih belum maksimal. Selain itu, indikator *assurance* (jaminan) 35% juga belum baik. Kemudian indikator *empathy* (empati) 50% pegawai belum dapat memahami masyarakat yang berbeda karakter, serta 35% pegawai belum dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang melakukan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor SATPAS Polrestabes Semarang masih kurang atau dapat dikatakan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pada Kantor SATPAS belum maksimal.

Kurangnya tingkat kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Berdasarkan angket dari hasil observasi awal tentang kepuasan masyarakat yang dilakukan pada tanggal 14 Maret 2017 di Kantor SATPAS Polrestabes Semarang dapat diketahui bahwa 40% masyarakat merasa tidak puas terhadap prosedur pelayanan yang diberikan karena menurut masyarakat prosedur pelayanan cukup ribet. Kemudian 40% masyarakat menilai bahwa persyaratan pelayanan tidak mudah untuk dilakukan, sehingga 5% masyarakat merasa sangat

tidak puas dengan hal tersebut. Kemudian 40% masyarakat menilai bahwa belum terdapat kejelasan identitas pegawai sehingga jika terjadi kesalahan dalam pelayanan maka masyarakat kesulitan untuk mengenali pegawai yang melayani sebelumnya. Kemudian 35% masyarakat merasa kedisiplinan petugas pelayanan masih kurang walaupun pegawai kepolisian sangat mengedepankan kedisiplinan namun tidak menuntut kemungkinan untuk seluruh pegawai dapat menerapkannya. Selain itu, 25% masyarakat menilai bahwa tanggung jawab petugas pelayanan masih kurang, kemudian 30% masyarakat menilai kemampuan petugas pelayanan juga masih kurang, dan 45% masyarakat menilai pelayanan yang diberikan di Kantor SATPAS kurang cepat. Selain itu, 45% masyarakat menilai bahwa keadilan pelayanan yang diberikan masih kurang, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan 40% kurang, dan kewajaran biaya pelayanan 25% masyarakat menilai tidak wajar, artinya di sini bahwa masyarakat telah beranggapan masih terdapat biaya terselubung yang ditarik oleh pegawai, dan 5% masyarakat menilai bahwa biaya yang dikeluarkan sangat kurang wajar, hal ini mungkin dikarenakan masyarakat menggunakan jasa perantara sehingga kepastian biaya pelayanan menurut masyarakat 30% masih kurang. Kemudian 30% masyarakat menilai kepastian jadwal pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan 10% kenyamanan lingkungan di tempat pelayanan menurut masyarakat kurang nyaman walaupun gedung dan fasilitas pelayanan sudah termasuk dalam kategori baik, namun pada kenyataannya masih dijumpai keluhan dari masyarakat. Kemudian keamanan pelayanan di sekitar tempat pelayanan 25% masyarakat menilai masih kurang aman, dan 5% masyarakat

menilai sangat tidak aman. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian masyarakat merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kantor SATPAS Polrestabes Semarang.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah dari dalam organisasi itu sendiri, yaitu kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM). Diduga kompetensi pegawai di Kantor SATPAS Polrestabes Semarang sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari data pegawai kepolisian, masing-masing pegawai telah menempuh pendidikan khusus dalam bidang akademiknya yang dibuktikan dengan sertifikat atau ijazah yang telah terakreditasi. Sehingga dengan kompetensi yang dimiliki, pegawai mendapatkan peranan tugas sesuai dengan jabatannya. Selain dipengaruhi kompetensi pegawai, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh komunikasi, diduga antara pegawai kepolisian dengan masyarakat belum terciptanya hubungan komunikasi yang harmonis, hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara terhadap tujuh narasumber lima diantaranya menyatakan bahwa pegawai kepolisian kurang ramah dalam melayani masyarakat. Selain itu, keadilan pelayanan yang terlaksana dengan baik dapat mencapai indeks kepuasan masyarakat pada suatu organisasi pelayanan publik. Diduga keadilan pelayanan yang terlaksana di Kantor SATPAS kurang, karena masih dijumpai masyarakat yang menggunakan jasa perantara dalam melakukan permohonan pelayanan. Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan umum merupakan salah satu fungsi tugas pokok di Kantor SATPAS Polrestabes Semarang. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan nilai yang baik pula

terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan sebagai tolak ukur dalam mewujudkan kepuasan masyarakat. Instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada.

Keberadaan Kantor SATPAS Polrestabes Semarang sangat dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam penerbitan SIM. Tuntutan masyarakat terhadap Kantor SATPAS agar dapat meningkatkan pelayanan merupakan keharusan bagi Kantor SATPAS guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan yang menjadi keinginan serta harapan pengguna jasa dapat tercapai. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan maka peneliti bermaksud untuk mengajukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Kompetensi Pegawai dan Keadilan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang terjadi dalam penelitian ini, yaitu:

1. Komunikasi yang dilakukan antara pegawai pelayanan dengan masyarakat pengguna layanan sudah cukup baik, namun pegawai pelayanan kurang

memanfaatkan media sosial sebagai alat bantu yang efektif dan efisien digunakan untuk menyampaikan informasi tentang pelayanan SIM.

2. Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam bidang kepolisian sudah cukup baik, karena sebelumnya telah mengikuti pelatihan di bidang akademiknya, namun tidak menuntut kemungkinan bahwa seluruh pegawai kepolisian dapat mempraktekkannya.
3. Keadilan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan belum maksimal, hal ini terlihat masih dijumpai beberapa masyarakat yang menggunakan jasa calo dalam melakukan permohonan pelayanan SIM dan hal tersebut juga dilayani oleh pegawai kepolisian.
4. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan masih belum maksimal, hal ini terlihat dari proses pelayanan pembuatan SIM, yaitu syarat untuk memperoleh SIM tidak mudah dan berlangsung cukup lama.
5. Kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan belum mencapai standar kepuasan yang maksimal, hal ini dapat dilihat dari sebagian masyarakat mengeluhkan tentang proses pelayanan pembuatan SIM yang berbelit-belit.

### **1.3 Cakupan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang lebih sempit. Batasan masalah pada penelitian ini yaitu, hanya meneliti bagaimana pengaruh komunikasi, kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di Kantor SATPAS Polrestabes Semarang.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?
2. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?
3. Apakah keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
5. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
6. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
7. Apakah keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
8. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan?
9. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan?
10. Apakah keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan.
2. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.
3. Pengaruh keadilan pelayanan terhadap kualitas pelayanan.

4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
5. Pengaruh komunikasi terhadap kepuasan masyarakat.
6. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat.
7. Pengaruh keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
8. Pengaruh komunikasi terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.
9. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.
10. Pengaruh keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

### **1.6 Kegunaan Penelitian**

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menjadi bagian dari pengembangan ilmu pengetahuan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian dan pemahaman tentang administrasi lalu lintas. Manfaat dari penelitian ini untuk mendapatkan pengalaman dan latihan dalam melakukan penelitian dan penulisan yang bersifat ilmiah, serta untuk mengembangkan dan

membandingkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dengan prakteknya di lapangan.

b. Bagi Pembaca

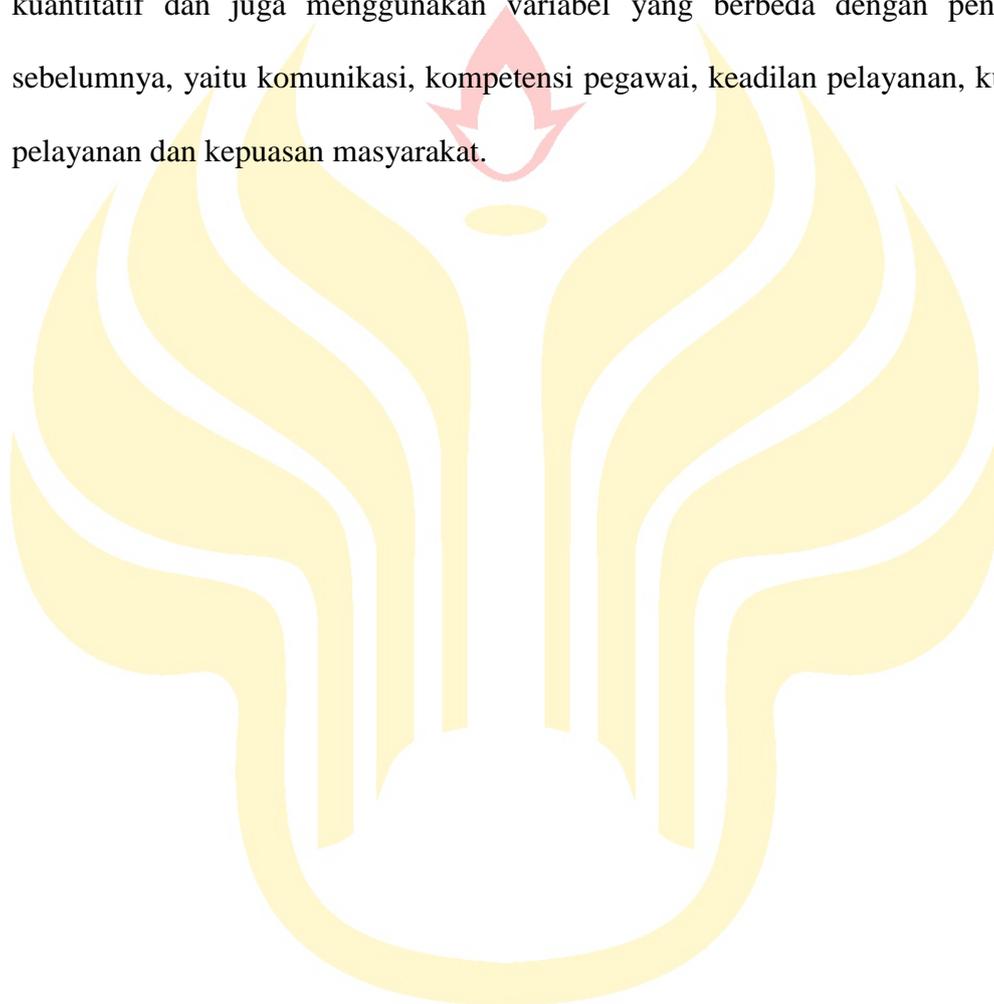
Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah bacaan dan literatur atau bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan kajian dan penelitian selanjutnya. Diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sumbangan pemikiran untuk pengembangan terhadap ilmu administrasi negara di bidang manajemen pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi pembaca tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kota Semarang khususnya pada pelayanan umum di Kantor Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (SATPAS) Polrestaes Semarang.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan refleksi bagi instansi akan pentingnya komunikasi, kompetensi pegawai, keadilan pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan SIM di Kantor SATPAS Polrestaes Semarang. Selain itu, juga sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak tertentu dalam mengevaluasi kinerja dan sebagai bahan untuk pengambilan kebijakan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi Kantor SATPAS dalam meningkatkan fungsi pelayanan SIM dimasa yang akan datang.

