



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, PROFESIONALISME,
DAN BUDAYA KERJA PEGAWAI TERHADAP
PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN CANDISARI
KOTA SEMARANG**

T E S I S

Disusun Oleh :

HARYANTI

NPM. 201003631010414

Program Studi : Magister Administrasi Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SEMARANG
2021**



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, PROFESIONALISME,
DAN BUDAYA KERJA PEGAWAI TERHADAP
PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN CANDISARI
KOTA SEMARANG**

T E S I S

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar
Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Disusun Oleh :

HARYANTI

NPM. 201003631010414

Program Studi : Magister Administrasi Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SEMARANG
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, PROFESIONALISME,
DAN BUDAYA KERJA PEGAWAI TERHADAP
PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN CANDISARI
KOTA SEMARANG**

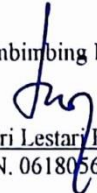
HARYANTI
201003631010414

TESIS

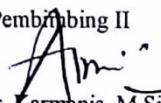
Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister
Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh Pembimbing dan
Ketua Program Studi pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Semarang, September 2021
Menyetujui,


Pembimbing I


Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
NIDN. 0618056501

Pembimbing II


Dr. Karmanis, M.Si
NIDN. 0605066601

Menyetujui,
Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik


Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
NIDN. 0618056501

LEMBAR PENGESAHAN



PENGARUH PELAYANAN PRIMA, PROFESIONALISME, DAN BUDAYA KERJA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN CANDISARI KOTA SEMARANG

Disusun Oleh :

HARYANTI

NPM. 201003631010414

Program Studi : Magister Administrasi Publik

TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui Tim Penguji dan disahkan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tanggal seperti tertera di bawah ini :

Semarang, ... September 2021

1. **Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si**
Ketua Tim Penguji/ Pembimbing I
2. **Dr. Karmanis, M.Si**
Penguji 1
3. **Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si**
Penguji 2

Tri Lestari Hadiati

Karmanis

Suparno

Mengesahkan,
Dekan FISIP UNTAG Semarang



Rini Werdiningsih
Dr. Rini Werdiningsih, M.Si

NIDN. 0621105901

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya, Tesis ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik* (sarjana, magister, dan/atau doktor) di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing dan masukan dari Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Semarang, ... September 2021

Yang Membuat Pernyataan




HARYANTI

NPM. 201003631010414

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyelesaian Tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan perhatian yang tidak terhingga dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Tuhan YME, Allah SWT atas kesehatan yang selalu diberikan kepada saya sehingga Tesis ini dapat selesai tepat waktu.
2. Bpk Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si selaku Rektor UNTAG Semarang dan selaku Penguji Tesis ini.
3. Ibu Dr. Rini Werdiningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
4. Ibu Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik dan selaku Pembimbing I Tesis ini.
5. Bpk Moeljanto, SE, MM selaku Camat Candisari telah mengizinkan penulis dalam menyusun Tesis ini.
6. Ibu Terania, S.Sos selaku Bagian Kepegawaian, terima kasih atas waktu yang disediakan untuk penulis dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh penulis.
7. Ibu Adila Wilda Rahmawati selaku bagian pelayanan atas data-data dan waktu yang diberikan kepada saya dan mendampingi saya ketika menyebar kuesioner.
8. Keluarga, Suami dan Anak-Anak yang waktunya sudah tersita untuk konsentrasi saya menyelesaikan Tesis ini.
9. Semua pihak yang telah membantu secara moril maupun materiil, sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Semoga Gusti Allah, Tuhan Yang Maha Esa membalasnya dengan yang lebih baik. Terima Kasih.

Semarang, ... September 2021

Penulis,



HARYANTI

NPM. 201003631010414

ABSTRAK

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan, karena tanpa adanya sumber daya manusia maka suatu kegiatan tidak dapat berjalan dengan baik. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dibutuhkan berbagai aspek penting seperti pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja. Tujuan dalam penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data kuesioner yang disebarakan kepada responden. Pengolahan data dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis data regresi linier berganda dengan bantuan Aplikasi Program SPSS versi 22 for windows 10. Pengujian analisa data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda. Uji hipotesis menggunakan uji f dan uji t.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa Pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Profesionalisme, Budaya Kerja, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Human resources have an important role in providing services, because without human resources, an activity cannot run properly. To provide good service to the community, various important aspects are needed, such as excellent service, professionalism and work culture. The purpose of this study is to examine and analyze the effect of excellent service, professionalism and work culture together on community satisfaction.

In this study, the type of data used is primary data with questionnaire data collection methods distributed to respondents. Processing data using a quantitative approach with multiple linear regression data analysis method with the help of SPSS version 22 for windows 10 application. Testing data analysis using validity test, reliability test, classical assumption test, and multiple regression analysis. Hypothesis testing using f test and t test.

The results of the study explain that excellent service has a positive and significant effect on increasing community satisfaction, professionalism has a positive and significant effect on increasing community satisfaction, work culture has a positive and significant effect on increasing community satisfaction in Candisari District, Semarang City.

Keywords : *Excellent Service, Professionalism, Work Culture, Community Satisfaction*

MOTTO

- ❖ *“Bekerjalah untuk duniamu seolah-olah kamu akan hidup selama-lamanya dan beribadallah untuk akhiratmu seakan-akan akan mati esok pagi”*
- ❖ *“Ada sesuatu tanggung jawab yang berat untuk menjadikan diri kita yakin seperti apa yang kita inginkan, namun betapa kaya hidup kita apabila kita bisa menjalani gagasan itu dan menerapkannya dalam perilaku keberadaan kita setiap hari”*
- ❖ *“Meyakinkan diri sendiri bahwa anda bisa memenuhi kebutuhan dasar hidup akan memicu kepercayaan diri dan mempermudah untuk memulai mewujudkan kehidupan yang diimpikan”*
- ❖ *“Mencoba berarti menciptakan sebuah peluang”*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat, hidayah, dan inayah-Nya serta ditambah dengan semangat dan kerja keras sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima, Profesionalisme, Dan Budaya Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Candisari Kota Semarang”.

Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Penulis menenyadari, bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran membangun penulis harapkan dari berbagai pihak demi kesempurnaan substansi Tesis ini.

Besar harapan penulis semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan, khususnya bagi peneliti yang bermaksud untuk melakukan penelitian lanjutan.

Semarang, ... September 2021
Penulis,

HARYANTI
NPM. 201003631010414

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	14
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
2.1. Telaah Pustaka	15
2.1.1. Kepuasan Masyarakat	15
2.1.2. Pelayanan Prima	21
2.1.3. Profesionalisme	28
2.1.4. Budaya Kerja	34
2.2. Pengaruh Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	39
2.2.1. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat	39
2.2.2. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kepuasan Masyarakat	40
2.2.3. Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat	42
2.3. Penelitian Terdahulu	43
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1. Jenis Penelitian	46
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	46
3.3. Jenis dan Sumber Data	48
3.4. Populasi dan Sampel	48
3.5. Metode Pengumpulan Data	50
3.6. Uji Instrumen	51

3.7. Uji Asumsi Klasik	52
3.8. Analisis Regresi Berganda	53
3.9. Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
4.1.1. Visi dan Misi Kecamatan Candisari	55
4.1.2. Kondisi Geografis Kecamatan Candisari	57
4.1.3. Orbitasi (Jarak Dari Pusat Pemerintahan)	57
4.1.4. Keadaan Demografi Kecamatan Candisari	57
4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Candisari	59
4.1.6. Struktur Organisasi Kecamatan Candisari dan Tata Kerja	77
4.2. Hasil Penelitian	78
4.2.1. Deskripsi Responden	78
4.2.2. Deskripsi Tanggapan Responden	81
4.2.2.1. Indek Jawaban Responden terhadap Variabel Pelayanan Prima	81
4.2.2.2. Indek Jawaban Responden terhadap Variabel Profesionalisme	82
4.2.2.3. Indek Jawaban Responden terhadap Variabel Budaya Kerja	83
4.2.2.4. Indek Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat	84
4.2.3. Uji Validitas	85
4.2.4. Uji Reliabilitas	87
4.2.5. Uji Asumsi Klasik	88
4.3. Pembahasan	91
4.3.1. Regresi Linier Berganda	91
4.3.2. Pengujian Hipotesis	92
4.3.3. Koefisien Determinasi	94
4.3.4. Pembahasan	95
BAB V KESIMPULAN	99
5.1. Kesimpulan	99
5.2. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	i

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah ASN pada Kecamatan Candisari Berdasarkan Pendidikan	10
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1. Definisi Konsep dan Operasional	47
Tabel 4.1. Komposisi Penduduk Menurut Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2. Komposisi Penduduk Menurut Agama	59
Tabel 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 4.4. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 4.5. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	81
Tabel 4.6. Indek Jawaban Responden terhadap Indek Variabel Pelayanan Prima	82
Tabel 4.7. Indek Jawaban Responden terhadap Indek Variabel Profesionalisme	83
Tabel 4.8. Indek Jawaban Responden terhadap Indek Variabel Budaya Kerja	84
Tabel 4.9. Indek Jawaban Responden terhadap Indek Variabel Kepuasan Masyarakat	85
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas	86
Tabel 4.11. Uji Reliabilitas	88
Tabel 4.12. Uji Kolmogorov	89
Tabel 4.13. Uji Multikolinearitas	91
Tabel 4.14. Analisis Regresi Linier Berganda	92
Tabel 4.15. Nilai Uji F	93
Tabel 4.16. Nilai Uji t	94
Tabel 4.17. Koefisien Determinasi	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	45
Gambar 4.1. Peta Administrasi Wilayah Kecamatan Candisari	56
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Kecamatan Candisari	78
Gambar 4.3. Uji Heteroskedastisitas	90

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi paradigma penyelenggaraan pemerintahan baik dari segi pembangunan dan pelayanan publik telah terjadi pergeseran dari paradigma *rule govermnet* menjadi *good governance*. Adanya pergeseran paradigma instansi pemerintah yang mendasar di berbagai bidang kehidupan manusia menjadi tantangan bagi administrasi publik, sejalan dengan meningkatnya kebutuhan terhadap pelayanan masyarakat yang efisien dan responsif. Dimana pemerintah menjadi tumpuan masyarakat terhadap urusan administratif yang bersifat kewajiban sebagai sipil sehingga pelayanan terhadap masyarakat diharapkan dapat memainkan peranan penting dalam upaya peningkatan daya saing dan pembangunan nasional, bukan sebagai sumber inefisien dan hal hal yang bersifat maladministrasi.

Sebuah organisasi dalam mencapai keberhasilan pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat perlu didukung oleh sumber daya manusia, dalam hal ini pegawai atau petugas pelayanan. Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan, karena tanpa adanya sumber daya manusia maka suatu kegiatan tidak dapat berjalan dengan baik. Tentunya sumber daya manusia yang dapat memberikan pelayanan berkualitas pada masyarakat juga memiliki mutu atau kemampuan

yang berkualitas yang dapat dilihat dari kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing pegawai.

Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Pada awalnya instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan (*service quality*) dikembangkan oleh peneliti pemasaran untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan (Hasan, 2014; 71). Dan ukuran kualitas pelayanan sebenarnya ditentukan oleh banyak faktor yang bersifat *intangibile* (tidak berwujud) dan memiliki banyak aspek psikologis yang rumit untuk diukur, idealnya pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan tersebut yaitu penilaian terhadap pengguna layanan (*service users*) dan penyedia pelayanan (*service providers*).

Pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi yang berorientasi profit maupun organisasi publik. Karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan masyarakat karenanya pelaksanaannya selalu dikaitkan dengan upaya pencapaian tujuan atau misi organisasi secara optimal. Dan pelayanan yang diberikanpun tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat akan tetapi juga pemberian pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga pelayanan prima di suatu instansi

sangatlah penting untuk diterapkan dengan harapan memberikan citra dan nama baik bagi instansi yang bersangkutan dan tentunya dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang dilayaninya.

Menurut Istianto (2011; 74) Pelayanan publik diartikan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tjiptono (2011;47) menyatakan bahwa kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan pada suatu organisasi atau lembaga apabila dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan/ masyarakat.

Kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Kotler dan Susanto (2000;49) menyatakan bahwa perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harga atau meningkatkan pelayanan. Oleh karena itu, organisasi atau perusahaan harus memastikan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang telah diberikan. Pada pelayanan publik yang terdapat di pemerintahan, khususnya pada Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang juga harus memberikan pelayanan yang baik dan menghasilkan kepuasan masyarakat.

Dalam hal ini kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja. Menurut Sutedja (2007;40) Pelayanan atau service adalah sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan pada dasarnya bersifat *intangible* (tak terlihat) dan tidak berujung pada kepemilikan. Pelayanan juga dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu didasarkan dari orang yang memberikan pelayanan atau didasarkan atas peralatannya. Menurut Kotler (2012; 46), pelayanan (*service*) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003; 30).

Barata (2003; 48) mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Pelayanan prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan.