### 1.7 Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dan juga menggunakan variabel yang berbeda dengan penelitian sebelumnya, yaitu komunikasi, kompetensi pegawai, keadilan pelayanan, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.



# UNNES

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Teori Utama (*Grand Theory*)

##### 2.1.1 Teori Kepuasan

Kepuasan merupakan kata yang wajib bagi setiap organisasi bisnis maupun nirlaba, konsultan bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis dan dalam konteks tertentu, para birokrat maupun 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, yaitu teori yang diperkenalkan oleh Tjiptono (2012:314) sebagai berikut:

*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.

## 2.2 Kepuasan Masyarakat

### 2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Untuk dapat memahami kepuasan pelanggan maka perlu mengetahui pengertian dari kepuasan pelanggan tersebut. Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2012:311) menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan”. Sedangkan menurut Kotler dan Susanto (2000:77) menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka, pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang bila harapan mereka dilebihi”.

Selain pengertian kepuasan pelanggan di atas, Kotler dan Keller (2009:192) menyatakan bahwa “kepuasan (*satisfaction*) adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Sedangkan menurut Hill *et al.*, dalam Tjiptono (2012:312) menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah ukuran kinerja ‘produk total’ sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*customer requirement*)”. Kemudian menurut Kotler dan Susanto (2000:54) menyatakan bahwa “perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harga atau meningkatkan pelayanan”.

Tjiptono (2012:301) menyimpulkan bahwa “berbagai penelitian menunjukkan bahwa konsumen cenderung bakal diam bila puas, namun bila tidak puas mereka akan membuat ‘heboh’. Pelanggan yang tidak puas akan menceritakan pengalamannya kepada 8 sampai 10 orang lain (teman dan keluarga)”. Sedangkan menurut Levitt dalam Tjiptono (2012:301) yang menyatakan bahwa “konsumen tidak merasa atau menyadari bahwa ia puas sampai ia mengalami masalah tertentu”. Kemudian menurut Garpersz dalam Laksana (2008:96) menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”.

Berdasarkan pengertian kepuasan pelanggan oleh beberapa ahli maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap pelayanan atau pemakaian layanan yang telah diterima sesuai dengan kebutuhan dan harapannya.

### **2.2.2 Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat dengan kepuasan pelanggan memiliki konsep yang sama. Masyarakat merupakan orang yang menerima pelayanan oleh pemerintah. Pelanggan merupakan orang yang menerima pelayanan oleh perusahaan atau instansi swasta penyedia jasa. Antara masyarakat dan pelanggan memiliki persamaan yaitu sama-sama menerima pelayanan. Perbedaannya yaitu pada jenis instansi yang memberikan pelayanan dan waktu layanan yang diminta. Penyedia jasa layanan bagi masyarakat yaitu pemerintah yang sifatnya suka rela, sedangkan

penyedia jasa layanan bagi pelanggan adalah perusahaan atau instansi yang berorientasi pada laba atau keuntungan.

Jasa layanan yang diminta oleh pelanggan umumnya bersifat terus-menerus dan berlangsung lama, sedangkan jasa layanan yang diminta oleh masyarakat hanya pada waktu tertentu saja. Contohnya layanan yang biasa digunakan oleh pelanggan yaitu, layanan listrik dari Perusahaan Listrik Negara. Jangka waktu pelanggan gunakan sifatnya terus-menerus dan berlangsung lama. Kemudian jasa layanan yang diminta oleh masyarakat contohnya layanan administrasi SIM. Masyarakat yang mengendarai kendaraan bermotor di jalan raya wajib membawa surat kelengkapan kendaraan seperti SIM. Masyarakat melakukan layanan perpanjangan SIM setiap lima tahun sekali. Masyarakat dan pelanggan sama-sama akan merasa puas apabila pelayanan yang diminta sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dinyatakan bahwa “kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggaraan pelayanan publik”. Dari penjelasan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat persepsi dan harapan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### 2.2.3 Tujuan Pengukuran Kepuasan

Untuk dapat mengetahui seberapa besar tercapainya kepuasan masyarakat maka tingkat kepuasan masyarakat tersebut perlu diukur. Tjiptono (2012:320) pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, diantaranya: (1) mengidentifikasi keperluan (*requirement*) pelanggan (*importance ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak; (2) menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting; (3) membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung; (4) mengidentifikasi FPI (*priorities for improvement*) melalui analisis gap antar skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan; dan (5) mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

### 2.2.4 Pendekatan Peningkatan Kepuasan

Untuk dapat mencapai tujuan suatu instansi/ perusahaan yang berpedoman pada kepuasan masyarakat sebagai tujuan utamanya maka instansi/ perusahaan tersebut perlu meningkatkan kepuasan masyarakat. Zeithaml dan Bitner dalam Lupiyoadi (2013:228) menyatakan bahwa “faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa”. Sedangkan menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2013:228) apabila ditinjau lebih lanjut pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan

beberapa pendekatan, diantaranya: (1) memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan; (2) perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan; (3) memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan; dan (4) mengembangkan dan menerapkan *partnership accountable*, proaktif, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

Hal yang perlu dilakukan untuk memperkecil kesenjangan yang mungkin bisa terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan yaitu, dengan melakukan riset menggunakan metode fokus pada pelanggan (*customer focus*) yang menyebarkan kuesioner dalam beberapa periode untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan. Sedangkan untuk menciptakan visi perbaikan kualitas pelayanan dalam perusahaan, yaitu dengan memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada. Kemudian untuk memberikan kesempatan kepada pelanggan dalam menyampaikan keluhan yaitu dengan membentuk sistem keluhan dan saran, misalnya dengan (*hotline*) panggilan nomor telepon bebas pulsa. Selain itu, untuk mengembangkan dan menerapkan *partnership accountable*, proaktif dan *partnership marketing* perusahaan perlu menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (akuntabel).

### 2.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam instansi pelayanan publik, untuk dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, maka dapat diukur menggunakan IKM berdasarkan MENPAN. Selain itu, Wasistiono dan Tahir (2014:8.27) juga menyatakan bahwa “model pengukuran untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah di Indonesia adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang disusun oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)”. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, diantaranya: (1) prosedur pelayanan; (2) persyaratan pelayanan; (3) kejelasan petugas pelayanan; (4) kedisiplinan petugas pelayanan; (5) tanggung jawab petugas pelayanan; (6) kemampuan petugas pelayanan; (7) kecepatan pelayanan; (8) keadilan mendapatkan pelayanan; (9) kesopanan dan keramahan petugas; (10) kewajaran biaya pelayanan; (11) kepastian biaya pelayanan; (12) kepastian jadwal pelayanan; (13) kenyamanan lingkungan; dan (14) keamanan pelayanan.

### 2.2.6 Metode Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat berfungsi untuk menilai kinerja pelayanan pada suatu instansi pelayanan publik. Sedangkan, menurut Hill, Brierley dan

MacDougall (1999) dalam Tjiptono (2012:319) menyatakan 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. Sedangkan, Engel, Blackwell dan Miniard dalam Tjiptono (2004:112) penilaian kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan mengambil salah satu dari tiga bentuk yang berbeda, diantaranya: (1) diskonfirmasi positif yaitu apabila kinerja lebih baik dari yang diharapkan; (2) konfirmasi sederhana yaitu apabila kinerja sama dengan yang diharapkan; dan (3) diskonfirmasi negatif yaitu apabila kinerja lebih buruk dari yang diharapkan.

Diskonfirmasi positif menghasilkan respon kepuasan, sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika diskonfirmasi negatif. Konfirmasi sederhana menyiratkan respon yang lebih netral yaitu 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.

### 2.2.7 Indikator Kepuasan Masyarakat

Untuk dapat memahami pengertian kepuasan masyarakat lebih dalam, maka perlu mengetahui indikator yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Tjiptono dalam Hardiansyah (2011:40) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan publik menjadi ciri-ciri dasar sebagai pengukuran kepuasan masyarakat”. Ciri-ciri tersebut sekaligus menjadi indikator dalam variabel kepuasan, diantaranya: (1) ketepatan waktu pelayanan; (2) akurasi pelayanan; (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) kemudahan dalam mendapatkan pelayanan; (5) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; dan (6) atribut pendukung pelayanan.

Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses menjadi ukuran dalam kepuasan masyarakat apabila proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Waktu pelayanan ditetapkan sejak saat pelayanan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan dengan menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat terjamin dan bebas dari kesalahan. Kemudian akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan juga menjadi ukuran dalam kepuasan masyarakat apabila pelayanan yang diberikan tidak terjadi kesalahan atau kekeliruan dalam memberikan pelayanan. 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 juga kebersihan menjadi aspek penting dalam pengukuran kepuasan masyarakat sebagai hasil dari pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Indikator kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan ciri-ciri kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono dalam Hardiansyah karena ciri-ciri tersebut menjadi dasar untuk pengukuran kepuasan masyarakat.

## **2.3 Komunikasi**

### **2.3.1 Pengertian Komunikasi**

Untuk dapat memahami komunikasi maka perlu mengetahui pengertian dari komunikasi tersebut. Arifin dalam Hardiansyah (2011:130) menjelaskan bahwa:

Istilah komunikasi dalam bahasa Indonesia atau *communication* dalam bahasa Inggris itu berasal dari bahasa Latin – *communicatio* yang berarti pemberitahuan, pemberian bagian (dalam sesuatu), pertukaran antara pembicara yang mengharapkan pertimbangan dan/atau jawaban dari pendengarnya, sedangkan kata sifatnya adalah *communis* bersifat umum atau bersama-sama. Kata kerjanya *communicare* artinya berunding, berdialog, bermusyawarah.

Beragam definisi komunikasi yang dikembangkan orang untuk memberikan batasan pada apa yang dimaksud dengan komunikasi tentunya hal ini disesuaikan dari sudut mana memandangnya disesuaikan dengan bidang dan tujuannya masing-masing. Berikut beberapa keberagaman definisi komunikasi menurut beberapa ahli untuk kemudian dapat ditarik pengertian yang umum dari komunikasi.

Hovland, Janis dan Kelley seperti yang dikemukakan oleh Forsdale seorang ahli sosiologi Amerika dalam Muhammad (2014:2) mendefinisikan bahwa “*communication is the process by which an individual transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals*”. Komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Dalam definisi ini mereka menganggap komunikasi adalah suatu proses. Sedangkan menurut Seller (1988) dalam Kuswantoro (2015:5) memberikan definisi komunikasi yang lebih bersifat universal, yaitu “komunikasi adalah proses dengan mana simbol verbal dan nonverbal dikirimkan, diterima dan diberi arti”.

Dalam kehidupan sehari-hari kita menggunakan kata komunikasi sebagai hubungan dengan orang, yaitu menyampaikan pendapat kepada orang lain. Hal ini sesuai dengan pendapat Widjaja (2000:13) yang menyatakan bahwa “komunikasi pada umumnya diartikan sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang diartikan dengan masalah hubungan atau diartikan pula sebagai saling tukar-menukar pendapat. Komunikasi juga dapat diartikan sebagai hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok”. Sedangkan menurut Effendy (2011:9) “komunikasi tidak hanya informatif yakni agar orang lain mengerti dan tahu, tetapi juga persuasif yaitu agar orang lain bersedia menerima suatu paham atau keyakinan, melakukan suatu perbuatan atau kegiatan, dan lain-lain”. Hal ini sesuai dengan pendapat Guffey *et al.*, (2006) dalam Burhanudin (2015:2) yang menyatakan bahwa “komunikasi adalah pengiriman (transfer) informasi dan makna dari individu atau kelompok yang lain. Unsur penting dalam definisi

tersebut adalah makna, keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh kesepakatan antara pengirim dan penerima atas informasi yang disampaikan, tetapi juga kesepakatan atas makna informasi tersebut”. Jadi komunikasi dapat dikatakan efektif apabila terjadi pemahaman yang sama antara komunikator dengan komunikan. Lebih jauh menurut Specek dan Spalek dalam Hardiyansyah (2011:131) mengemukakan bahwa:

*Communication within the system of public administration is considered a crucial factor for achieving effective and economical functioning of the whole system of public administration as a specific institutional tool for the implementation of public policies. The quality of information relationships between individual subjects of public administration is determined by a number of factor, and it influences the overall systematic structure of the whole public administration organization. Further, it also affects the quality of information flows carried out within the whole system of public authority of the state, as well as the characteristics of external relationships of public administration.*

Komunikasi dalam sistem administrasi publik menjadi faktor penting untuk mencapai efektif fungsi seluruh sistem administrasi publik, terutama dalam pelaksanaan kebijakan publik. Kualitas hubungan informasi antara subyek individu administrasi publik ditentukan oleh sejumlah faktor dan hal itu mempengaruhi struktur sistematis keseluruhan administrasi organisasi publik. Pada gilirannya akan mempengaruhi kualitas arus informasi yang dilakukan dalam seluruh sistem otoritas publik negara, serta karakteristik hubungan eksternal administrasi publik.

Berdasarkan pendapat oleh beberapa ahli maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana individu (komunikator) mengirimkan stimulus berupa pesan yang berisikan informasi dalam bentuk verbal melalui suatu saluran/ media tertentu yang memiliki fungsi sebagai alat untuk membantu

menyampaikan informasi dengan tujuan mengubah tingkah laku orang lain (komunikasikan) sampai timbulnya respon atau tanggapan dari orang tersebut sehingga terjadi hubungan timbal balik diantara keduanya.

### 2.3.2 Komponen Dasar Komunikasi

Komunikasi dapat terlaksana apabila di dalam suatu komunikasi tersebut terdapat komponen dasar komunikasi. Muhammad (2014:17-18) mengemukakan bahwa terdapat lima komponen dasar komunikasi, yaitu: (1) pengirim pesan; (2) pesan; (3) saluran; (4) penerima pesan; dan (5) balikan. Pengirim pesan disini yaitu diartikan sebagai individu atau orang yang mengirim pesan. Sedangkan pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari otak si pengirim pesan. Oleh sebab itu sebelum pengirim mengirimkan pesan, si pengirim harus menciptakan dulu pesan yang akan dikirimkannya. Kemudian pesan yang dimaksud disini adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima. Pesan ini dapat berupa verbal maupun nonverbal. Pesan secara verbal dapat secara tertulis seperti surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan yang secara lisan dapat berupa, percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio dan sebagainya. Pesan yang nonverbal dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi muka dan nada suara.

Saluran diartikan sebagai jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima. Sedangkan penerima pesan adalah yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya. Kemudian yang dimaksud dengan balikan yaitu respons terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan

kepada si pengirim pesan. Dengan diberikannya reaksi ini kepada si pengirim, pengirim akan dapat mengetahui apakah pesan yang dikirimkan tersebut diinterpretasikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Bila arti pesan yang dimaksudkan oleh si pengirim diinterpretasikan sama oleh si penerima berarti komunikasi tersebut efektif.

### 2.3.3 Prinsip Komunikasi

Untuk dapat memahami hakikat suatu komunikasi perlu diketahui prinsip dari komunikasi tersebut. Seiller dalam Kuswantoro (2015:16-18) mengemukakan setidaknya ada empat prinsip dasar dalam komunikasi, yaitu: (1) komunikasi adalah suatu proses; (2) komunikasi adalah sistem; (3) komunikasi bersifat interaksi dan transaksi; dan (4) komunikasi dapat terjadi disengaja maupun tidak disengaja. Komunikasi diartikan sebagai suatu proses karena komunikasi merupakan suatu seri kegiatan yang terus menerus yang tidak mempunyai permulaan atau akhir dan selalu berubah-ubah. Bila dilihat sepiantas lalu suatu komunikasi mungkin tidak berarti, tetapi bila dipandang sebagai suatu proses maka kepentingannya sangat besar. Kemudian komunikasi diartikan sebagai sistem karena komunikasi terdiri dari beberapa komponen dan masing-masing komponen memiliki peranannya masing-masing, tugas masing-masing komponen itu berhubungan satu sama lainnya untuk menghasilkan suatu bentuk komunikasi.

Komunikasi bersifat interaksi dan transaksi, yang dimaksud dengan istilah interaksi adalah saling bertukar informasi. Sedangkan komunikasi bersifat transaksi menurut Duck and McMahan (2012) dalam Rozi (2016:113)

menyatakan bahwa “*Communication is a transaction, action and interaction*”. Interaksi adalah saling bertukar komunikasi, karena dalam kehidupan sehari-hari, banyak dalam percakapan tatap muka kita terlibat dalam proses pengiriman pesan secara simultan dan tidak terpisah. Selain itu komunikasi dapat terjadi disengaja maupun tidak disengaja, komunikasi yang disengaja terjadi apabila pesan yang mempunyai maksud tertentu dikirimkan kepada penerima yang dimaksudkan. Namun sebaliknya apabila komunikasi yang dilakukan bukan untuk dikirimkan kepada penerima yang dimaksudkan maka itu disebut komunikasi yang tidak disengaja.

#### **2.3.4 Model Komunikasi Harold Lasswell**

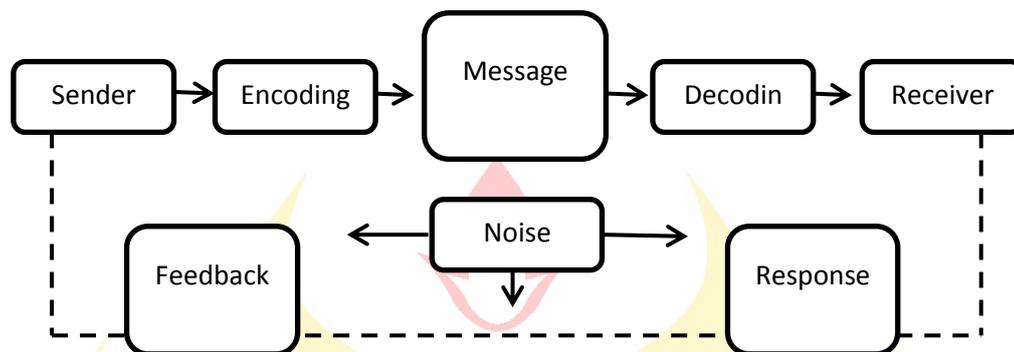
Komunikasi berlangsung melalui berbagai macam model komunikasi.

Hardiyansyah (2011:135) menyatakan bahwa:

Salah satu model komunikasi yang sampai saat ini masih digunakan dalam perkembangan ilmu komunikasi yaitu komunikasi yang dikemukakan oleh Harold D. Lasswell dalam tulisannya yang berjudul “*The Structure and Function of Communication in Society, The Communication of Ideas*”, mengatakan bahwa cara yang terbaik untuk menerangkan proses komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan “*who says in which channel to whom with what effect*” (siapa yang mengatakan apa, melalui saluran apa, kepada siapa, dengan efek apa).