Selain pelayanan prima, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah profesionalisme. Menurut Kusnandar (2007; 63)

mengemukakan bahwa profesionalisme adalah kondisi, arah, nilai, tujuan dan kualitas syatu eahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan mata pencaharian seseorang. Menurut Imawan (2007:77) profesionalisme menunjukkan hasil kerja yang sesuai sesuai dengan standar teknis atau etika sebuah profesi. Aktivitas kerja itu lazim berhubungan dengan penghasilan dalam bentuk uang.

Menurut Harefa (2004:137) bahwa profesionalisme pertama-tama adalah soal sikap. Lalu dia mengatakan ada beberapa hal yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu, keterampilan tinggi, pemberian jasa yang berorientasi pada kepentingan umum, pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu sistem balas jasa yang merupakan lambing prestasi kerja. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat selain pelayanan prima dan profesionalisme adalah budaya kerja. Robbins (2003:11) mengatakan budaya kerja merupakan “Suatu sistem pengertian bersama yang dipegang oleh anggota suatu organisasi yang membedakan organisasi tersebut dari organisasi lainnya”. Menurut Mangkunegara (2005:316) menyimpulkan pengertian budaya kerja sebagai “Separangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam perusahaan yang dijadikan

pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.

Budaya kerja adalah suatu falsafah didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai bekerja. Triguna (2004:1) menjelaskan bahwa “Sebenarnya budaya kerja sudah lama dikenal oleh manusia, namun belum disadari bahwa suatu keberhasilan kerja berakar pada nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaan.

Dalam penelitian Stevil Debora, Yuni Candra, dan Nurlina (2016) telah menjelaskan bahwa pelayanan prima dan profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian tersebut senada dengan penelitian dari Tehubijuluw Zacharias (2017) dan Erut & Adi (2015) yang juga menyatakan bahwa pelayanan prima dan profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Faktor budaya kerja dalam penelitian Agnis Rindha Pavilonita (2017) telah dinyatakan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian tersebut senada dengan penelitian dari Kurniawan & Supriyanto (2020) yang juga menyatakan variabel budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pemerintah Kecamatan merupakan Garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, untuk itu pelayanan publik harus

ditingkatkan sebagai mana tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (7) menegaskan 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*”, dari penjelasan tersebut dapat dijelaskan bahwa dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat atas Pelayanan Publik yang dilakukan Pemerintah Daerah merupakan kegiatan yang senantiasa dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan setiap warga masyarakat dan penduduk tentang peningkatan Pelayanan Publik.

Pemerintah Daerah berupaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga masyarakat dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Pelaksanaan Pelayanan Publik kepada setiap warga masyarakat dan penduduk di Daerah dilakukan dengan sistem pelayanan terpadu. Sistem ini pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh masyarakat, karena pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib.

Kecamatan Candisari merupakan salah satu kecamatan dari 16 Kecamatan di Kota Semarang, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2004 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kota Semarang, serta Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Semarang Kantor Kecamatan Candisari mempunyai tugas mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan peningkatan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat kecamatan.

Secara topografi Kecamatan Candisari terletak di dataran rendah namun berbukit-bukit. Sesuai Rencana Tata Ruang dan Wilayah (RT RW) Kecamatan Candisari merupakan lokasi perdagangan, perumahan, dan pendidikan, dengan batas-batas wilayah administrasi sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Semarang Selatan
- Sebelah Barat : Kecamatan Gajahmungkur
- Sebelah Selatan : Kecamatan Banyumanik
- Sebelah Timur : Kecamatan Tembalang

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Candisari sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sebagai salah satu perangkat daerah yang berada paling bawah langsung berhubungan dengan masyarakat,

Kecamatan merupakan tangan panjang dari pemerintah kota. Sehingga segala hal/bidang/sector akan melibatkan Kecamatan. Kecamatan Candisari sendiri juga merupakan perangkat daerah yang langsung berhubungan dengan masyarakat diwilayah Kecamatan Candisari. Jenis layanan yang diberikan Kantor Kecamatan Candisari adalah sebagai berikut:

1. Pengesahan Permohonan Surat Pengantar SKCK;
2. Pengesahan Surat Pengantar Ijin Keramaian;
3. Pengesahan Surat Keterangan Mendapatkan Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)
4. Pengesahan Pernyataan Belum Menikah
5. Legalisasi KTP dan KK : (harus membawa) KTP dan KK Asli
6. Pengesahan Proposal Kelompok,
7. Pengesahan Rekomendasi Pembelian BBM,;
8. Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu,
9. Pengesahan Permohonan Dispensasi Menikah,
10. Pengesahan Permohonan Perceraian (Khusus PNS),
11. Surat Permohonan Perceraian dari pemohon yang ditanda tangani pemohon/penggugat cerai yang diketahui Lurah Desa
12. Pengesahan Formulir Permohonan SPPL
13. Pengesahan Formulir Ijin Gangguan Baru,
14. Pengesahan Formulir Permohonan Penggantian Ijin Gangguan,
15. Pengesahan Permohonan IMB,
16. Pengesahan Surat Keterangan Kematian

17. Pengesahan Surat Keterangan Kelahiran,
18. Pengesahan Surat Keterangan Domisili Untuk Organisasi,
19. Pengesahan Surat Keterangan Domisili Untuk Perorangan,
20. Pengesahan Surat Keterangan Bepergian,
21. Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Terbatas (KITAS)
22. Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Sementara;
23. Pengesahan Surat Keterangan Tidak Sengketa dan Penguasaan Tanah;
24. Pengesahan Surat Keterangan Waris.
25. Pembayaran PBB
26. Mutas Tanah
27. Pengusaan Tanah
28. BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan)
29. Semua Surat Pengantar Keterangan Mengetahui Kecamatan

Sumber : Kecamatan Candisari

Tabel 1.1.
Jumlah ASN pada Kecamatan Candisari Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	
		ASN	Non ASN
1	S2	1	-
2	S1	7	18
3	D3	1	3
4	D1	-	-
5	SLTA	4	16
6	SLTP	-	4
7	SD	-	5
Total		13	46

Sumber : Kecamatan Candisari, 2021

Dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Candisari untuk masyarakat masih kurang terpenuhi, hal ini dikarenakan pelayanan, profesionalisme dan budaya kerja pegawai Kecamatan Candisari yang masih perlu ditingkatkan. Dari hasil survey peneliti terkait dengan pelayanan prima pada Kantor Kecamatan Candisari terdapat beberapa permasalahan tingkat pelayanan prima.

Masih terdapat beberapa permasalahan dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Candisari. Beberapa kinerja pegawai yang sering dikeluhkan oleh masyarakat diantaranya, yaitu Izin Mendirikan Bangunan, ada beberapa masyarakat khususnya masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan, merasakan pelayanannya agak lambat. Artinya bahwa adanya sebagian masyarakat mengurus dengan mudah dan cepat sementara ada sebagian masyarakat mengurus dengan lamban, maka dari beberapa masyarakat merasa adanya ketidakadilan atau masih adanya unsur kekeluargaan atau orang yang dikenal dalam pengurusan IMB.

Selain permasalahan diatas yang sering dikeluhkan oleh masyarakat yaitu dalam pelayanan pengurusan Surat Keterangan Pertanahan. Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris sesuai dengan SOP hanya memerlukan waktu 1 hari namun karen SDM yang mehami masalah persyaratan dan aturan-aturan Pertanahan dan Ahli Waris hanya 1 (satu) orang hal ini yang menyebabkan pelayanan yang seharusnya hanya memerlukan waktu 1 (satu) hari terkadang bisa sampai 2 atau 3 hari, selain itu apabila pegawai yang memahami masalah

pertanahan dan ahli waris ada kegiatan di luar kantor pelayanan harus menunggu dan tidak terlayani.

Selain dua permasalahan tersebut di atas dalam hal pelayanan administrasi kependudukan juga masih ada kendala, yaitu keterbatasan SDM yang, selama ini pelayanan administrasi kependudukan sudah secara on line, sehingga dibutuhkan pegawai yang berkompentensi, di Kantor Kecamatan Candisari pegawai yang menguasai pelayanan administrasi kependudukan secara on line hanya ada 1 (satu) orang saja dan itupun Non ASN, sehingga hal ini yang menjadi kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Candisari bergantung pada pegawai dan juga lingkungan kerjanya. Dengan adanya pegawai yang berkompenten akan dengan membantu pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat, selain pegawai yang berkompenten aspek kedisiplinan juga penting untuk kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya kompetensi dan disiplin kerja tingkat pelayanan di Kecamatan Candisari akan meningkat, dengan begitu akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor- faktor yang ada. Oleh karena itu penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Prima, Profesionalisme, Dan Budaya Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Candisari Kota Semarang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka terdapat beberapa rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

- 1) Apa ada Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat?
- 2) Apa ada Pengaruh Profesionalisme terhadap Kepuasan Masyarakat?
- 3) Apa ada Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat?
- 4) Apa ada Pengaruh Pelayanan Prima, Profesionalisme dan Budaya Kerja secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Menguji dan menganalisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat
- 2) Menguji dan menganalisis Pengaruh Profesionalisme terhadap Kepuasan Masyarakat
- 3) Menguji dan menganalisis Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat
- 4) Menguji dan menganalisis Pengaruh Pelayanan Prima, Profesionalisme dan Budaya Kerja secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa kegunaan, baik kegunaan secara praktis maupun secara teoritis :

1) Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan peneliti serta lebih mengerti dan memahami teori-teori pelayanan prima, profesionalisme, budaya kerja, dan kepuasan masyarakat.

b. Bagi Lembaga

Dapat menambah perbendaharaan perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

c. Bagi Kantor Kecamatan Candisari

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Candisari.

2) Manfaat Teoritis

Sebagai sarana dan media untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan literatur untuk menambah wacana baru khususnya tentang pelayanan prima, profesionalisme, budaya kerja, dan kepuasan masyarakat.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Telaah Pustaka

2.1.1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Lupiyoadi (2006;58), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut :

- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
- b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
- c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik

- d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan, dimana perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produksi air minum yang ditawarkan oleh perusahaan air minum sangat besar, maka harapan- harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.

- 2) Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- 3) Pengalaman teman-teman, cerita teman tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang didapat dari pengalamannya setelah mengkonsumsi produk dan layanan tersebut.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari image periklanan dan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan.

Menurut Tjahya Supriatna (2003;48), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001; 39), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada

publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada public tersebut.

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Menurut Putra Fadillah (2001;72), kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan publik. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu

pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat).

Menurut Lupioyadi (2006;76), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu :

- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila

kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia. Rangkuti (2003;69), mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa yaitu :

- a. Kesenjangan tingkat kepentingan masyarakat dan persepsi manajemen.
Pada kenyataannya pihak manajemen suatu organisasi publik tidak selalu merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para masyarakatnya.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan masyarakat dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh masyarakatnya, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumberdaya atau karena adanya kelebihan permintaan.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya pemberi jasa memenuhi standar kinerja, atau bahkan ketidak mauan memenuhi standar kinerja yang diharapkan.
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Seringkali tingkat kepentingan masyarakat dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh organisasi publik. Apabila diberikan ternyata tidak dipenuhi, maka terjadi persepsi negatif terhadap kualitas jasa organisasi publik.

- e. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan kesenjangan ini terjadi apabila masyarakat mengukur kinerja atau prestasi organisasi publik dengan cara yang berbeda, atau apabila masyarakat keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

2.1.2. Pelayanan Prima

Terdapat 3 konsep yang perlu dipahami kaitanya dengan pelayanan prima yakni pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik dan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Merujuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara dalam Pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan dalam Pasal 35 menjelaskan bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawas internal adalah pengawas atasan langsung dan pengawas

fungsional, sedangkan pengawas eksternal adalah masyarakat, ombudsman dan DPR / DPRD.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan proses jual beli barang dan jasa. Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Kotler (2012; 46), pelayanan (*service*) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003; 30). Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar

kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009; 8).

Definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima (Barata 2003; 27) :

- a. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- b. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- d. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
- e. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra
- f. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
- g. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan

Terdapat beberapa definisi tentang kualitas pelayanan menurut Maddy (2009; 37). Dan dari sejumlah definisi tersebut terdapat beberapa kesamaan, yaitu :

- a. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan
- b. Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan
- c. Kualitas itu mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan

- d. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan dari definisi pelayanan prima (*service excellence*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standard dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003; 31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep, sebagai berikut :

- a. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

- b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi

mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pendapat lain menyatakan bahwa konsep pribadi pelayanan prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian. Konsep layanan prima tersebut terdiri dari hal-hal berikut ini (Pendit, 2004; 51) :

- a. Pribadi prima tampil ramah
- b. Pribadi prima tampil sopan
- c. Pribadi prima tampil yakin
- d. Pribadi prima tampil rapi
- e. Pribadi prima tampil ceria
- f. Pribadi prima senang memaafkan
- g. Pribadi prima senang bergaul
- h. Pribadi prima tampil belajar dari orang lain
- i. Pribadi prima senang dalam kewajaran
- j. Pribadi prima senang menyenangkan orang lain

Implementasi *service excellent* ini tidak hanya melalui pelayanan yang bersifat klerikal mata, artinya tidak hanya sebatas pada tindak sikap sopan dalam tindak pelayanan semata, melainkan terkandung nilai yang berkaitan dengan nilai rasa aman, kepercayaan dan rasa puas dari bentuk pelayanan itu

sendiri. Menurut Hasibuan (2016; 58), menjelaskan indikator dari pelayanan prima yaitu :

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah ketersediaan prosedur pelayanan yang mudah dipahami, tidak ribet (tidak berbelit-belit) dan mudah dilaksanakan oleh pemberi serta mudah diikuti oleh penerima pelayanan.