Seiring perkembangan ilmu komunikasi, konsep komunikasi ini kemudian disempurnakan dan dapat digambarkan dengan model seperti pada gambar 2.1 berikut ini:

UNNES  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



Gambar 2.1 Model Komunikasi Lasswell

Sumber: Effendy (2011:18)

### 2.3.5 Indikator Komunikasi

Kotler dalam Effendy (2011:18-19) menyatakan bahwa ”dalam paradigma Lasswell untuk dapat memahami proses komunikasi maka perlu mengetahui unsur-unsur yang menjadi dasar komunikasi itu terbentuk”. Unsur-unsur komunikasi tersebut, diantaranya: (1) *sender*; (2) *encoding*; (3) *message*; (4) *media*; (5) *decoding*; (6) *receiver*; (7) *response*; (8) *feedback*; dan (9) *noise*.

*Sender* atau komunikator merupakan orang yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang. Kemudian *encoding* atau penyandian yaitu proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang. Sedangkan *message* atau pesan merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator. Kemudian *media* atau saluran komunikasi yaitu tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan. Sedangkan *decoding* atau pengawasandian merupakan proses dimana komunikasi menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya. Kemudian *receiver* yaitu komunikan yang menerima pesan dari komunikator. Sedangkan *response*

atau tanggapan yaitu seperangkat reaksi pada komunikan setelah diterpa pesan. Kemudian *feedback* atau umpan balik merupakan tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator. Sedangkan *noise* yaitu gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.

Indikator komunikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma Lasswell dalam Effendy (2011:10) yang menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan, diantaranya: (1) komunikator; (2) pesan; (3) media; (4) komunikan; dan (5) efek. Selain itu, Hardiansyah (2011:155) juga menyatakan bahwa di dalam lima dimensi komunikasi Lasswell terdapat indikator dari masing-masing dimensi. Dimensi yang pertama komunikator, yaitu: (a) pemahaman; (b) keterampilan teknis; (c) cepat tanggap (respon); (d) ketepatan; dan (e) kesederhanaan. Kemudian dimensi pesan/ informasi, yaitu: (a) kelengkapan pesan; (b) kejelasan pesan; (c) keakuratan pesan; dan (d) kemasan pesan. Kemudian dimensi media, yaitu: (a) ketepatan penggunaan media; (b) penggunaan radio; (c) penggunaan media koran/ harian; (d) penggunaan baliho; (e) penggunaan televisi; (f) penggunaan brosur; dan (g) penggunaan internet (website). Kemudian dimensi komunikan, yaitu: (a) pemahaman; (b) persepsi; (c) sikap; (d) keinginan; (e) usaha; dan (f) pekerjaan/ profesi. Sedangkan dimensi efek, yaitu: (a) kesadaran; (b) respon; (c) dukungan masyarakat; (d) sikap positif masyarakat; (e) upaya; dan

(f) menggunakan pihak ketiga. Lima indikator tersebut lebih tepat digunakan karena dinilai mampu mewakili dalam penelitian ini.

## 2.4 Kompetensi Pegawai

### 2.4.1 Pengertian Kompetensi

Untuk dapat memahami kompetensi pegawai maka perlu mengetahui pengertian dari kompetensi tersebut. Wirawan (2009:9) menyatakan bahwa “kompetensi melukiskan karakteristik pengetahuan, keterampilan, perilaku dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif”. Sedangkan menurut Michael Armstrong dalam Sudarmanto (2009:46) “kompetensi adalah apa yang orang bawa pada suatu pekerjaan dalam bentuk tipe dan tingkat-tingkat perilaku yang berbeda-beda. Kompetensi menentukan aspek-aspek proses kinerja pekerjaan”. Selain itu menurut Spencer dan Spencer dalam Wibowo (2014:272) menyatakan bahwa “kompetensi merupakan landasan karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama”. Sedangkan menurut Sutrisno (2011:203) menyatakan bahwa “kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja mengacu pada masyarakat kerja yang ditetapkan”. Selain itu menurut Badan Kepegawaian Negara dalam Sudarmanto (2009:49) dinyatakan bahwa:

Kompetensi 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.

Pendapat di atas diperkuat dengan pemahaman Mc Clelland dalam Moeheriono (2014:6) yang menegaskan bahwa “kompetensi sebagai dasar personel yang menjadi faktor penentu sukses tidaknya seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau pada situasi tertentu”. Sedangkan menurut Wibowo (2014:271) menyatakan bahwa “kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”.

Berdasarkan pengertian kompetensi oleh beberapa ahli maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang (pegawai) yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan sikap untuk melakukan atau menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas tertentu dengan baik, yang terekspresi dalam bentuk tindakan. Dengan demikian seseorang yang berkompeten adalah seseorang yang penuh percaya diri karena menguasai pengetahuan dalam bidangnya, memiliki keterampilan serta sikap positif dalam mengerjakan hal-hal yang berkaitan dengan bidang tertentu sesuai dengan tata nilai atau ketentuan yang dipersyaratkan. Dengan kata lain kompetensi merupakan faktor mendasar yang perlu dimiliki oleh seorang pegawai.

### 2.4.2 Standar Kompetensi

Standar kompetensi merupakan daftar kompetensi setiap pekerjaan (jabatan) yang disajikan secara umum untuk dapat dijadikan ukuran standar pelaksanaan kompetensi. Standar kompetensi pada umumnya dikeluarkan oleh lembaga-lembaga pemerintah. Sedangkan menurut Hutapea (2008:6) penyajian standar kompetensi dibedakan menjadi tiga yang disesuaikan dengan kelompok penggunaanya, yaitu: (1) standar kompetensi untuk kelompok individu; (2) standar kompetensi lintas industri; dan (3) standar kompetensi untuk perusahaan.

Standar kompetensi ini digunakan untuk mengukur seberapa besar tercapainya kualitas kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam suatu perusahaan atau organisasi. Kompetensi SDM adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Sedangkan kompetensi SDM menurut hasil kajian Perrin dalam Mangkunegara (2009:40), yaitu: (1) memiliki kemampuan komputer (*eksekutif lini*); (2) memiliki pengetahuan yang luas tentang visi; (3) memiliki kemampuan mengantisipasi pengaruh perubahan; dan (3) memiliki kemampuan memberikan pendidikan tentang SDM.

### 2.4.3 Tingkat Kompetensi

Suatu pekerjaan tidak akan terselesaikan dengan baik apabila pegawai yang melakukan tidak memiliki kompetensi yang baik pula. Kompetensi setiap individu memiliki tingkatan yang berbeda-beda. Spencer dan Spencer dalam

Wibowo (2014:278-279) menyatakan bahwa “tingkatan kompetensi seperti gunung es dimana ada yang tampak di permukaan, tetapi ada pula yang tidak terlihat di permukaan”. Tingkatan kompetensi dapat dikelompokkan dalam tiga tingkatan, yaitu: (1) *behaviour tools*; (2) *image attribute*; dan (3) *personal characteristic*.

*Behaviour tools* yang termasuk di dalamnya, yaitu: (a) *knowledge*; dan (b) *skill*. *Knowledge* merupakan informasi yang digunakan orang dalam bidang tertentu. Misalnya membedakan antara akuntan senior dan junior. *Skill* merupakan kemampuan orang untuk melakukan sesuatu dengan baik. Misalnya wawancara dengan efektif dan menerima pelamar yang baik. *Skill* menunjukkan produk.

*Image attribute* yang termasuk di dalamnya, yaitu: (a) *social role*; dan (b) *self image*. *Social role* merupakan perilaku orang yang diperkuat oleh kelompok sosial atau organisasi. Misalnya menjadi pemimpin atau pengikut, menjadi agen perubahan atau menolak perubahan. *Self image* merupakan pandangan orang terhadap dirinya sendiri, identitas, kepribadian dan harga dirinya. Misalnya melihat dirinya sebagai pengembang atau manajer yang berada di atas “*fast track*”.

*Personal characteristic* yang termasuk di dalamnya, yaitu: (a) *traits*; dan (b) *motive*. *Traits* merupakan aspek tripartit berperilaku, misalnya menjadi pendengar yang baik. *Motive* merupakan apa yang mendorong perilaku seseorang dalam bidang tertentu (prestasi, afiliasi dan kekuasaan). Misalnya ingin mempengaruhi perilaku orang lain untuk kebaikan organisasi.

#### 2.4.4 Faktor Pembentuk Kompetensi

Kompetensi yang ada pada pegawai terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa faktor pembentuk kompetensi tersebut. Hutapea (2008:27) menyatakan bahwa “orang yang memiliki kompetensi adalah orang yang memiliki prestasi lebih baik dari rekan kerjanya, mampu berinteraksi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja atau lingkungan bisnisnya, serta mampu menghadapi tantangan kerja dan memiliki konsistensi dalam berprestasi”. Kompetensi bukanlah sesuatu yang datang dengan sendirinya, ada beberapa komponen yang membentuk kompetensi. Sedangkan menurut Zwell dalam Sudarmanto (2009:54-57) mengidentifikasi bahwa terdapat tujuh determinan yang mempengaruhi atau membentuk kompetensi, yakni: (1) kepercayaan dan nilai; (2) keahlian/ keterampilan; (3) pengalaman; (4) karakteristik personal; (5) motivasi; (6) isu-isu emosional; dan (7) kapasitas intelektual.

Kepercayaan 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 berpikir dan bersikap untuk menemukan sesuatu yang baru dan menantang bagi dirinya. Sedangkan keahlian/ keterampilan memegang peran sangat penting dalam membentuk kompetensi. Sebagai contoh *public speaking* adalah keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan dan diperbaiki. Keahlian menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, latihan dan umpan balik.

Pengalaman merupakan elemen penting dalam membentuk penguasaan kompetensi seseorang terhadap tugas. Selain itu 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. Begitu juga motivasi seseorang terhadap suatu pekerjaan atau aktivitas akan berpengaruh terhadap hasil yang dicapai. Motivasi merupakan faktor kompetensi yang sangat penting. Selain itu hambatan dan blok-blok emosional sering kali dapat membatasi penguasaan kompetensi. Ketakutan membuat masalah, perasaan malu, tidak suka, selalu berpikir negatif terhadap seseorang, pengalaman masa lalu yang negatif sangat berpengaruh terhadap penguasaan kompetensi seseorang. Begitu juga kapasitas intelektual seseorang akan berpengaruh terhadap penguasaan kompetensi. Kompetensi bergantung pada kemampuan kognitif, seperti berpikir konseptual dan berpikir analitis.

#### **2.4.5 Indikator Kompetensi Pegawai**

Untuk dapat memahami pengertian kompetensi pegawai lebih dalam, maka perlu mengetahui indikator yang menjadi dasar terbentuknya kompetensi tersebut. Spencer dan Spencer dalam Wibowo (2014:273) mengidentifikasi terdapat lima tipe karakteristik kompetensi, yaitu: (1) motif; (2) sifat; (3) konsep diri; (4) pengetahuan; dan (5) keterampilan. Motif merupakan sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan dan memiliki perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu. Sedangkan menurut Sudarmanto (2009:51) menyatakan bahwa "*motive* juga termasuk pemikiran-pemikiran yang berhubungan dengan pernyataan tujuan

atau tema tertentu. Contoh dari *motive* adalah kebutuhan atau dorongan berprestasi, kebutuhan atau dorongan berkuasa, dan lain-lain”.

Sifat merupakan karakteristik fisik dan respon yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur. Sedangkan menurut Boyatzis dalam Sudarmanto (2009:52) menyatakan bahwa “*traits* merupakan pemikiran-pemikiran dan aktivitas psikomotorik yang berhubungan dengan kategori umum dari kejadian-kejadian”. Kemudian konsep diri merupakan sikap, nilai-nilai atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang. Sedangkan menurut Sudarmanto (2009:52) menyatakan bahwa “citra diri merupakan persepsi orang terhadap dirinya dan evaluasi terhadap dirinya tersebut”.

Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Selain itu pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan. Kemudian keterampilan merupakan kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual. Sedangkan menurut Boyatzis dalam Sudarmanto (2009:52) menyatakan bahwa “keterampilan merupakan kemampuan yang menunjukkan sistem atau urutan perilaku yang secara fungsional berhubungan dengan pencapaian kinerja”.

Indikator kompetensi pegawai yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang dikemukakan oleh Spencer dan Spencer yang meliputi motif, sifat, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan karena dinilai mampu mewakili dalam penelitian ini.

## **2.5 Keadilan Pelayanan**

### **2.5.1 Pengertian Keadilan Pelayanan**

Untuk dapat memahami keadilan pelayanan maka perlu mengetahui pengertian dari keadilan pelayanan. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor KEP/06/M.PAN.1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdiyatsabakti bagi Unit Kerja/ Kantor Pelayanan Percontohan dinyatakan bahwa “keadilan yang merata mengandung arti bahwa cakupan/ jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat”. Sedangkan menurut Wexley dan Yuki (2002:133) yang menyatakan bahwa “ketidakadilan adalah satu sumber ketidakpuasan kerja dan ketidakadilan menyertai keadaan tidak berimbang yang menjadi motif tindakan bagi seseorang untuk menegakkan keadilan”. Selain itu Dessler (2005:525) juga menyatakan bahwa “...*unfairly expressed more desire to appeal the outcome (and, one would assume, to file suit)*”. ... tidak adil akan lebih menunjukkan ketidaksetujuan terhadap hasil (dan orang mengasumsikan untuk mengajukan tuntutan).

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Instansi Pemerintah dinyatakan bahwa “keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani”. Selain itu Dessler (2005:518) menyatakan bahwa “*fairness is an integral part of what most people think of as ‘justice’*. A company that is just is, among other thing, *equitable, fair, impartial, and unbiased in the ways it does things*”. Keadilan adalah bagian yang terintegrasi dari apa yang dipikirkan orang sebagai “hukum”. Suatu perusahaan adalah adil bila diantaranya dapat disetarakan, adil, imparisial dan tidak bisa dalam berbagai cara mereka melakukan banyak hal. Sedangkan menurut Wexley dan Yuki (2003:131) menyatakan bahwa “seseorang menilai *fair* hasilnya dengan membandingkan hasilnya: rasio inputnya dengan hasil: rasio input dari seseorang/ sejumlah orang bandingan”.

Berdasarkan pengertian keadilan oleh beberapa ahli maka dapat disimpulkan bahwa keadilan pelayanan adalah persepsi masyarakat penerima layanan dari tingkat perilaku keadilan yang tidak membedakan status atau golongan masyarakat yang dilayani.

### **2.5.2 Teori Keadilan**

Selain pengertian keadilan yang dapat memberikan pemahaman mengenai keadilan pelayanan, keadilan juga didukung oleh teori yang relevan dan menjadi dasar untuk memahami keadilan pelayanan yang lebih luas. Kreitner dan Kinicki (2014:219) menyatakan bahwa “secara umum teori keadilan (*equity theory*) menjelaskan bagaimana orang-orang berjuang untuk diperlakukan secara sama dan adil dalam interaksi sosial atau hubungan memberi dan menerima”.

Sedangkan menurut Dessler (2005:525) menyatakan bahwa *“the firm’s testing programs as fair not only react more favorably to the selection procedure, but view the company and the job as more attractive”*. Prosedur seleksi perusahaan sebagai proses yang adil tidak hanya akan bereaksi lebih baik terhadap prosedur tersebut, tetapi melihat perusahaan dan pekerjaan tersebut sebagai sesuatu yang lebih menarik.

Selain teori keadilan oleh beberapa ahli di atas, menurut Kreitner dan Kinicki (2014:219) menyatakan bahwa “teori keadilan menjelaskan bagaimana motivasi seorang individu untuk berperilaku dalam cara tertentu distimulasi oleh perasaan ketidakadilan atau kurangnya keadilan. Pokok utama teori motivasi keadilan Adam adalah kesadaran komponen pokok dari hubungan pertukaran individu dan organisasi”. Sedangkan menurut Wexley dan Yuki (2003:131) menyatakan bahwa “teori keadilan adalah teori yang telah dikembangkan oleh Adam (1963) dan teori ini merupakan variasi dari teori proses perbandingan sosial. Komponen utama dari teori ini adalah ‘input, hasil, orang bandingan, keadilan dan ketidakadilan’”.

### **2.5.3 Indikator Keadilan Pelayanan**

Keadilan pelayanan didukung oleh indikator yang menjadi dasar terbentuknya keadilan. Indikator dari keadilan pelayanan dapat dilihat dari dimensi yang mempengaruhi keadilan pelayanan. Kreitner dan Kinicki (2014:222) membagi keadilan menjadi tiga dimensi, yaitu: (1) keadilan distributif; (2) keadilan prosedural; dan (3) keadilan interaksional. Keadilan distributif

(*distributive justice*) yaitu merefleksikan rasa keadilan yang diterima mengenai bagaimana sumber daya dan penghargaan didistribusikan atau dialokasikan. Sedangkan menurut Dessler (2005:518) menyatakan bahwa “*distributive justice refers to the fairness and justice of the decision’s result (for instance, did I get an equitable pay raise?)*”. Hukum distributif mengacu pada keadilan dan hukum dari hasil suatu keputusan (misalnya, apakah saya mendapatkan gaji yang setara?).

Selain keadilan distributif, keadilan prosedural (*procedural justice*) didefinisikan sebagai rasa keadilan yang diterima mengenai proses dan prosedur yang digunakan untuk membuat keputusan pendistribusian. Sedangkan menurut Dessler (2005:518) yang menyatakan bahwa “*procedural justice refers to the fairness of the process (for instance, is the process my company uses to allocate merit raises fair?)*”. Hukum prosedural mengacu pada keadilan suatu proses (misalnya, apakah proses yang digunakan oleh perusahaan untuk mengalokasikan kenaikan tunjangan adil?). Kemudian keadilan interaksional (*interactional justice*) yaitu mengacu pada memiliki keterkaitan dengan “kualitas perlakuan antar pribadi yang diterima orang-orang ketika prosedur diimplementasikan”. Sedangkan menurut Dessler (2005:518) menyatakan bahwa “*interactional or interpersonal justice refers to the manner in which managers conduct their interpersonal dealings with employee*”. Hukum interaksional atau interpersonal mengacu pada perilaku saat manajer melakukan hubungan antarpersonal mereka dengan karyawan.

Indikator keadilan pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang dikemukakan oleh Kreitner dan Kinnicki yang meliputi keadilan

distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional karena dinilai mampu mewakili dalam penelitian ini.

## 2.6 Kualitas Pelayanan

### 2.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Untuk dapat memahami kualitas pelayanan maka perlu mengetahui pengertian dari kualitas pelayanan tersebut. Lupiyoadi (2013:212) menginterpretasikan bahwa “kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluhan dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan”. Sedangkan menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2012:152) menyatakan bahwa “kualitas dapat dirumuskan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Garvin dalam Tjiptono (2012:143-146) mengidentifikasi setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang. Kelima perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks yang berlainan. Lima macam perspektif kualitas tersebut, meliputi: (1) *transcendental approach*; (2) *product-based approach*; (3) *user-based approach*; (4) *manufacturing-based approach*; dan (5) *value-based approach*.

*Transcendental approach* dalam perspektif ini kualitas dipandang sebagai *innate excellent*, yaitu yang secara intuitif bisa dipahami namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan. Kemudian *product-based approach* dalam perspektif

ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik komponen atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Sedangkan *user-based approach* dalam prespektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*) sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Kemudian *manufactring-based approach* dalam prespektif ini bersifat *supply-based* dan lebih berfokus pada praktik-praktik perkerayaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Sedangkan *value-based approach* dalam prespektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*prace*). Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellent*, yakni tingkat kinerja yang “terbaik” atau yang sepadan dengan harga yang dibayarkan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan menurut Hardiyansyah (2011:12) menyatakan bahwa “pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan”. Selain itu menurut

Parasuraman dalam Istianto (2011:123) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan publik menunjuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima”. Sedangkan menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012:157) menyatakan bahwa “kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan tata cara dan peraturan yang telah ditentukan dapat memenuhi dan melebihi harapan serta memberikan kepuasan bagi penerima layanan.