2) Keterbukaan informasi pelayanan

Keterbukaan informasi pelayanan adalah standar administratif dan persyaratan teknis pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran untuk memperoleh layanan.

3) Kepastian pelayanan

Kepastian pelayanan merupakan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, dan kepastian produk layanan yang diterima (benar, tepat, dan sah).

4) Profesionalisme pelayananan

Profesionalisme pelayananan adalah serangkaian kompetensi yang dimiliki oleh pemberi layanan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, kemampuan berkomunikasi, sikap, perilaku, disiplin, sopan dan santun, ramah, serta ikhlas).

5) Manajemen pelayanan

Manajemen pelayanan adalah serangkaian tatakelola tugas/ pekerjaan, administrasi layanan yang tertib, teratur, penyediaan dan penataan ruang tunggu (nyaman, bersih, rapi) dan lingkungan yang indah dan sehat.

6) Fasilitas pelayanan

Fasilitas pelayanan adalah ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan kenyamanan, termasuk fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

2.1.3. Profesionalisme

Profesional artinya ahli dalam bidangnya. Jika seorang manajer mengaku sebagai seorang yang profesional maka ia harus mampu menunjukkan bahwa dia ahli dalam bidangnya. Harus mampu menunjukkan kualitas yang tinggi dalam pekerjaannya. Berbicara mengenai profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya. Secara sederhana, profesionalisme yang diartikan perilaku, cara, dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi (Oerip dan Oetomo, 2000 : 264-265). Dalam Pasal 1 ayat 5 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Budaya Kerja menjelaskan bawah profesionalitas adalah kemampuan untuk memahami, menguasai dan melakukan hal-hal yang harus dikerjakan secara konsisten dan produktif dalam memberikan hasil pekerjaan yang bermanfaat.

Istilah profesional itu berlaku untuk semua aparat mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin di capai oleh sebuah organisasi (Kurniawan, 2005:74).

Menurut Harefa (2004:137) bahwa profesionalisme pertama-tama adalah soal sikap. Lalu dia mengatakan ada beberapa hal yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu, keterampilan tinggi, pemberian jasa yang berorientasi pada kepentingan umum, pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu sistem balas jasa yang merupakan lambing prestasi kerja. Menurut Irawan (2007:77) profesionalisme menunjukkan hasil kerja yang sesuai sesuai dengan standar teknis atau etika sebuah profesi. Aktivitas kerja itu lazim berhubungan dengan penghasilan dalam bentuk uang. Untuk menciptakan kadar profesionalitas dalam melaksanakan misi institusi persyaratan dasarnya adalah tersedianya sumber daya manusia yang andal, pekerjaan yang terprogram dengan baik, dan waktu yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut serta adanya dukungan dana yang memadai dan fasilitas yang memadai dan fasilitas yang mendukung.

Profesionalisme menurut Sedarmayanti (2010:96) adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab. Pandangan lain seperti Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui prilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi, maka kemampuan disini baru merupakan kekuatan yang ada di dalam diri seseorang. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang. Apa yang dikemukakan Hamalik (2000: 7-8) dapat menambah pemahaman mengenai profesionalisme pegawai atau tenaga

kerja. Ia mengemukakan bahwa tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek- aspek sebagai berikut :

1. Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain: daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.
2. Aspek Profesionalisme dan vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu, dengan kemampuan dan keterampilan itu, dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
3. Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula, misalnya seorang tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik.
4. Aspek Operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilanya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.
5. Aspek Personal, bahwa setiap kerja harus memiliki sifat-sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya: sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin.

6. Aspek Produktivitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekerjaannya, baik kuantitas maupun kualitas.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) akan terlaksana apabila sumber daya aparatur negaranya bersih, beribawa, profesional dan bertanggung jawab. Menurut Siagian (2000;62) profesional diukur dari kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesional dalam diri aparat dilihat dari segi :

- a. Kreatifitas (*creativity*).

Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila : terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkan secara inovatif; adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan.

- b. Inovasi (*innovasi*).

Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan

tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai.

c. Responsifitas (*responsivity*).

Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan. Dimensi profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab. Sedarmayanti (2010;54), menjelaskan mengenai indikator dari profesionalisme, yaitu :

1. Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan seseorang yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.
2. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) yang telah dicapai.
3. Efisiensi diartikan sebagai perbandingan antara input dan output, tenaga dan hasil, biaya dan kesenangan yang dihasilkan.
4. Tanggung jawab berarti kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-

baiknya tepat pada waktunya dan berani mengambil resiko atas keputusan yang dibuatnya.

2.1.4. Budaya Kerja

Suatu keberhasilan kerja berakar pada nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaannya. Nilai-nilai tersebut bermula dari adat kebiasaan, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinannya menjadi kebiasaan dalam perilaku kerja atau organisasi. Nilai-nilai yang telah menjadi kebiasaan tersebut dinamakan budaya. Oleh karena budaya dikaitkan dengan mutu atau kualitas kerja, maka dinamakan budaya kerja. Kata budaya itu sendiri adalah sebagai suatu perkembangan dari bahasa sansekerta 'budhayah' yaitu bentuk jamak dari buddhi atau akal, dan kata majemuk budi-daya, yang berarti daya dari budi, dengan kata lain budaya adalah daya dari budi yang berupa cipta, karsa dan rasa. Sedangkan kebudayaan merupakan pengembangan dari budaya yaitu hasil dari cipta, karsa dan rasa tersebut.

Dalam Pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Budaya Kerja menjelaskan bahwa budaya kerja adalah sikap serta perilaku individu dan kelompok yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi sifat suatu kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari. Selain itu budaya kerja juga memiliki slogan masing-masing sebagai berikut :

- a. Jujur : Integritas diatas segalanya
- b. Profesional : Hasil kerja akuntabel
- c. Solid : Satu untuk semua, semua untuk satu
- d. Kreatif : Kaya gagasan
- e. Melayani : Pemangku kepentingan adalah Raja

Budaya kerja adalah suatu falsafah didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai bekerja. Robbins (2003:11) mengatakan budaya kerja merupakan “Suatu sistem pengertian bersama yang dipegang oleh anggota suatu organisasi yang membedakan organisasi tersebut dari organisasi lainnya”. Menurut Mangkunegara (2005:316) menyimpulkan pengertian budaya kerja sebagai “Separangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam perusahaan yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.

Triguna (2004:1) menjelaskan bahwa “Sebenarnya budaya kerja sudah lama dikenal oleh manusia, namun belum disadari bahwa suatu keberhasilan kerja berakar pada nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaan. Nilai-nilai tersebut bermula dari adat istiadat, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinan pada diri pelaku kerja atau organisasi. Nilai-nilai yang menjadi kebiasaan tersebut dinamakan budaya kerja”. Dengan

demikian, maka setiap fungsi atau proses kerja harus mempunyai perbedaan dalam bekerjanya, yang mengakibatkan berbedanya pola nilai-nilai yang sesuai untuk diambil dalam kerangka kerja organisasi. Seperti nilai-nilai apa saja yang sepatutnya dimiliki, bagaimana perilaku setiap orang akan dapat mempengaruhi kerja mereka, kemudian falsafah yang dianutnya seperti “budaya kerja” merupakan suatu proses tanpa “akhir” atau “terus menerus”.

Berbicara tentang budaya kerja berarti berbicara tentang pedoman yang berisi tentang aturan-aturan yang terkait dengan kerja yang kemudian diimplementasikan di dalam kehidupan nyata dalam pekerjaan sehari-hari yang menghasilkan produk-produk yang relevan dengan tuntutan pekerjaannya. Budaya kerja tersebut kemudian secara mekanis dan organis terdapat didalam diri manusia sehingga terekspresi di dalam kehidupannya. Sebagai pedoman dalam bersikap dan berperilaku, budaya kerja merupakan seperangkat pengetahuan yang *built in* di dalam individu manusia pekerja yang dengannya manusia bertindak atau berperilaku di dalam dunia kerja. Budaya kerja tersebut sudah menjadi bagian di dalam kehidupan seseorang sehingga tanpa pengawasan pun seseorang pasti akan melakukannya sebagaimana pedomannya tersebut.

Menurut Rivai (2005:43) fungsi budaya kerja adalah “Budaya mempunyai suatu peran menetapkan tapal batas, artinya budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara suatu organisasi dengan organisasi lain; Budaya memberikan identitas bagi organisasi; Budaya mempermudah timbulnya komitmen yang lebih luas dari pada kepentingan individu; Budaya itu

mengingatkan kemantapan sistem sosial; dan Budaya sebagai mekanisme pembuat maknadan kendali yang memandu serta membentuk sikap dan perilaku karyawan”.

Menurut Robbins (2003:520) peran atau fungsi didalam suatu budaya adalah “Sebagai tapal batas yang membedakan secara jelas suatu organisasi dengan organisasi yang lain; Memberikan rasa identitas bagi anggota-anggotanya organisasi; Memudahkan penerusan komitmen hingga mencapai batasan yang lebih luas dari pada kepentingan individu; Mendorong stabilitas sisitem sosial, merupakan perakat sosial yang membantu mempersatukan organisasi; Membentuk rasa dan kendali yang memberikan panduan dan membentuk sikap serta perilaku karyawan; Sebagai pola perilaku yang berisi norma tingkah laku dan menggariskan batas-batas toleransi sosial dan juga alat komunikasi antara atasan dan bawahan maupun sebaliknya”.

Menurut Robbins (2003:523) dibutuhkan waktu yang lama untuk pembentukan suatu budaya kerja. Sekali terbentuk budaya itu cenderung berurat berakar, sehingga sukar bagi para manajer untuk mengubahnya. Robbins (2003:523) menjelaskan bagaimana budaya kerja dibangun dan dipertahankan ditunjukkan dari filsafat pendiri dan pimpinannya. Selanjutnya budaya ini sangat dipengaruhi oleh kriteria yang digunakan dalam mempekerjakan karyawan. Tindakan pimpinan akan sangat berpengaruh terhadap perilaku yang dapat diterima baik dan yang tidak. Bagaiman bentuk sosialisasi akan tergantung kesuksesan yang dicapai dalam menerapkan nilai-nilai dalam proses seleksi. Namun secara perlahan nilai-nilai tersebut dengan

sendirinya akan terseleksi untuk melakukan penyesuaian terhadap perubahan yang pada akhirnya akan muncul budaya kerja yang diinginkannya.

Adapun indikator-indikator budaya kerja menurut Ndraha (2005;83) dapat dikategorikan tiga yaitu :

1) Kebiasaan

Kebiasaan-kebiasaan biasanya dapat dilihat dari cara pembentukan perilaku berorganisasi pegawai, yaitu perilaku berdasarkan kesadaran akan hak dan kewajiban, kebebasan atau kewenangan dan tanggungjawab baik pribadi maupun kelompok di dalam ruang lingkup lingkungan pekerjaan. Adapun istilah lain yang dapat dianggap lebih kuat ketimbang sikap, yaitu pendirian (position), jika sikap bisa berubah pendiriannya diharapkan tidak berdasarkan keteguhan atau kekuatannya. Maka dapat diartikan bahwa sikap merupakan cermin pola tingkah laku atau sikap yang sering dilakukan baik dalam keadaan sadar ataupun dalam keadaan tidak disadar, kebiasaan biasanya sulit diperbaiki secara cepat dikarenakan sifat yang dibawa dari lahiriyah, namun dapat diatasi dengan adanya aturan-aturan yang tegas baik dari organisasi ataupun perusahaan.

2) Peraturan

Untuk memberikan ketertiban dan kenyamanan dalam melaksanakan tugas pekerjaan pegawai, maka dibutuhkan adanya peraturan karena peraturan merupakan bentuk ketegasan dan bagian terpenting untuk mewujudkan pegawai disiplin dalam mematuhi segala bentuk peraturan-peraturan yang berlaku di lembaga pendidikan. Sehingga diharapkan

pegawai memiliki tingkat kesadaran yang tinggi sesuai dengan konsekwensi terhadap peraturan yang berlaku baik dalam organisasi perusahaan maupun di lembaga pendidikan.

3) Nilai-nilai

Nilai merupakan penghayatan seseorang mengenai apa yang lebih penting atau kurang penting, apa yang lebih baik atau kurang baik, dan apa yang lebih benar atau kurang benar. Untuk dapat berperan nilai harus menampakkan diri melalui media atau encoder tertentu. Nilai bersifat abstrak, hanya dapat diamati atau dirasakan jika terekam atau termuat pada suatu wahana atau budaya kerja. Jadi nilai dan budaya kerja tidak dapat dipisahkan dan keduanya harus ada keselarasan dengan budaya kerja searah, keserasian dan keseimbangan. Maka penilaian dirasakan sangat penting untuk memberikan evaluasi terhadap kinerja pegawai agar dapat memberikan nilai baik secara kualitas maupun kuantitas.