### **2.6.2 Kriteria Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yaitu pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara untuk masyarakat, maka pelayanan tersebut perlu dibedakan berdasarkan kriteria tertentu. KEPMENPAN Nomor 06/1995 dalam Santosa (2008:64-65) tentang Pedoman Penganugrahan Piala Abdisatyabakti bagi Unit Kerja/ Kantor Pelayanan Percontohan terdapat delapan kriteria pelayanan masyarakat yang baik, diantaranya: (1) kesederhanaan; (2) keterbukaan; (3) keamanan; (4) kejelasan dan kepastian; (5) efisien; (6) ekonomis; (7) keadilan dan merata; dan (8) ketepatan waktu.

Kesederhanaan mengandung arti bahwa prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah

dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Kemudian keterbukaan adanya kejelasan dan kepastian yaitu, mengenai: (a) prosedur/ tata cara pelayanan; (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; (c) unit kerja dan/atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; dan (d) rincian biaya/ tarif pelayanan dan tata cara pembayaran. Sedangkan keamanan mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Kemudian kejelasan dan kepastian mengandung arti bahwa prosedur, tata cara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggungjawab pemberi layanan, waktu penyelesaiannya, rincian biaya/ tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka.

Efisien disini mengandung arti bahwa: (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan; dan (b) dicegah dengan adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait. Sedangkan ekonomis mengandung arti bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: (a) nilai barang dan/atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; (b) kondisi dan kemampuan masyarakat membayar; dan (c) ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Kemudian keadilan dan merata mengandung arti bahwa cakupan/ jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Sedangkan ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### **2.6.3 Faktor Pendukung Pelayanan Umum**

Pelayanan umum dapat terlaksana melalui beberapa faktor pendukung. Moenir (2001:88-119) menyatakan bahwa dalam pelayanan terdapat faktor pendukung yang penting, diantaranya: (1) faktor kesadaran; (2) faktor aturan; (3) faktor organisasi; (4) faktor pendapatan; (5) faktor kemampuan-keterampilan; dan (6) faktor sarana pelayanan.

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Kemudian aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka perlu mempertimbangkan hal-hal penting seperti kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman dan disiplin. Sedangkan organisasi pelayanan yang dimaksud disini yaitu mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

Kemudian sarana pendukung mekanisme kerja di dalam organisasi ialah sistem, prosedur dan metode.

Yang dimaksud pendapatan disini yaitu seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain, badan/ organisasi baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Kemudian kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/ pekerjaan berarti dapat (kata sifat/ keadaan) melakukan tugas/ pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan sarana pelayanan yang dimaksud disini yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

#### **2.6.4 Indikator Kualitas Pelayanan**

Untuk dapat memahami pengertian kualitas pelayanan lebih dalam, maka perlu mengetahui indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi pokok kualitas pelayanan. Dalam riset yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Barry (1985) diidentifikasi sepuluh kualitas pelayanan yaitu, reliabilitas, responsivitas atau daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan (*courtesy*), komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik (*tangibles*) (Tjiptono, 2012:74). Namun pada penelitian selanjutnya tahun 1988, ditemukan *overlapping* antar dimensi tersebut maka disederhanakan

menjadi lima dimensi pokok. Lima dimensi pokok kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013:216-217), yaitu: (1) berwujud (*tangible*); (2) reliabilitas; (3) ketanggapan (*responsiveness*); (4) jaminan dan kepastian (*assurance*); dan (5) empati (*empathy*).

Berwujud merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Seperti penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan, dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Kemudian reliabilitas merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Sedangkan ketanggapan dapat diartikan sebagai suatu kebijakan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Kemudian jaminan dan kepastian meliputi pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Sedangkan empati dapat diartikan sebagai memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka.

Indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman yang meliputi berwujud (*tangible*), reliabilitas, ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*). Lima indikator tersebut lebih tepat digunakan mengingat penelitian ini berkaitan dengan pelayanan jasa.

## 2.7 Kajian Penelitian Terdahulu

Selain didukung oleh teori yang telah diuraikan, penelitian yang relevan dan menjadi rujukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil/ Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
1	Sunarto (2005)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah	Temuan yang diperoleh adalah bahwa komunikasi akan lebih berpengaruh dengan dukungan keterbukaan yang kondusif melalui wadah yang melembaga secara sistematis, sehingga diperoleh ketersediaan, ketercukupan dan keberlanjutan komunikator, pesan, media. Hasil penelitian menguatkan teori komunikasi Lasswell dan teori motivasi kerja Mac Gregor, dimana komunikasi akan lebih efektif kecuali komunikasi sebagai keterampilan yang melibatkan faktor determinasi komunikator, pesan, media dan gangguan.	Terletak pada variabel independen, yaitu sama-sama menggunakan komunikasi sebagai salah satu variabel bebas.	Terletak pada objek penelitian, yaitu Sunarto melakukan penelitian di Kecamatan, dan memfokuskan penelitiannya pada pelayanan sertifikat tanah.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil/ Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
2	Arenawati (2010)	Pengaruh Nilai-nilai Kerja, Kemampuan Komunikasi dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan RSUD Serang	Kepuasan pelayanan di RSUD Serang menunjukkan pada kategori sedang, hal ini disebabkan karena fasilitas seperti ruang tunggu dan ruang parkir kurang memadai, selain itu kehadiran dokter yang tidak tepat waktu dan sikap perawat yang kurang ramah. Nilai-nilai kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Kemampuan komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Penanganan keluhan memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pelayanan. Nilai-nilai kerja, kemampuan komunikasi dan penanganan keluhan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan	Terletak pada variabel independen dan variabel dependen, yaitu sama-sama menggunakan komunikasi sebagai salah satu variabel bebas, dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat.	Terletak pada objek penelitian, yaitu Arenawati melakukan penelitiannya di pelayanan RSUD Serang, dan tidak menggunakan variabel intervening atau variabel yang memediasi atau variabel yang berpengaruh secara tidak langsung.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil/ Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
			kepuasan masyarakat.		
3	Apostolos Geovanis, Pinelopi Athanasopoulou dan Evangelos Tsoukatos (2015)	<i>The Role of Service Fairness in The Service Quality – Relationship Quality – Customer Loyalty Chain</i>	Keadilan pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Keadilan pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas hubungan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas hubungan. Keadilan pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas hubungan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.	Terletak pada variabel independen, yaitu sama-sama menggunakan keadilan pelayanan sebagai salah satu variabel bebas.	Terletak pada variabel dependen, yaitu loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat.
4	Gunadi, Adi Irawan, Sri Langgeng Ratnasari dan Chablullah Wibisono (2015)	Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening antara Kompetensi Pegawai dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Mitra di	Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Budaya kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.	Terletak pada variabel independen, dependen dan variabel intervening, yaitu sama-sama menggunakan kompetensi pegawai sebagai salah	Terletak pada objek penelitian, yaitu Gunadi, dkk. melakukan penelitiannya di PTSP Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil/ Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
		Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan. Budaya kerja berpengaruh terhadap kepuasan. Kompetensi pegawai berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan melalui kualitas pelayanan tetapi tidak signifikan. Budaya kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan melalui kualitas pelayanan tetapi tidak signifikan.	satu variabel bebas, kepuasan sebagai variabel terikat dan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.	Pelabuhan Bebas Batam.
5	Aniatun Nikmah (2016)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai dan Keadilan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelayanan e-KTP dan KK Kecamatan Kesugihan Kabupaten	Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Disiplin pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan	Terletak pada variabel independen, variabel dependen, dan variabel intervening, yaitu sama-sama menggunakan kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan sebagai variabel independen, kepuasan sebagai variabel dependen dan kualitas	Terletak pada objek penelitian, yaitu Nikmah melakukan penelitiannya di Kantor Kecamatan Kesugihan Cilacap.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil/ Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
		Cilacap)	masyarakat. Disiplin pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Disiplin pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.	pelayanan sebagai variabel intervening.	

Sumber: Intisari Berbagai Penelitian Terdahulu

Berdasarkan beberapa penelitian yang pernah dilakukan dapat diperoleh hasil bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat ada yang berpengaruh secara signifikan dan ada yang tidak. Pada penelitian terdahulu belum dijumpai adanya pengaruh komunikasi, kompetensi pegawai, dan keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang. Penelitian ini merupakan penggabungan antara variabel bebas yang terdiri dari komunikasi,

kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat, serta variabel intervening yaitu kualitas pelayanan.

## **2.8 Keterkaitan Antar Variabel**

### **2.8.1 Hubungan antara Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan**

Keberhasilan pelayanan tidak terlepas dari komunikasi organisasi, yaitu komunikasi yang terjalin antara pegawai atau petugas pelayanan dengan masyarakat atau pengguna layanan. Komunikasi disini berfungsi untuk menyampaikan informasi kepada pengguna layanan. Selain itu komunikasi yang disampaikan oleh pegawai memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan. Pernyataan tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Sunarto (2005:412) yang menyimpulkan bahwa “komunikasi akan lebih berpengaruh dengan dukungan keterbukaan yang kondusif melalui wadah yang melembaga secara sistematis, sehingga diperoleh ketersediaan, kecukupan, keberlanjutan komunikator, pesan dan media”. Selain itu hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardana (2016:92) juga menunjukkan bahwa “ada pengaruh positif secara parsial antara komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik pada pelayanan umum di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”.

### **2.8.2 Hubungan antara Kompetensi Pegawai dengan Kualitas Pelayanan**

Pegawai dengan kompetensi yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurmasitha, Hakim dan Prasetyo (2013:1220) yang

menyimpulkan bahwa “kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan”. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Nikmah (2016:126) juga menyimpulkan bahwa “kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan”.

### **2.8.3 Hubungan antara Keadilan Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan**

Sikap adil yang diberikan oleh pegawai dalam melayani masyarakat tanpa membedakan status dan pendidikan menjadikan kualitas pelayanan menjadi lebih baik. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Geovanis, Athanasopoulou dan Tsoukatos (2013:761) yang menyimpulkan bahwa “keadilan pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan”. Selain itu hasil penelitian yang dilakukan oleh Nikmah (2016:126) juga menyimpulkan bahwa “keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan”.