2.2. Pengaruh Variabel dan Pengembangan Hipotesis

2.2.1. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler (2012; 46), pelayanan (*service*) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Pelayanan prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah

pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999; 4) Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Menurut Lupiyoadi (2006;46), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan.

Berdasarkan penelitian dari Erut & Adi (2015) telah dinyatakan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian tersebut senada dengan penelitian dari Stevil Debora, Yuni Candra, dan Nurlina (2016) yang juga menyatakan variabel pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2.2.2. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan

tingkatan masing-masing. Menurut Andrias Harefa (2004:137) bahwa profesionalisme pertama-tama adalah soal sikap. Lalu dia mengatakan ada beberapa hal yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu, keterampilan tinggi, pemberian jasa yang berorientasi pada kepentingan umum, pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu sistem balas jasa yang merupakan lambing prestasi kerja.

Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat. Menurut Tjahya Supriatna (2003:47), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan penelitian dari Tehubijuluw Zacharias (2017) telah dinyatakan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian tersebut senada dengan penelitian dari Stevil Debora, Yuni Candra, dan Nurlina (2016) yang juga menyatakan variabel profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2.2.3. Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Robbins (2003:11) mengatakan budaya kerja merupakan “Suatu sistem pengertian bersama yang dipegang oleh anggota suatu organisasi yang membedakan organisasi tersebut dari organisasi lainnya”. Menurut Mangkunegara (2005:316) menyimpulkan pengertian budaya kerja sebagai “Separangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam perusahaan yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.

Menurut Putra Fadillah (2001:83), kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan publik. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum.

Berdasarkan penelitian dari Agnis Rindha Pavilonita (2017) telah dinyatakan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian tersebut senada dengan penelitian dari

Kurniawan & Supriyanto (2020) yang juga menyatakan variabel budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar dalam penyusunan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis. Berikut ini adalah tabel penelitian terdahulu :

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Deddy Junaedi (2020)	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT. Bank Jatim Capem Maron Probolinggo)	Analisis Regresi Linear Berganda	- Analisa regresi parsial menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2	Abd Rahman Pakaya, Agus Hakri Bokingo, Nur Fadila A. Yusuf (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Tani Dan Nelayan Kabupaten Boalemo	Analisis Regresi Linear Berganda	- Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo.
3	Bambang & Sonny (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan	Analisis Regresi Linear Berganda	- Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel profesionalisme dosen berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
		Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)		
4	Kurniawan & Supriyanto (2020)	Pengaruh Layanan Kualitas Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Bekasi Utara	Analisis Regresi Linear Berganda	- Hasil analisis menunjukkan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
5	Febri Diah Perwita, Christyana Sandra, & Ragil Ismi Hartanti (2020)	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember	Analisis Regresi Linear Berganda	- Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan adanya pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember

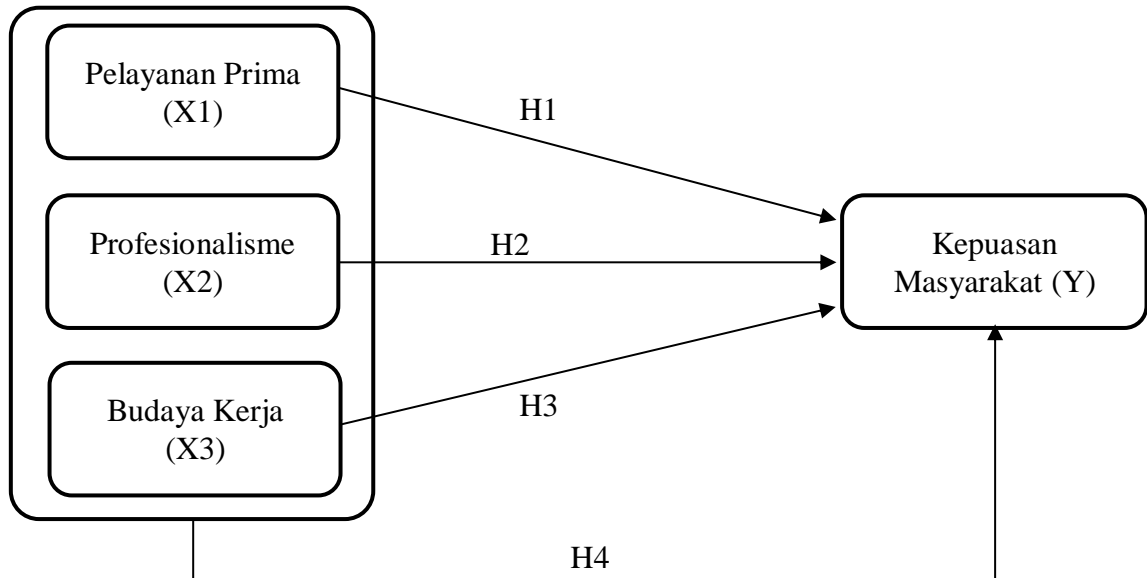
Sumber: Data yang Diolah

2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini digunakan untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapatkan dari konsep ilmu/teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan pada tinjauan pustaka atau kalau boleh dikatakan oleh penulis merupakan ringkasan pada tinjauan pustaka yang dihubungkan dengan garis sesuai variabel yang diteliti. Kerangka konseptual diharapkan akan memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi mengenai variabel-variabel yang akan diteliti serta dapat memberikan petunjuk kepada peneliti

di dalam merumuskan masalah penelitian. Untuk lebih jelasnya mengenai variabel-variabel yang diteliti digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1.
Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini bermaksud menguji pengaruh pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *ex post facto*. Jadi dalam penelitian ini tidak menggunakan perlakuan terhadap variabel penelitian melainkan mengkaji fakta-fakta yang telah terjadi dan pernah dilakukan oleh subjek penelitian. Artinya penelitian *ex post facto* merupakan pencarian empirik yang sistematis di mana peneliti tidak dapat mengontrol langsung variabel bebas karena peristiwanya telah terjadi atau karena menurut sifatnya tidak dapat dimanipulasi.

3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.2.1. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Sebagai variabel bebas yaitu : Pelayanan Prima (X_1), Profesionalisme (X_2) dan Budaya Kerja (X_3). Adapun variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat (Y).

3.2.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel tersebut terdiri dari variabel bebas yaitu : Pelayanan Prima (X_1), Profesionalisme (X_2) dan Budaya Kerja (X_3). Adapun variabel terikat yaitu : Kepuasan Masyarakat (Y). Adapun definisi operasional masing-masing variabel dan indikator pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1.
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel dan Definisi Konsep	Definisi Operasional	Item Pertanyaan
1	Kepuasan Masyarakat (Y) Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kurang memuaskan sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau sesuatu hasil yang dirasakan dan diharapkan. (Lupiyoadi, 2006;58)	Kepuasan Masyarakat : 1. Kualitas produk/ jasa 2. Kualitas pelayanan public 3. Emosional 4. Harga 5. Biaya	No. 1 s/d 3 No. 4 s/d 6 No. 7 s/d 9 No. 10 s/d 12 No. 13 s/d 15
2	Pelayanan Prima (X1) Pelayanan prima merupakan pengembangan dari customer care dan customer service, dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan optimal. (Hasibuan, 2016; 51)	Pelayanan Prima : 1. Prosedur pelayanan 2. Keterbukaan informasi pelayanan 3. Kepastian pelayanan 4. Profesionalisme pelayananan 5. Manajemen pelayanan 6. Fasilitas pelayanan	No. 1 s/d 3 No. 4 s/d 6 No. 7 s/d 9 No. 10 s/d 12 No. 13 s/d 15 No. 16 s/d 18
3	Profesionalisme (X2) Profesionalisme adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. (Sedarmayanti, 2010;48)	Profesionalisme : 1. Kompetensi 2. Efektivitas 3. Efisiensi 4. Tanggung jawab	No. 1 s/d 3 No. 4 s/d 6 No. 7 s/d 9 No. 10 s/d 12

No	Variabel dan Definisi Konsep	Definisi Operasional	Item Pertanyaan
4	Budaya Kerja (X3) Budaya kerja merupakan sekelompok pikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh suatu golongan masyarakat (Ndraha, 2005; 78)	Budaya Kerja : 1. Kebiasaan 2. Peraturan 3. Nilai-nilai	No. 1 s/d 3 No. 4 s/d 6 No. 7 s/d 9

Sumber : Data yang Diolah

3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui sumber perantara) dan data dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti (Fuad Mas'ud, 2004;84). Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari objek penelitian.

3.4. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Sugiyono (2011;47) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian untuk ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang selama bulan April s/d Mei 2021 sebanyak 325 orang.

2) Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *nonprobability sampling* yang mana teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel Sugiyono (2012;68). Jenis sampling yang digunakan adalah purposive sampling yang mana teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu Sugiyono (2012;69). Di penelitian ini, yang menjadi kriteria dalam penentuan sampel adalah bagi mereka yang datang di Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang untuk kegiatan pengurusan pelayanan. Peneliti menggunakan teknik Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti.

$$\begin{aligned} \text{Rumus Slovin : } \quad n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ n &= \frac{325}{1 + 325(0.1)^2} \\ n &= \frac{325}{1 + 3,25} \\ &= 76,47 \end{aligned}$$

Keterangan :

- n = Jumlah Sampel
- N = Jumlah Populasi
- e = Standar Error

Berdasarkan rumus Slovin, dengan jumlah populasi sebanyak 325 orang, error margin sebesar 0.1 maka didapatkan sampel sejumlah 77 orang.

3.5. Metode Pengumpulan Data

3.5.1. Kuesioner

Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Dengan menyebarkan kuesioner secara langsung pertanyaan dalam kuesioner bersifat tertutup yang digunakan untuk mendapatkan data tentang dimensi-dimensi dari konstruk-konstruk yang sedang dikembangkan dalam penelitian ini. Untuk mengukur persepsi tersebut maka digunakan skala 1 – 5 sebagai berikut :

Jawaban Sangat Tidak Setuju	(skor : 1)
Jawaban Tidak Setuju	(skor : 2)
Jawaban Cukup	(skor : 3)
Jawaban Setuju	(skor : 4)
Jawaban Sangat Setuju	(skor : 5)

3.5.2. Studi Pustaka

Kegiatan mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang diperoleh dari jurnal-jurnal, literatur-literatur, serta sumber-sumber lain yang dapat dijadikan bahan masukan untuk mendukung penelitian.

3.6. Uji Instrumen

3.6.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner, (Ghozali, 2016;45). Dalam penelitian ini digunakan uji validitas item dengan menggunakan kriteria internal, yaitu membandingkan kesesuaian tiap komponen pertanyaan dengan total skor keseluruhan. Cara ini digunakan dengan mengkorelasikan antara skor pertanyaan tertentu dengan skor total. Apabila nilai korelasi yang dihasilkan signifikan, dimana nilai probabilitas yang diperoleh lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ maka instrumen pertanyaan tersebut valid sebagai alat ukur.

3.6.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran suatu kuesioner yang dikatakan handal jika jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau pengukuran memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama dari waktu ke waktu, (Singgih Santoso, 2002;86). Variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai Cronbach $\alpha > 0,6$ (Ghozali, 2016;48).

3.7. Uji Asumsi Klasik

3.7.1. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui setelah perlakuan akan berdistribusi normal atau tidak. Untuk uji normalitas data hasil tes digunakan uji *normal probability plot* melalui tampilan output SPSS 22. Adapun metode *normal probability plot* membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2016;51).

3.7.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variable bebas. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi digunakan matrik korelasi variable-variabel bebas, dan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan perhitungan bantuan program SPSS 22 for Windows. Menurut Ghozali (2016;52), jika dari matrik korelasi antar variable bebas ada korelasi yang tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas, dan sebaliknya. Sedangkan menurut Singgih (2001;74) VIF mempunyai

persamaan $VIF = \frac{1}{tolerance}$, dan pada umumnya jika VIF lebih dari 5, maka variable tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variable bebas yang lainnya.

3.7.3. Uji Heterokedastisitas

Uji asumsi heterokedastisitas untuk menguji dalam sebuah model regresi apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas. Dan jika varians berbeda, disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas (Singgih, 2002;85).

3.8. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mencari persamaan regresi atau pengaruh antara Pelayanan Prima (X_1), Profesionalisme (X_2), Budaya Kerja (X_3) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Adapun rumus yang dipakai yaitu : (Nurgiyantoro dkk, 2000)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat

X_1 = Pelayanan Prima

X_2 = Profesionalisme

X_3 = Budaya Kerja

a = konstanta

b = koefisien regresi

Analisis regresi sederhana dan regresi ganda dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS versi 22 for Windows 10. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan angka probabilitas. Jika angka probabilitas hasil analisis $\leq 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_k) diterima. Selain analisis regresi juga dilakukan Uji t. Nilai t_{hitung} dikatakan signifikan apabila hasilnya > 2 (Setiaji, 2006;47).

3.9. Uji Hipotesis

1) Uji t (parsial)

Menunjukkan apakah variabel Independen secara partial atau individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya. Menurut Ghazali (2016;57) uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikatnya. Apabila pada taraf signifikansi 0,05%, nilai probabilitas $< 5\%$ maka hipotesis diterima, berarti ada pengaruh diantara dua variabel yang diuji, sebaliknya, apabila nilai probabilitas $> 5\%$, maka hipotesis ditolak, berarti tidak ada pengaruh antara dua variabel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1. Visi dan Misi Kecamatan Candisari

Visi :

“Terwujudnya Semarang Sentra Melalui Pelayanan Publik Yang Prima dan Berkualitas dan Kecamatan Candisari”

Misi :

- 1) Mewujudkan pemerintahan kecamatan yang akuntabel, efektif, efisien dan meningkatkan kualitas pelayanan publik
- 2) Mewujudkan wilayah yang bersih dan indah

4.1.2. Kondisi Geografis Kecamatan Candisari

Kecamatan Candisari merupakan salah satu kecamatan yang terdapat di Kota Semarang. Kecamatan Candisari memiliki luas wilayah 5,56 km². Kecamatan Candisari secara administratif terdiri dari 7 kelurahan, yaitu Kelurahan Wonotingal, Kelurahan Kaliwuru, Kelurahan Jatingaleh, Kelurahan Karanganyar Gunung, Kelurahan Jomblang, Kelurahan Candi, dan Kelurahan Tegalsari. Adapun batas wilayah Kecamatan Candisari adalah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Kecamatan Semarang Selatan

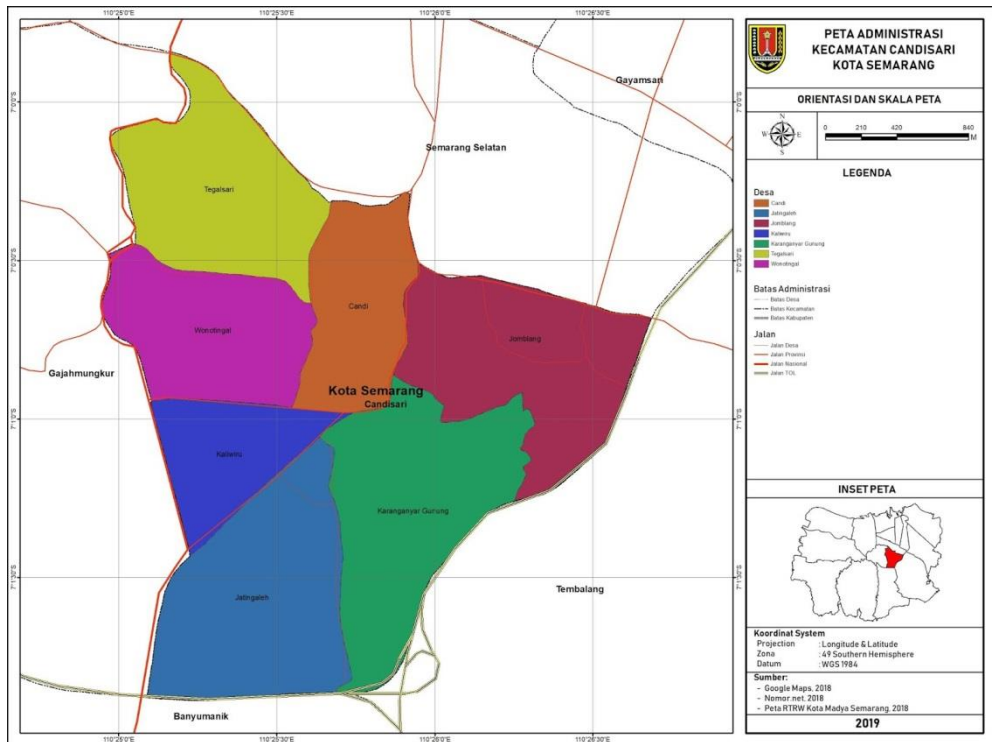
Sebelah Barat : Kecamatan Gajahmungkur

Sebelah Timur : Kecamatan Tembalang

Sebelah Selatan : Kecamatan Banyumanik

Gambar 4.1.

Peta Administrasi Wilayah Kecamatan Candisari



Dengan melihat kondisi dapat dikatakan bahwa Kecamatan Candisari sangat strategis dilihat dari lokasi wilayah kecamatan, karena berada dalam kawasan ramai baik pada jalan raya Semarang-Solo atau Semarang-Yogyakarta, dan jalan tol. Kondisi ini memberikan akses besar bagi kelancaran kegiatan pemerintahan maupun aktivitas sosial ekonomi warga masyarakatnya. Kecamatan Candisari memiliki bentuk wilayah yang datar sampai berombak sebesar 60%. Bentuk wilayah yang datar sampai berombak merupakan bentuk wilayah merupakan dataran rendah resen dan subresen yang dipengaruhi air laut. Bentuk wilayah Kecamatan Candisari sebagian besar berupa dataran rendah. Kecamatan Candisari digolongkan dalam

Lereng I (0-2%) sehingga Kecamatan Candisari termasuk daerah yang cenderung landai dan tidak terlalu terjal. Kecamatan Candisari memiliki ketinggian titik pusat pemerintahan wilayah kecamatan dari permukaan laut yaitu 136 meter.

4.1.3. Orbitasi (Jarak Dari Pusat Pemerintahan)

Kelancaran dan keudahan penyelenggaraan kegiatan pemerintah suatu wilayah pemerintahan kelurahan banyak dipengaruhi oleh jarak dari pusat-pusat pemerintahan (orbitasi). Orbitasi Kecamatan Candisari adalah sebanyak berikut :

- a. Jarak dari Ibukota Semarang = 6 Km
- b. Jarak dari Ibukota Provinsi = 5 Km
- c. Jarak dari Ibukota Negara = 485 Km

Dengan melihat orbitas Kecamatan Candisari dapat dikatakan bahwa Kecamatan Candisari ini berada pada posisi yang stretegis dalam kaitannya dengan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang berhubungan dengan pusat-pusat pemerintahan di tingkat atasnya. Hal ini karena untuk urusan dengan pemerintah di daerah khususnya tidak menempuh jarak yang jauh.

4.1.4. Keadaan Demografi Kecamatan Candisari

Penduduk Kecamatan Candisari Kota Semarang adalah 79.683 jiwa, yang terdiri dari 39.173 jiwa laki-laki dan 40.510 jiwa perempuan. Komposisi penduduk Kecamatan Candisari Kota Semarang berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1.
Komposisi Penduduk Menurut Jenis Kelamin

No	Kelurahan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Candi	5633	5892	11.525
2	Jatingaler	5954	5969	11.923
3	Kaliwiru	1536	1700	3.236
4	Jomblang	9972	10254	20.226
5	Karanganyar Gunung	5487	5601	11.088
6	Tegalsari	6632	7023	13.655
7	Wonotingal	2959	4071	8.030
	Jumlah	39.173	40.510	79.683

Sumber : Monografi Kecamatan Candisari (2021)

Tabel di atas menjelaskan bahwa jumlah penduduk di Kelurahan Candi dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 5633 jiwa dan perempuan 5892 jiwa, Kelurahan Jatingaler dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 5954 jiwa dan perempuan 5969 jiwa, Kelurahan Kaliwiru dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 1536 jiwa dan perempuan 1700 jiwa, Kelurahan Jomblang dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 9972 jiwa dan perempuan 10.254 jiwa, Kelurahan Karanganyar Gunung dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 5487 jiwa dan perempuan 5601 jiwa, Kelurahan Tegalsari dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 6632 jiwa dan perempuan 7023 jiwa, dan di Kelurahan Wonotingal dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 2959 jiwa dan perempuan 4071 jiwa. Selain menurut komposisi jenis kelamin juga dapat dibedakan komposisi penduduk menurut agama sebagai berikut :

Tabel 4.2.
Komposisi Penduduk Menurut Agama

No	Agama	Jumlah
1	Islam	60.924
2	Katholik	11.392
3	Protestan	6.759
4	Hindu	369
5	Budha	235
6	Kong Hu Chu	4
	Jumlah	79.683

Sumber : Monografi Kecamatan Candisari (2021)

Tabel di atas menjelaskan bahwa jumlah penduduk Kecamatan Candisari yang beragama islam sebanyak 60.924 jiwa, sedangkan yang beragama katholik sebanyak 11.392 jiwa, beragama protestan sebanyak 6.759, beragama hindu sebanyak 369 jiwa, beragama budha sebanyak 235 jiwa, dan yang beragama kong hu chu sebanyak 4 jiwa.

4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Candisari

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Semarang, Kecamatan Candisari mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan peningkatan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat kelurahan. Selain itu juga terdapat tugas dan fungsi dari masing-masing jabatan, yaitu :

1) Camat

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan peningkatan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat kelurahan. Selain itu Camat juga menyelenggarakan fungsi :

- a. perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota;
- b. pengkoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program/ kegiatan Sekretariat, Seksi Pemerintahan, Seksi Pembangunan, Seksi Kesejahteraan sosial, Seksi Pelayanan Publik, Seksi Ketenteraman dan Ketertiban;
- c. penyelenggaraan pembinaan kepada bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. penyelenggaraan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- e. penyelenggaraan kerjasama;
- f. penyelenggaraan sekretariat;
- g. penyelenggaraan Urusan Pemerintahan umum;
- h. pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan Perda dan Peraturan Walikota, pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, dan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
- i. pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan;
- j. penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan

Walikota yang didelegasikan kepada Camat;

- k. penyelenggaraan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- l. penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Kecamatan;
- m. penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan; dan
- n. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

2) Sekretariat

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan dan mensinkronisasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas Sekretariat, Seksi Pemerintahan, Seksi Pembangunan, Seksi Kesejahteraan Sosial, Seksi Pelayanan Publik dan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum. Selain itu Sekretaris juga mempunyai fungsi :

- a. perencanaan program, kegiatan dan anggaran;
- b. pendistribusian tugas kepada bawahan;
- c. pemberian petunjuk kepada bawahan;
- d. penyeliaan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- e. pelaksanaan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. pengkoordinasian tugas-tugas sekretariat, Seksi Pemerintahan, Seksi Pembangunan, Seksi Kesejahteraan Sosial, Seksi Pelayanan Publik, dan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
- g. pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi

terkait;

- h. pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan di subbagian perencanaan evaluasi, dan keuangan, dan subbagian umum dan kepegawaian;
- i. pelaksanaan kegiatan Penyusunan Rencana Strategis, Rencana Kerja, dan Rencana Kinerja Tahunan;
- j. pelaksanaan koordinasi dan verifikasi penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Kecamatan;
- k. pelaksanaan kegiatan fasilitasi Reformasi Birokrasi Kecamatan;
- l. pelaksanaan kegiatan penyusunan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kecamatan;
- m. pelaksanaan kegiatan penyusunan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota;
- n. pelaksanaan kegiatan penyusunan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
- o. pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan keuangan Kecamatan;
- p. pelaksanaan pengelolaan gaji dan tunjangan dilingkungan Kecamatan;
- q. pelaksanaan tatakelola persuratan, kearsipan, kepastakaan, dokumentasi, keprotokolan dan kehumasan Kecamatan;
- r. pelaksanaan penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik;
- s. pelaksanaan penyediaan akomodasi dan jamuan rapat/pertemuan, dan kunjungan tamu di lingkungan Kecamatan;
- t. pelaksanaan kegiatan Pengadaan Peralatan gedung kantor, barang inventaris, dan pemeliharaan prasarana dan sarana kantor;

- u. pelaksanaan penatausahaan barang pakai habis dan barang inventaris;
- v. pelaksanaan pengelolaan kepegawaian di lingkungan Kecamatan;
- w. pelaksanaan pengelolaan sistem informasi dan Komunikasi Kecamatan;
- x. pelaksanaan penyusunan dan pelayanan data dan informasi di Kecamatan;
- y. pelaksanaan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- z. pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan;
- aa. pelaksanaan penyusunan laporan program dan kegiatan; dan
- bb. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

3) Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan

Kepala Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan mempunyai tugas :

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan;

- h. menyiapkan kegiatan Penyusunan Rencana Strategis, Rencana Kerja, dan Rencana Kinerja Tahunan;
- i. menyiapkan kegiatan koordinasi dan verifikasi penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Kecamatan;
- j. menyiapkan kegiatan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kecamatan;
- k. menyiapkan kegiatan penyusunan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota;
- l. menyiapkan kegiatan penyusunan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
- m. menyiapkan kegiatan laporan pertanggungjawaban dan Rencana Kerja Tingkat Kelurahan;
- n. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan keuangan Kecamatan;
- o. menyiapkan pengelolaan gaji dan tunjangan di lingkungan Kecamatan;
- p. menyiapkan kegiatan penatausahaan barang pakai habis dan barang milik daerah;
- q. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan keuangan Kecamatan;
- r. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan;
- s. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis

keuangan Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan;