### **2.8.4 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat**

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian Olorunniwo dan Hsu (2006:117) yang menyimpulkan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan”. Penelitian yang dilakukan oleh Izogo dan Ogba (2015:253) juga menyimpulkan hasil bahwa “kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang sangat tinggi”.

### **2.8.5 Hubungan antar Komunikasi dengan Kepuasan Masyarakat**

Setiap pegawai pelayanan akan berinteraksi dengan masyarakat, dimana interaksi tersebut dapat menciptakan kepuasan pada masyarakat. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Arenawati (2010:131) dengan menyimpulkan hasil bahwa “kemampuan komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat”. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Jadi komunikasi memainkan peranan penting dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ekspektasi masyarakat. Ekspektasi masyarakat ini dapat ditunjukkan dengan rasa puas atau tidak puas dalam pelayanan.

### **2.8.6 Hubungan antar Kompetensi Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat**

Masyarakat yang menerima pelayanan akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan apabila petugas mampu melayani dengan baik berdasarkan kompetensi yang dimiliki. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Bawole, Lengkong dan Kiayi (2015:1) dengan menyimpulkan hasil bahwa “kemampuan/ kompetensi aparat memiliki hubungan korelasi yang positif dengan kepuasan masyarakat”.

### **2.8.7 Hubungan antara Keadilan Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat**

Masyarakat akan merasa senang dan puas ketika mereka meminta pelayanan dan selama proses pelayanan diperlakukan secara adil antara satu orang dengan orang yang lainnya. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang

dilakukan oleh Zhu dan Chen (2012:491) yang menyimpulkan bahwa “keadilan pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan”. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nikmah (2016:127) juga menyimpulkan hasil bahwa “keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat”.

### **2.8.8 Hubungan antara Komunikasi pada Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan sebagai Mediasi**

Komunikasi yang baik dari pegawai akan menjadikan pelayanan kepada masyarakat semakin berkualitas. Pelayanan yang berkualitas mendorong kepuasan masyarakat semakin tinggi. Komunikasi dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan melalui kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan mampu memediasi hubungan komunikasi dengan kepuasan.

### **2.8.9 Hubungan antara Kompetensi Pegawai pada Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan sebagai Mediasi**

Kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan akan berdampak pada kualitas pelayanan. Semakin baik kompetensi yang dimiliki maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Gunadi, Irawan, Ratnasari dan Wibisono (2015:11) yang menyimpulkan bahwa “kompetensi pegawai dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan mitra melalui kualitas

pelayanan”. Artinya kualitas pelayanan mampu memediasi hubungan antara kompetensi pegawai dengan kepuasan masyarakat.

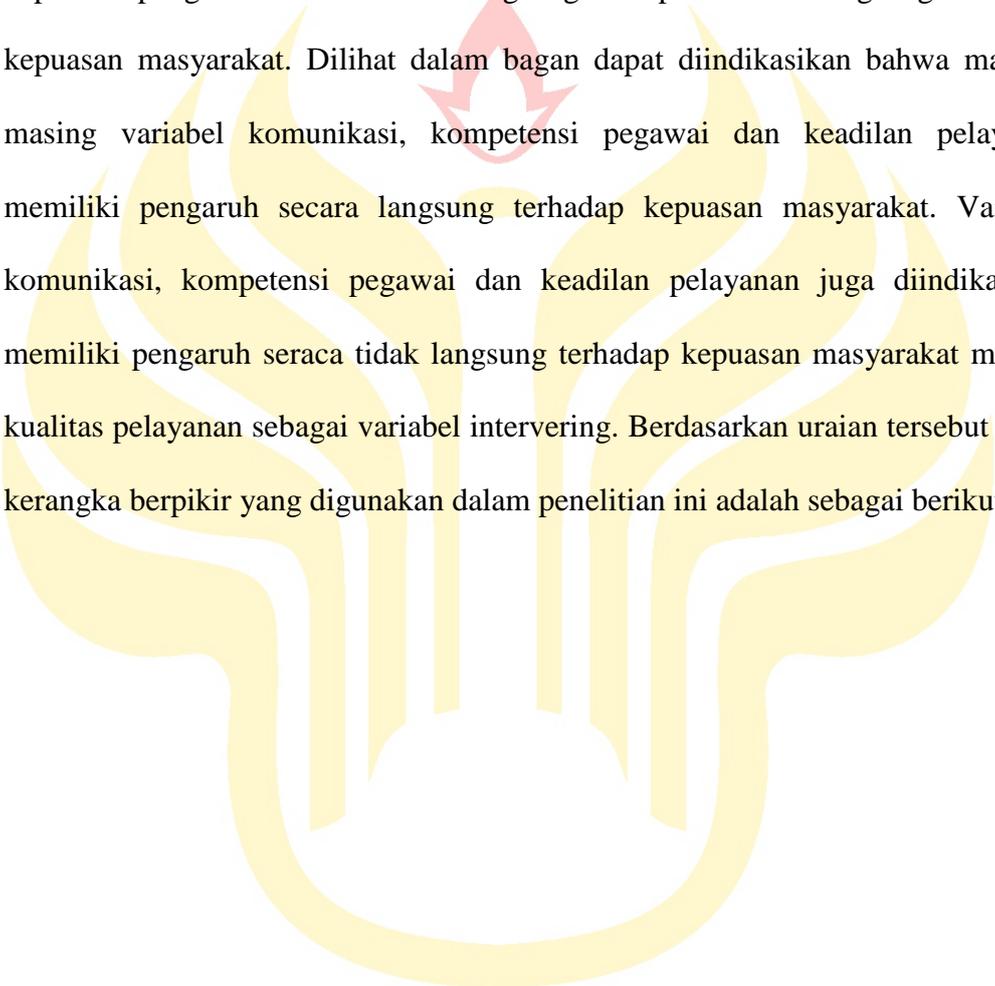
#### **2.8.10 Hubungan antara Keadilan Pelayanan pada Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan sebagai Mediasi**

Kualitas pelayanan dapat dinilai semakin baik salah satunya dengan sikap adil yang ditampilkan oleh setiap pegawainya. Keadilan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan akan mendorong meningkatnya kepuasan pada masyarakat. Hal tersebut didukung dengan penelitian Nikmah (2016:127) yang menyimpulkan bahwa “keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa keadilan pelayanan yang baik akan memicu peningkatan kualitas pelayanan sehingga mampu berperan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat”.

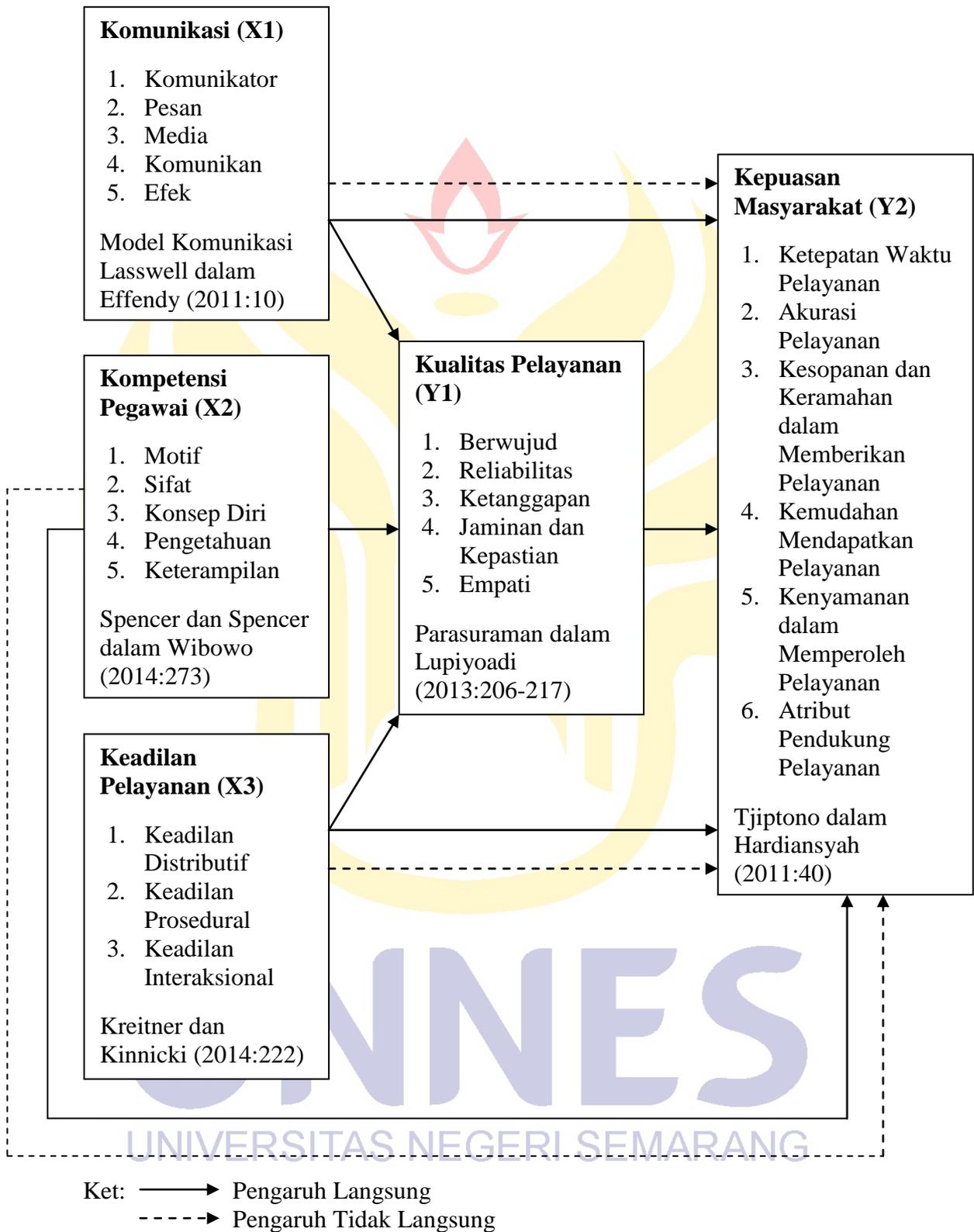
### **2.9 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir merupakan sebuah bagan atau alur kerja yang akan menjelaskan pemecahan permasalahan dalam penelitian. Kerangka berpikir berfungsi untuk memahami alur kerja secara jelas, cepat dan mudah untuk dipahami. Kerangka berpikir dalam penelitian ini mengasumsikan bahwa ada pengaruh komunikasi, kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel intervening yang memediasi hubungan antara komunikasi, kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi secara langsung oleh variabel kualitas pelayanan. Komunikasi, kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan dapat berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat. Dilihat dalam bagan dapat diindikasikan bahwa masing-masing variabel komunikasi, kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Variabel komunikasi, kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan juga diindikasikan memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervering. Berdasarkan uraian tersebut maka kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