- t. menyiapkan penilaian kinerja bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- u. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan;
- v. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan kegiatan Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan; dan
- w. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

4) Subbagian Umum dan Kepegawaian

Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas :

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- h. menyiapkan kegiatan tatakelola persuratan, kearsipan, kepustakaan, dokumentasi, keprotokolan dan kehumasan Kecamatan;
- i. menyiapkan kegiatan Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik Kecamatan;

- j. menyiapkan kegiatan Penyediaan akomodasi dan jamuan rapat/pertemuan, dan kunjungan tamu di Kecamatan;
- k. menyiapkan kegiatan Pengadaan Perlengkapan gedung kantor, barang inventaris, dan pemeliharaan prasarana dan sarana kantor;
- l. menyiapkan pengelolaan kepegawaian di lingkungan Kecamatan;
- m. menyiapkan kegiatan fasilitasi Reformasi Birokrasi Kecamatan;
- n. menyiapkan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi Kecamatan;
- o. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- p. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- q. menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- r. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- s. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian; melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

5) Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas :

- a. menyiapkan kegiatan bahan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Pemerintahan;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;

- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Pemerintahan;
- h. menyiapkan kegiatan pembinaan dibidang pemerintahan umum, sosial politik dan keagrariaan;
- i. menyiapkan kegiatan administrasi, dan fasilitasi di bidang keagrariaan;
- j. menyiapkan kegiatan penyusunan data pelaksanaan pembebasan tanah milik dan pelepasan hak yang akan digunakan untuk kepentingan pembangunan, pemberian ganti rugi, pembebasan tanah;
- k. menyiapkan kegiatan monitoring dan inventarisasi setiap kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan tanah terlantar, tanah negara bebas dan tanah negara tumbuh di wilayah kerjanya;
- l. menyiapkan kegiatan penyusunan data monografi Kecamatan baik statis maupun dinamis;
- m. menyiapkan kegiatan penyusunan profil kecamatan, dan fasilitasi penyusunan profil kelurahan;
- n. menyiapkan kegiatan fasilitasi pencapaian realisasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), retribusi, dan pajak daerah lainnya;
- o. menyiapkan kegiatan pembinaan dan fasilitasi Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (LPMK), RT, RW, di wilayah kerjanya;
- p. menyiapkan kegiatan fasilitasi Pemilu di wilayah kerjanya;

- q. menyiapkan kegiatan pembinaan administrasi penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
- r. menyiapkan kegiatan lomba administrasi kelurahan, dan lomba pemberdayaan masyarakat;
- s. menyiapkan kegiatan fasilitasi pembentukan, pemecahan, penyatuan dan penghapusan wilayah kelurahan, perubahan batas wilayah kelurahan serta perubahan nama ibukota kelurahan atas dasar data dan peraturan yang berlaku;
- t. menyiapkan kegiatan pemberian rekomendasi tertentu di bidang pemerintahan;
- u. menyiapkan kegiatan fasilitasi kegiatan UPTD/B bidang pemerintahan dalam wilayah kerjanya;
- v. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Pemerintahan;
- w. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Pemerintahan;
- x. menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- y. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pemerintahan;
- z. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pemerintahan;
- aa. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

6) Seksi Pembangunan

Kepala Seksi Pembangunan, mempunyai tugas :

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran seksi Pembangunan;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Pembangunan;
- h. menyiapkan kegiatan musrenbang kecamatan;
- i. menyiapkan kegiatan fasilitasi pelaksanaan pembangunan fisik dan non fisik;
- j. menyiapkan kegiatan fasilitasi peningkatan partisipasi, swadaya dan gotong royong masyarakat;
- k. menyiapkan kegiatan pembinaan dan fasilitasi Badan Keswadayaan Masyarakat;
- l. pemantauan dan evaluasi di bidang Kelembagaan dan partisipasi Masyarakat;
- m. menyiapkan kegiatan fasilitasi penunjang keberhasilan program produksi pertanian;
- n. menyiapkan kegiatan fasilitasi dan pengolahan data perindustrian, perdagangan, pertambangan, kepariwisataan, peternakan, pertanian, perkebunan, perikanan dan kelautan;

- o. menyiapkan kegiatan fasilitasi pemugaran perumahan dan permukiman penduduk;
- p. menyiapkan kegiatan penyusunan dan pelaporan data potensi prasarana dan sarana umum (tempat ibadah, jalan / jembatan, sekolahan, lapangan olahraga, WC umum, terminal dll);
- q. menyiapkan kegiatan fasilitasi pemeliharaan dan pelayanan kebersihan serta keindahan lingkungan;
- r. menyiapkan kegiatan pembinaan dan pengarahan penanaman turus jalan dan penghijauan;
- s. menyiapkan kegiatan fasilitasi pameran pembangunan;
- t. menyiapkan kegiatan penyusunan rekomendasi tertentu di bidang pembangunan;
- u. menyiapkan kegiatan fasilitasi kegiatan UPTD/B bidang pembangunan di wilayah kerjanya;
- v. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Pembangunan;
- w. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Pembangunan;
- x. menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- y. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pembangunan;
- z. Menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pembangunan;

- aa. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

7) Seksi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas :

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Kesejahteraan Sosial;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Kesejahteraan Sosial;
- h. menyiapkan kegiatan fasilitasi pelayanan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS);
- i. menyiapkan kegiatan fasilitasi pemberdayaan Potensi Sumber Daya Kesejahteraan Sosial (PSDKS);
- j. menyiapkan kegiatan fasilitasi penyelenggaraan Pendidikan;
- k. menyiapkan kegiatan fasilitasi program kesehatan masyarakat;
- l. menyiapkan kegiatan penyusunan bahan pembinaan dan pengembangan serta pemantauan kegiatan penanganan warga miskin;
- m. menyiapkan kegiatan fasilitasi program pengendalian penduduk dan keluarga berencana, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;

- n. menyiapkan kegiatan fasilitasi program jaminan sosial;
- o. menyiapkan kegiatan pembinaan dan pengembangan perekonomian kelurahan dengan memberikan penyuluhan tentang dana bantuan ekonomi lemah, dana usaha ekonomi, kelompok pembangunan kelurahan dan Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga (UP2K);
- p. menyiapkan kegiatan Data pemberdayaan masyarakat (data swadaya masyarakat, BKM);
- q. menyiapkan kegiatan fasilitasi PKK, program peningkatan pengarusutamaan gender, UMKM, dan Karang Taruna;
- r. menyiapkan kegiatan fasilitasi pengembangan ketenagakerjaan dan perburuhan;
- s. menyiapkan kegiatan fasilitasi kegiatan organisasi kemasyarakatan dan Lembaga nirlabainnya;
- t. menyiapkan kegiatan fasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama;
- u. menyiapkan kegiatan fasilitasi pemberian bantuan kepada badan sosial dan korban bencana alam;
- v. menyiapkan kegiatan administasi Badan Amil Zakat (BAZ) dan PMI;
- w. menyiapkan kegiatan penyuluhan program wajib belajar;
- x. menyiapkan kegiatan fasilitasi pameran dan festival seni budaya;
- y. menyiapkan kegiatan penyusunan rekomendasi tertentu di bidang kesejahteraan sosial;
- z. menyiapkan kegiatan fasilitasi dan koordinasi kegiatan UPTD/B bidang kesejahteraan sosial dalam wilayah kerjanya;

- aa. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Kesejahteraan Sosial;
- bb. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Kesejahteraan Sosial;
- cc. menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- dd. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial;
- ee. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial;
- ff. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

8) Seksi Pelayanan Publik

Kepala Seksi Pelayanan Publik tugas :

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Pelayanan Publik;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Pelayanan Publik;
- h. menyiapkan bahan pembinaan petugas pelayanan;
- i. menyiapkan kegiatan penyusunan tatalaksana pengelolaan pengaduan

dan pemberian informasi;

- j. menyiapkan kegiatan pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat/pelanggan;
- k. menyiapkan kegiatan pembangunan, pengembangan dan pemeliharaan aplikasi layanan publik;
- l. menyiapkan kegiatan pengamanan perangkat lunak layanan publik;
- m. menyiapkan kegiatan pemberian layanan rekomendasi / surat keterangan yang berhubungan dengan pertanahan, kependudukan, pembangunan, trantib, lingkungan hidup dan kesejahteraan sosial;
- n. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Pelayanan Publik;
- o. menyiapkan kegiatan pelayanan data dan informasi di Kecamatan;
- p. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Pelayanan Publik;
- q. menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- r. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Publik;
- s. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Publik;
- t. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

9) Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum

Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas :

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
- h. menyiapkan kegiatan fasilitasi pemeliharaan dan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- i. menyiapkan kegiatan fasilitasi penyelesaian perselisihan warga masyarakat;
- j. menyiapkan kegiatan fasilitasi pengawalan pejabat/orang-orang penting;
- k. menyiapkan kegiatan fasilitasi penjagaan tempat-tempat penting dan kegiatan penting;
- l. menyiapkan kegiatan fasilitasi pengumpulan bahan keterangan dan informasi indikasi gangguan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat;
- m. menyiapkan kegiatan fasilitasi penyelenggaraan dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadap

Peraturan Daerah dan/atau Peraturan Walikota.

- n. menyiapkan kegiatan fasilitasi sosialisasi kebijakan Pemerintah terkait Ketenteraman dan ketertiban umum;
- o. menyiapkan kegiatan fasilitasi penyusunan data dan informasi potensi Satlinmas;
- p. menyiapkan kegiatan fasilitasi penerbitan dan pencabutan Kartu Tanda Anggota Satlinmas;
- q. menyiapkan kegiatan fasilitasi Pemetaan kebutuhan fasilitas, prasarana dan sarana penunjang tugas operasional Satlinmas;
- r. menyiapkan kegiatan fasilitasi mobilisasi anggota Satlinmas untuk kegiatan sosial kemasyarakatan, penanggulangan bencana, penanganan ketenteraman dan ketertiban serta pengamanan pemilu;
- s. menyiapkan kegiatan fasilitasi seleksi anggota Satlinmas;
- t. menyiapkan kegiatan fasilitasi Siskamling Kelurahan;
- u. menyiapkan kegiatan fasilitasi Pemberian Piagam Penghargaan kepada anggota Satlinmas;
- v. menyiapkan kegiatan fasilitasi pemberian santunan kepada anggota Satlinmas apabila terjadi kecelakaan tugas;
- w. menyiapkan kegiatan yang berkaitan dengan ketertiban umum;
- x. menyiapkan kegiatan pengadaan, pelaksanaan pengaturan pemasangan bendera dan umbul-umbul;
- y. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
- z. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis

keuangan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;

- aa. menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- bb. menyiapkan kegiatan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
- cc. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
- dd. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

4.1.6. Struktur Organisasi Kecamatan Candisari dan Tata Kerja

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Semarang, susunan struktur organisasi Kecamatan Candisari Kota Semarang, sebagai berikut :

- a. Camat;
- b. Sekretariat, terdiri atas :
 - 1) Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan; dan
 - 2) Subbagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Seksi Pemerintahan;
- d. Seksi Pembangunan;
- e. Seksi Kesejahteraan Sosial;
- f. Seksi Pelayanan Publik
- g. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum.

h. Jabatan Fungsional.

Berikut bagan struktur organisasi dari Kecamatan Candisari Kota Semarang, yaitu :



4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Deskripsi Responden

Guna memudahkan dalam memahami dan menginterpretasikan data penelitian dalam bentuk tabulasi maka digunakan statistik deskripsi. Statistik deskripsi digunakan untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik data identitas responden yang disajikan berupa ringkasan pengaturan atau penyusunan data dalam bentuk tabel. Populasi sebesar 77 Masyarakat di Kecamatan Candisari Kota Semarang. Jumlah kuesioner yang disebar kepada responden yaitu sebanyak 77 buah kuesioner, dan kuesioner yang kembali dengan jawaban benar dan bisa diolah sebanyak 77 orang, berikut ini didiskripsikan karakteristik responden dengan jumlah 77 orang berdasarkan kriteria usia, jenis kelamin, pendidikan, dan masa kerja.

1) Usia

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3.
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
< 20 thn	-	-
21 th – 30 th	21	27,3 %
31 th – 40 th	34	44,1 %
41 th – 50 th	11	14,3 %
> 51 th	11	14,3 %
Total	77	100 %

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan usia < 20 thn berjumlah 0, usia 21th – 30th berjumlah 21 responden atau 27,3%, usia 31th – 40th berjumlah 34 responden atau 44,1%, usia 41th – 50th berjumlah 11 responden atau 14,3, dan usia > 51th berjumlah 11 responden atau 14,3%. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak atau mayoritas memiliki usia 31th – 40th atau 44,1% dari 77 responden.

2) Jenis Kelamin

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4.
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	34	44,2 %
Perempuan	43	55,8 %
Total	77	100 %

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 34 responden atau 44,2%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 43 responden atau 55,8%, dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 43 atau 55,8% dari 77 responden.

3) Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5.
Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMU Setingkat	48	62,3 %
D3	10	12,9 %
S1	15	19,5 %
S2	4	5,3 %
Total	77	100 %

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan SMU setingkat berjumlah 48 responden atau 62,3%, dengan pendidikan D3 berjumlah 10 responden atau 12,9%, dengan pendidikan

S1 berjumlah 15 responden atau 19,5%, dengan pendidikan S2 berjumlah 4 responden atau 5,3%, dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak memiliki pendidikan SMU Setingkat dengan responden sebanyak 48 responden atau 62,3% dari 77 jumlah responden.

4.2.2. Deskripsi Tanggapan Respoden

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel-variabel dalam penelitian. Statistic deskriptif dilakukan dengan membuat nilai rata-rata pada setiap jawaban dengan menggunakan rentang skala sebagai berikut :

Nilai Maksimum : 5

Nilai Minimum : 1

Rentang Skala : $\frac{5-1}{5} = 0,8$

Kategori :

1,0 – 1,80 = Sangat Rendah/ Sangat Buruk

1,81 – 2,60 = Rendah/ Buruk

2,61 – 3,40 = Cukup/ Sedang

3,41 – 4,20 = Tinggi/ Baik

4,21 – 5,00 = Sangat Tinggi/ Sangat Baik

4.2.2.1. Indek Jawaban Responden terhadap Variabel Pelayanan Prima

Analisis deskriptif digunakan untuk melihat gambaran mengenai jawaban dari responden berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan. Variabel pelayanan prima menggunakan 18 indikator pertanyaan yang dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.6.
Indek Jawaban Responden terhadap Variabel Pelayanan Prima

No	Item	Jawaban Responden										Rata-rata
		STS		TS		C		S		SS		
		1	Skor	2	Skor	3	Skor	4	Skor	5	Skor	
1	X1.1	-	-	-	-	2	6	35	140	40	200	4,49
2	X1.2	-	-	-	-	2	6	35	140	40	200	4,49
3	X1.3	-	-	1	2	4	12	41	164	31	155	4,32
4	X1.4	-	-	-	-	5	15	39	156	33	165	4,36
5	X1.5	-	-	4	8	9	27	36	144	28	140	4,14
6	X1.6	1	1	2	4	18	54	44	176	12	60	3,81
7	X1.7	-	-	2	4	11	33	34	136	30	150	4,19
8	X1.8	-	-	-	-	2	6	35	140	40	200	4,49
9	X1.9	-	-	1	2	4	12	41	164	31	155	4,32
10	X1.10	-	-	-	-	5	15	39	156	33	165	4,36
11	X1.11	-	-	4	8	9	27	36	144	28	140	4,14
12	X1.12	1	1	2	4	18	54	44	176	12	60	3,83
13	X1.13	-	-	-	-	6	18	42	168	29	145	4,29
14	X1.14	-	-	1	2	9	27	48	192	19	95	4,1
15	X1.15	-	-	1	2	14	42	38	152	24	120	4,1
16	X1.16	-	-	-	-	6	18	46	184	25	125	4,24
17	X1.17	-	-	-	-	16	48	46	184	15	75	3,98
18	X1.18	3	3	7	14	13	39	30	120	24	120	3,84
Total												4,19

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah rata-rata variabel pelayanan prima sebesar 4,19 yang termasuk dalam kategori tinggi. Maka dapat dikatakan bahwa pelayanan prima pada Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang masuk dalam kategori baik. Dengan begitu dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat lebih baik lagi.

4.2.2.2. Indek Jawaban Responden terhadap Variabel Profesionalisme

Analisis deskriptif digunakan untuk melihat gambaran mengenai jawaban dari responden berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan. Variabel profesionalisme menggunakan 12 indikator pertanyaan yang

dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.7.
Indek Jawaban Responden terhadap Variabel Profesionalisme

No	Item	Jawaban Responden										Rata-rata
		STS		TS		C		S		SS		
		1	Skor	2	Skor	3	Skor	4	Skor	5	Skor	
1	X2.1	1	1	1	2	7	21	39	156	29	145	4,22
2	X2.2	1	1	1	2	9	27	38	152	28	140	4,18
3	X2.3	-	-	2	4	3	9	39	156	33	165	4,33
4	X2.4	-	-	3	6	2	6	37	148	35	175	4,35
5	X2.5	-	-	3	6	2	6	33	132	39	195	4,4
6	X2.6	-	-	3	6	2	6	37	148	35	175	4,35
7	X2.7	-	-	1	2	5	15	40	160	31	155	4,31
8	X2.8	1	1	-	-	10	30	45	180	21	105	4,1
9	X2.9	-	-	1	2	8	24	46	184	22	110	4,15
10	X2.10	-	-	1	2	6	18	38	152	32	160	4,31
11	X2.11	-	-	3	6	2	6	43	172	29	145	4,27
12	X2.12	2	2	2	4	1	3	40	160	32	160	4,27
Total											4,27	

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah rata-rata variabel profesionalisme sebesar 4,27 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Maka dapat dikatakan bahwa profesionalisme pegawai pada Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang masuk dalam kategori baik. Dengan begitu dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat lebih baik lagi.

4.2.2.3. Indek Jawaban Responden terhadap Variabel Budaya Kerja

Analisis deskriptif digunakan untuk melihat gambaran mengenai jawaban dari responden berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan. Variabel budaya kerja menggunakan 9 indikator pertanyaan yang dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.8.
Indek Jawaban Responden terhadap Variabel Budaya Kerja

No	Item	Jawaban Responden										Rata-rata
		STS		TS		C		S		SS		
		1	Skor	2	Skor	3	Skor	4	Skor	5	Skor	
1	X3.1	-	-	-		14	42	47	188	16	80	4,02
2	X3.2	-	-	6	12	17	51	42	168	12	60	3,77
3	X3.3	1	1	4	8	20	60	37	148	15	75	3,79
4	X3.4	-	-	2	4	15	45	34	136	26	130	4,09
5	X3.5	-	-	1	2	23	69	34	136	19	95	3,92
6	X3.6	1	1	2	4	18	54	38	152	18	90	3,9
7	X3.7	-	-	3	6	20	60	37	148	17	85	3,88
8	X3.8	-	-	3	6	23	69	30	120	21	105	3,89
9	X3.9	-	-	1	2	14	52	38	152	24	120	4,23
Total											3,94	

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah rata-rata variabel budaya kerja sebesar 3,94 yang termasuk dalam kategori tinggi. Maka dapat dikatakan bahwa budaya kerja pada Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang masuk dalam kategori baik. Dengan begitu dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat lebih baik lagi.

4.2.2.4. Indek Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat

Analisis deskriptif digunakan untuk melihat gambaran mengenai jawaban dari responden berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan. Variabel kepuasan masyarakat menggunakan 15 indikator pertanyaan yang dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.9.
Indek Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Item	Jawaban Responden										Rata-rata
		STS		TS		C		S		SS		
		1	Skor	2	Skor	3	Skor	4	Skor	5	Skor	
1	Y.1	-	-	2	4	6	18	31	124	38	190	4,36
2	Y.2	-	-	1	2	6	18	42	168	28	140	4,25
3	Y.3	-	-	4	8	1	3	44	176	28	140	4,24
4	Y.4	-	-	2	4	3	9	34	136	39	195	4,46
5	Y.5	1	1	1	2	6	18	37	148	32	160	4,27
6	Y.6	-	-	2	4	4	12	42	168	29	145	4,27
7	Y.7	-	-	4	8	3	9	46	184	24	120	4,16
8	Y.8	1	1	2	4	5	15	36	144	33	165	4,27
9	Y.9	-	-	-	-	18	54	43	172	16	80	3,97
10	Y.10	-	-	-	-	7	21	60	240	10	50	4,03
11	Y.11	-	-	2	4	9	27	57	228	9	45	3,94
12	Y.12	-	-	-	-	18	54	43	172	16	80	3,97
13	Y.13	-	-	-	-	7	21	60	240	10	50	4,03
14	Y.14	-	-	2	4	9	27	57	228	9	45	3,94
15	Y.15	-	-	3	6	16	48	52	208	6	30	3,79
Total												4,13

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah rata-rata variabel kepuasan masyarakat sebesar 4,13 yang termasuk dalam kategori tinggi. Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang masuk dalam kategori baik. Dengan hasil tersebut masyarakat di wilayah Kecamatan Candisari merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Staf Pelayanan Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang.

4.2.3. Uji Validitas

Pengujian validitas daftar pernyataan dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing item dengan skor totalnya. Teknik korelasi seperti ini dikenal dengan teknik korelasi *Product Moment*

(Umar, 2002). Untuk mengetahui apakah korelasinya signifikan atau tidak, maka diperlukan tabel signifikan nilai r *Product Moment* yang dapat dilihat dalam tabel statistik. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel (Ghozali, 2016). Pengoperasian uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS.

Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 77 responden. Jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 77 dengan jawaban lengkap. Sebelum digunakan untuk analisis data, hasil penelitian tersebut dilakukan uji validitas dan reliabilitas, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.10.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Ket
Pelayanan Prima (X1)	X1.1	0,526	0,293	Valid
	X1.2	0,526		Valid
	X1.3	0,503		Valid
	X1.4	0,624		Valid
	X1.5	0,636		Valid
	X1.6	0,696		Valid
	X1.7	0,652		Valid
	X1.8	0,526		Valid
	X1.9	0,503		Valid
	X1.10	0,624		Valid
	X1.11	0,636		Valid
	X1.12	0,696		Valid
	X1.13	0,493		Valid
	X1.14	0,539		Valid
	X1.15	0,595		Valid
	X1.16	0,530		Valid
	X1.17	0,547		Valid
	X1.18	0,390		Valid
Profesionalisme (X2)	X2.1	0,669	0,293	Valid
	X2.2	0,630		Valid
	X2.3	0,845		Valid
	X2.4	0,647		Valid
	X2.5	0,663		Valid
	X2.6	0,785		Valid

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Ket
	X2.7	0,621		Valid
	X2.8	0,741		Valid
	X2.9	0,735		Valid
	X2.10	0,718		Valid
	X2.11	0,681		Valid
	X2.12	0,745		Valid
Budaya Kerja (X3)	X3.1	0,575	0,293	Valid
	X3.	0,782		Valid
	X3.	0,823		Valid
	X3.	0,821		Valid
	X3.	0,757		Valid
	X3.	0,752		Valid
	X3.	0,858		Valid
	X3.	0,743		Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0,717	0,293	Valid
	Y.2	0,733		Valid
	Y.3	0,644		Valid
	Y.4	0,611		Valid
	Y.5	0,686		Valid
	Y.6	0,633		Valid
	Y.7	0,726		Valid
	Y.8	0,545		Valid
	Y.9	0,431		Valid
	Y.10	0,493		Valid
	Y.11	0,383		Valid
	Y.12	0,431		Valid
	Y.13	0,493		Valid
	Y.14	0,382		Valid
	Y.15	0,327		Valid

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa r_{hitung} seluruh variabel melebihi r_{tabel} ($>0,293$), maka dapat dipastikan bahwa hasil uji validitas dalam penelitian ini mendapatkan hasil valid semua.

4.2.4. Uji Reliabilitas

Suatu kuisioner disebut reliabel atau handal jika jawaban-jawaban respon den konsisten. Reliabilitas dapat diukur dengan jalan mengulang

pertanyaan yang mirip pada nomor-nomor berikutnya, atau dengan jalan melihat konsistensinya (diukur dengan korelasi) dengan pertanyaan lain. Pengujian reliabilitas butir kuisisioner dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS yaitu menggunakan uji statistik *Cronbach'S Alpha* (α). suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach'S Alpha* (α) $>$ 0,6. Dari perhitungan uji reliabilitas pada bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa seluruh variabel mendapat keterangan reliabel, itu karena nilai r Alpha seluruh variabel memiliki nilai melebihi nilai standarisasi (0,600).

Tabel 4.11.
Uji Realibilitas

No	Variabel	Nilai r Alpha	Nilai standarisasi	Ket
1	Pelayanan Prima (X ₁)	0,865	0,600	Reliabel
2	Profesionalisme (X ₂)	0,907	0,600	Reliabel
3	Budaya Kerja (X ₃)	0,899	0,600	Reliabel
4	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,812		

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Dari data tabel diatas, diketahui bahwa nilai r alpha seluruh variabel melebihi nilai standariasasi (0,600), itu berati dalam uji reliabilitas seluruh variabel mendapatkan hasil reliabel.