## 2.10 Hipotesis

Suharsimi (2010:110) menyatakan bahwa “hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul”. Berdasarkan latar belakang dan landasan teori yang telah diuraikan maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H<sub>1</sub> : Ada pengaruh positif komunikasi terhadap kualitas pelayanan.
- H<sub>2</sub> : Ada pengaruh positif kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.
- H<sub>3</sub> : Ada pengaruh positif keadilan pelayanan terhadap kualitas pelayanan.
- H<sub>4</sub> : Ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- H<sub>5</sub> : Ada pengaruh positif komunikasi terhadap kepuasan masyarakat.
- H<sub>6</sub> : Ada pengaruh positif kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat.
- H<sub>7</sub> : Ada pengaruh positif keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- H<sub>8</sub> : Ada pengaruh positif komunikasi terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.
- H<sub>9</sub> : Ada pengaruh positif kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.
- H<sub>10</sub> : Ada pengaruh positif keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti semakin baik hubungan komunikasi antara pegawai kepolisian dengan masyarakat pengguna layanan maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah hubungan komunikasi antara pegawai kepolisian dengan masyarakat pengguna layanan maka kualitas pelayanan akan semakin menurun.
2. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti semakin baik kompetensi pegawai kepolisian maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kompetensi pegawai kepolisian, maka kualitas pelayanan akan menurun.
3. Keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti, semakin baik keadilan pelayanan maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah keadilan pelayanan maka kualitas pelayanan akan menurun.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan

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

5. Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti, semakin baik hubungan komunikasi antara pegawai kepolisian dengan masyarakat pengguna layanan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah hubungan komunikasi antara pegawai kepolisian dengan masyarakat pengguna layanan maka kepuasan masyarakat akan menurun.
6. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik kompetensi pegawai kepolisian maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kompetensi pegawai maka kepuasan masyarakat akan menurun.
7. Keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik keadilan pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah keadilan pelayanan maka kepuasan masyarakat akan menurun.
8. Komunikasi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan terbukti dalam penelitian ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan komunikasi yang baik antara pegawai kepolisian dengan masyarakat pengguna layanan akan memicu peningkatan kualitas pelayanan, sehingga mampu berperan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.
9. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan terbukti dalam penelitian ini. Hal tersebut menunjukkan

bahwa kompetensi pegawai kepolisian yang baik akan memicu peningkatan kualitas pelayanan, sehingga mampu berperan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

10. Keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan terbukti dalam penelitian ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa keadilan pelayanan yang baik akan memicu peningkatan kualitas pelayanan, sehingga mampu berperan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

## 5.2 Saran

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

1. Berkaitan dengan variabel komunikasi yang menunjukkan angka paling rendah adalah indikator media. Media atau alat yang berguna untuk menyampaikan informasi tentang pelayanan SIM dapat digunakan di Kantor SATPAS, namun belum dapat diakses oleh masyarakat. Sehingga Kantor SATPAS sebaiknya dapat berusaha untuk memaksimalkan penggunaan media sosial sebagai alat bantu yang efektif digunakan untuk menyalurkan informasi tentang pelayanan SIM. Pegawai kepolisian diharapkan dapat menguasai berbagai macam media sosial dengan mengikuti pelatihan IT. Sehingga informasi tentang pelayanan SIM di Kantor SATPAS dapat tersampaikan secara menyeluruh dan dapat diakses oleh masyarakat pengguna layanan.

2. Berkaitan dengan variabel kompetensi pegawai yang menunjukkan angka paling rendah adalah indikator motif. Dorongan atau motif berprestasi pegawai kepolisian masih rendah. Program training reguler kepada pegawai kepolisian dapat dipilih oleh pimpinan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan motif atau dorongan berprestasi kepada pegawai kepolisian. Training ini dapat mengubah *mindset* pegawai kepolisian bahwa kepentingan masyarakat adalah yang paling utama dalam pelayanan daripada urusan pribadi.
3. Berkaitan dengan variabel keadilan pelayanan yang menunjukkan angka paling rendah adalah indikator keadilan distributif. Biaya atas pelayanan SIM di Kantor SATPAS belum diketahui dengan jelas oleh masyarakat. Pihak Kantor SATPAS diharapkan dapat memberikan sosialisasi bahwa pelayanan di Kantor SATPAS tidak dipungut biaya lain selain biaya pelayanan SIM dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Pimpinan dapat memberikan sanksi apabila ada pegawai pelayanan yang diketahui memungut biaya lain di luar pelayanan SIM.
4. Berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan yang menunjukkan angka paling rendah adalah indikator ketanggapan. Pegawai kepolisian belum memberikan arahan atau informasi yang jelas secara langsung kepada masyarakat yang bingung tentang syarat dan prosedur pelaksanaan pelayanan SIM di Kantor SATPAS. Pegawai kepolisian diharapkan tidak membiarkan masyarakat yang melakukan pelayanan menunggu lama tanpa ada alasan

yang jelas. Selain itu pegawai kepolisian diharapkan dapat menangani keluhan masyarakat tentang pelayanan SIM di Kantor SATPAS.



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## 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.
- Arenawati. (2010). Pengaruh nilai-nilai kerja, kemampuan komunikasi dan penanganan keluhan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan RSUD Serang. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 1 No. 2. Hal 121-132 Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bawole, Deyvy Setiawan, Lengkong, Daicy., & Kiyai, Burhanuddin. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 4 No. 32. Hal 1-14 Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Burhanudin. 2015. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dessler, Gery. 2005. *Human Resource Management*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Geovanis, Apostolos, Athanasopoulou, Pinelopi., & Tsoukatos, Evangelos. (2015). The role of service fairness in the service quality – relationship quality – customer loyalty chain. *Journal of Service Theory and Practice*, Volume 25 Iss. 6. pp 744-776.
- Ghozali, Imam. 2011. *Analisis Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: 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.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutapea, Parulian., & Thoha, Nurianna. 2008. *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Izogo, Ernest Emeka., & Ogba, Ike Elechi. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repaire service sectore. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Volume 32 Iss. 3. pp 250-269. Nigeria: Ebonyi State University.
- Keputusan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM)*. 2012. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/06/M.PAN/1995 tentang Pedoman Penganugerahan 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.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1995 tentang Hari Kerja di Lingkungan Pemerintah*. 1995. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.

- Kotler, Philip., & Keller, Kevin Lene. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Terjemahan Bob Saran. Jakarta: Erlangga.
- Kreitner, Robert., & Kinicki, Angelo. (2014). *Perilaku Organisasi*. Terjemahan Biro Bahasa Alkemis. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuswanto, Agung. 2015. *Pendidikan Karakter melalui Public Speaking*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, Arni. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nikmah, Aniatun. (2016). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai dan Keadilan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening: Studi pada Pelayanan e-KTP dan KK Kecamatan Kesugihan Kabupaten Cilacap. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- 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.
- Olorunniwo, Festus., & Hsu, Maxwell K. (2006). A typology analysis of service quality, customer satisfaction and behavioural intentions in mass service. *Managing Service Quality: An International Journal*, Volume 16 Iss. 2. pp 106-123.
- Prianggono, Jarot., & Manupputy, Dax E.S. (2011). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penerbitan surat tanda nomor kendaraan (STNK) di SAMSAT Balikpapan. *Jurnal Makna*. Volume 1 No. 2. Hal 59-74 Balikpapan: UNISMA.

- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto., & Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rozi, Fahrur. (2016). Improving communication skill of tertiary level Indonesia learners through a conversation lounge. *Asian EFL Journal*, Volume 2 Iss .14. pp 110-128.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Rafika Aditama.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Somantri, Ating., & Muhidin, Sambas Ali. 2014. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Subroto, Djoko., & Yamit, Zulian. (2004). Pengaruh kinerja pelayanan aparaturnya kepolisian terhadap kepuasan masyarakat: studi kasus pada bagian pengurusan surat ijin mengemudi (SIM) di wilayah kerja Kepolisian Republik Indonesia Resort Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*. Volume 7 No. 1. Hal 31-51 Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Sudarmanto., & Adinugraha, Eka. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi, Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. (2005). Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah. *Jurnal Moderator*, Volume 9 No. 2. Hal 403-414 Jakarta: Dirjen Dikti.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Jakarta: Salemba Empat.
- Effendy, Onong Uchjana. (2011). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.* 2002. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.* 1992. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Surat Ijin Mengemudi (SIM).* 2009. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.* 2014. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.* 2009. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.* 2004. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.
- Wasistiono, Sadu., & Tahir, M. Irawan. 2014. *Administrasi Pemerintahan Desa.* Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Wexley, Kenneth N., & Yuki, Gery A. 2003. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia.* Terjemahan Muh. Shobaruddin. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja.* Jakarta: Rajawali Press.
- Widjaja. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi.* Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian.* Jakarta: Salemba Empat.
- Zhu, Yu-Qian., & Chen, Haoun-Gee. (2012). Service fairness and customer satisfaction in internet banking. *Internet Research*, Volume 22 Iss. 4. pp 482-498 Taiwan: National Taiwan University.