4.2.5. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Ghozali (2016) menyatakan bahwa uji normalitas adalah untuk menguji apakah model regresi, variabel independen, dan variabel

dependen memiliki distribusi data normal atau tidak normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi antara variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mengetahui uji normalitas dapat dilihat pada Tabel dibawah Uji Normalitas melalui Kolmogorov sebagai berikut :

Tabel 4.12.
Uji Kolmogorov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,19768786
Most Extreme Differences	Absolute	,074
	Positive	,059
	Negative	-,074
Test Statistic		,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

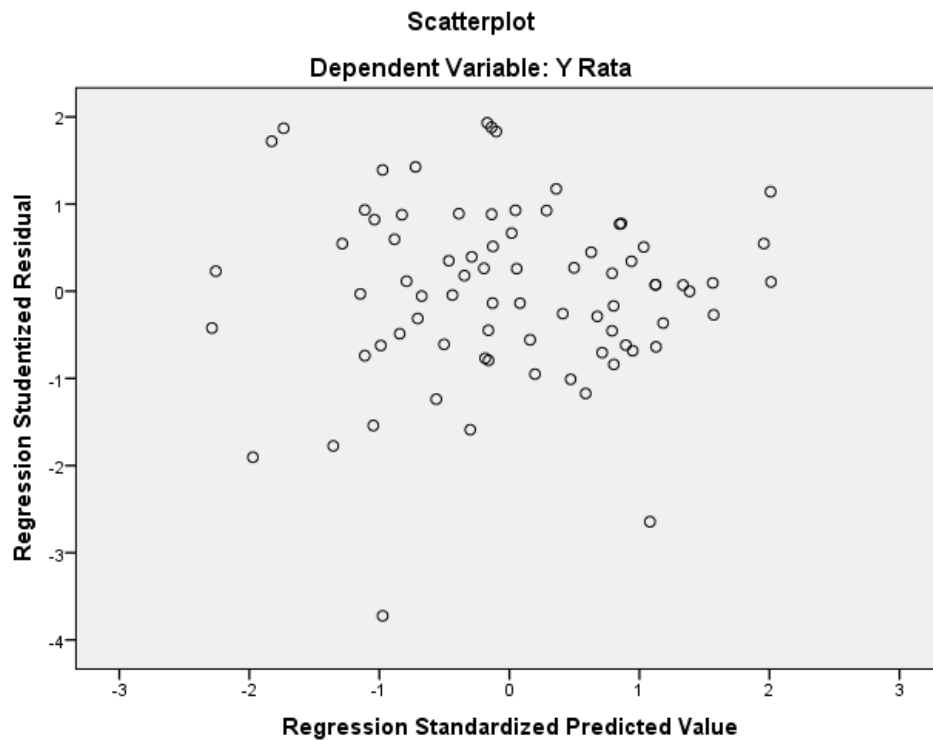
Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) dari ketiga variabel mendapatkan nilai melebihi standar pengujian Kolmogorov-Smirnov yaitu 0,200^{c,d}. Maka dapat disimpulkan bahwa data telah terdistribusi dengan baik. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas model regresi telah terpenuhi.

2) Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variabel independen secara statistic mempengaruhi variabel dependen,

maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat dalam gambar berikut :

Gambar 4.3.
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

3) Uji Multikolinearitas

Kriteria pengujian multikolinearitas yaitu jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) lebih rendah dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas yang serius antara variabel independen dalam model, sedangkan jika nilai VIF lebih tinggi dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinearitas yang serius antara variabel independen dalam model. Dengan melihat nilai VIF dalam model regresi dapat diketahui bahwa masing-masing variabel tidak mengandung adanya

gejala multikolinearitas karena mempunyai nilai VIF yang lebih rendah dari 10. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.13.
Uji Multikolinearitas
Menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF)

Variabel	Nilai VIF	Batas Nilai	Keterangan
Pelayanan Prima	1.638	< 10	Tidak terkena Multikolinearitas
Profesionalisme	1.053	< 10	Tidak terkena Multikolinearitas
Budaya Kerja	1.603	< 10	Tidak terkena Multikolinearitas

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari variabel lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10. Hal ini berarti tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi penelitian ini.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Regresi Linier Berganda

Model regresi adalah model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen (Ferdinand, 2006). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda (*Multiple regresional analisis*). Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara Pelayanan Prima (X1), Profesionalisme (X2), Budaya Kerja (X3) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil analisis regresi liner berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.14.
Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.924	.290		3.185	.002		
	X1 Rata	.192	.077	.214	2.509	.014	.611	1.638
	X2 Rata	.437	.047	.640	9.372	.000	.950	1.053
	X3 Rata	.136	.050	.230	2.724	.008	.624	1.603

a. Dependent Variable: Y Rata

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

$$Y_1 = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y_1 = 0,214X_1 + 0,640X_2 + 0,230X_3$$

Berdasarkan persamaan di atas diperoleh diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Koefisien regresi variabel pelayanan prima (b_1X_1) sebesar 0,214 bertanda positif, artinya bilamana pelayanan prima (X_1) meningkat maka akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- b. Koefisien regresi variabel profesionalisme (b_2X_2) sebesar 0,640 bertanda positif, artinya bilamana profesionalisme (X_2) meningkat maka akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- c. Koefisien regresi variabel budaya kerja (b_3X_3) sebesar 0,230 bertanda positif, artinya bilamana budaya kerja (X_3) meningkat maka akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

4.3.2. Pengujian Hipotesis

1) Uji F

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di wilayah Kecamatan Candisari. Perhitungan nilai

F hitung dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.15.

Nilai Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.218	3	2.073	50.939	.000 ^b
	Residual	2.970	73	.041		
	Total	9.188	76			

a. Dependent Variable: Y Rata

b. Predictors: (Constant), X3 Rata, X2 Rata, X1 Rata

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Hasil perhitungan dapat diperoleh nilai F_{hitung} 50.939 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ berarti H_0 ditolak atau H_1 diterima, artinya pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

2) Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel kepemimpinan (X1), budaya organisasi (X2) terhadap kepuasan kerja (Y) secara parsial. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.16.

Nilai Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.924	.290		3.185	.002		
	X1 Rata	.192	.077	.214	2.509	.014	.611	1.638
	X2 Rata	.437	.047	.640	9.372	.000	.950	1.053
	X3 Rata	.136	.050	.230	2.724	.008	.624	1.603

a. Dependent Variable: Y Rata

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

- a. Uji t Pengaruh variabel pelayanan prima terhadap peningkatan kepuasan masyarakat

Hasil perhitungan variabel pelayanan prima diperoleh nilai t hitung (2,509) > t tabel (1,992) dengan signifikansi (0,014 < 0,05) berarti pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang.

- b. Uji t Pengaruh variabel profesionalisme terhadap peningkatan kepuasan masyarakat

Hasil perhitungan variabel profesionalisme diperoleh nilai t hitung (9,372) > t tabel (1,992) dengan signifikansi (0,000 < 0,05) berarti profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang.

- c. Uji t Pengaruh variabel budaya kerja terhadap peningkatan kepuasan masyarakat

Hasil perhitungan variabel budaya kerja diperoleh nilai t hitung (2,724) > t tabel (1,992) dengan signifikansi (0,008 < 0,05) berarti budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang.

4.3.3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besarnya sumbangan dari masing-masing variabel bebas pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota

Semarang yang dinyatakan dalam persentase. Hasil analisis koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.17.
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 ^a	.677	.663	.201709040738056

a. Predictors: (Constant), X3 Rata, X2 Rata, X1 Rata

b. Dependent Variable: Y Rata

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R2* = 0,663 berarti dapat diketahui bahwa pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja pegawai terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang adalah sebesar 0,663 atau sebesar 66,3%, sedangkan sisanya 33,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti disiplin kerja, kompetensi, budaya organisasi dan lain sebagainya.

4.3.4. Pembahasan

1) Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Pelayanan prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999; 4) Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan

pelanggan. Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel pelayanan prima (b_{X1}) sebesar 0,214 bertanda positif, artinya bilamana pelayanan prima (X_1) meningkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat (Y). Selain itu hasil perhitungan variabel pelayanan prima diperoleh nilai t hitung (2,509) > t tabel (1,992) dengan signifikansi ($0,014 < 0,05$) berarti pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang.

2) Pengaruh Profesionalisme Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Menurut Andrias Harefa (2004:137) bahwa profesionalisme pertama-tama adalah soal sikap. Lalu dia mengatakan ada beberapa hal yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu, keterampilan tinggi, pemberian jasa yang berorientasi pada kepentingan umum, pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu sistem balas jasa yang merupakan lambing prestasi kerja. Menurut Tjahya Supriatna (2003:47), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel profesionalisme (b_{2X2}) sebesar 0,640 bertanda positif, artinya bilamana profesionalisme (X_2) meningkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat (Y). Selain itu hasil perhitungan variabel profesionalisme diperoleh nilai t hitung ($9,372$) $>$ t tabel ($1,992$) dengan signifikansi ($0,000 < 0,05$) berarti profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang.

3) Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Peningkatan Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2005:316) pengertian budaya kerja sebagai “Seperangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam perusahaan yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel budaya kerja (b_{3X3}) sebesar 0,230 bertanda positif, artinya bilamana budaya kerja (X_3) meningkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat (Y). Selain itu hasil perhitungan

variabel budaya kerja diperoleh nilai t hitung (2.724) > t tabel (1,992) dengan signifikansi ($0,008 < 0,05$) berarti budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Pengembangan dan peningkatan kualitas Sumber Daya Aparatur atau Aparatur Sipil Negara (ASN) pada saat ini menjadi wacana yang mengemuka baik pada sektor publik maupun privat. Hal ini dipicu karena berbagai kemajuan teknologi dan pengetahuan maupun budaya. Pada sektor penyelenggaraan pemerintahan, upaya pengembangan dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur mutlak dilaksanakan guna menjawab kritik dan sorotan masyarakat terhadap akuntabilitas kinerja instansi publik dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), sehingga dunia usaha (*Corporate governance*) dan masyarakat (*Civil Society*) dapat terlayani dengan baik dan mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan sosial yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan pada bab hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang, hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel pelayanan prima (b_1X_1) sebesar 0,214 bertanda positif, artinya bilamana pelayanan prima (X_1) meningkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat (Y). Selain itu hasil perhitungan variabel pelayanan prima diperoleh nilai t hitung ($2,509$) > t tabel ($1,992$) dengan signifikansi

(0,014 < 0,05).

- 2) Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang, hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel profesionalisme (b_{2X2}) sebesar 0,640 bertanda positif, artinya bilamana profesionalisme (X_2) meningkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat (Y). Selain itu hasil perhitungan variabel profesionalisme diperoleh nilai t hitung (9,372) > t tabel (1,992) dengan signifikansi (0,000 < 0,05).
- 3) Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang, hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel budaya kerja (b_{3X3}) sebesar 0,230 bertanda positif, artinya bilamana budaya kerja (X_3) meningkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat (Y). Selain itu hasil perhitungan variabel budaya kerja diperoleh nilai t hitung (2.724) > t tabel (1,992) dengan signifikansi (0,008 < 0,05).
- 4) Pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang, hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} 50.939 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,005 berarti H_0 ditolak atau H_1 diterima, artinya pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

5.2. Saran

Mengacu pada kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka penulis dapat memberikan saran untuk Kecamatan Candisari Kota Semarang, yaitu :

- 1) Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa di Kecamatan Candisari sistem maupun tata cara pelayanan kepada masyarakat sudah baik dan efektif, bisa ditingkatkan.
- 2) Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa di Kecamatan Candisari kemampuan staf pelayanan sudah dapat memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat, bisa ditingkatkan lagi.
- 3) Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa budaya kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa di Kecamatan Candisari kondisi kinerja staf pelayanan sudah dapat melayani masyarakat dengan baik sehingga bisa ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia. Pustaka.
- Fuad Mas'ud, 2004, “*Survai Diagnosis Organisasional,*” Badan Penerbit. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamalik, Oemar. 2000. *Psikologi Belajar dan Mengajar*. Bandung : Sinar Baru. Al Gesindo.
- Harefa, Andrias. 2004. *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta: Gramedia. Pustaka Utama.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi. Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Irawan, Hadi, 2007. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*, PT Elex Media. Komputindo, Jakarta. Sumber Buku.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Kotler & Susanto 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Agung. 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan,. Yogyakarta.
- Kusnandar. 2007. *Guru Profesionalitas Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan. Pendidikan (KTSP) dan Sukses dalam Sertifikasi Guru*. Jakarta: PT Raja.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.

- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta : Chama. Digit.
- Mangkunegara. 2005. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Oerip S dan TA Tatag Utomo. 2000. *Mengatasi Krisis. Manusia di Perusahaan*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana. Indonesia.
- Putra, Fadillah. 2001. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik Perubahan dan Inovasi Kebijakan Publik dan Ruang Partisipasi Masyarakat dalam Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Edisi pertama. PT Gramedia.
- Rivai, Veithzal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, P. Stephen. 2003. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sembilan, Jilid 2. Edisi Bahasa. Indonesia. Jakarta: Gramedia.
- Sedarmayanti.2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi. Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Mandar Maju.
- Setiaji. Bambang. 2006, *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Siagian, Sondang. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi. Aksara.
- Singgih. 2002. *Statistik Multivariat SPSS*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&*, Alfabeta, Bandung.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*, Jakarta: PT. Grasindo.
- Tjahya Supriatna. 2003. *Sistem Administrasi Pemerintahan di Daerah*, Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.

Triguna, I B Yuda. 2004. *Manajemen Personalia*. Djambatan. Erlangga, Jakarta.

Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Budaya Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2004 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kota Semarang.

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.