

**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR KECAMATAN  
SEMARANG TIMUR KOTA SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program  
Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Administrasi Publik



oleh :

AMIN FATIMAH

Npm : 181003632010880

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG  
2022**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

**”PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR KECAMATAN SEMARANG TIMUR KOTA SEMARANG”**

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, ..... April 2022

Dekan,

**Dr. Rini Werdiningsih, M.S.**

NIDN.0621105901

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, , Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 06 April 2022

Dosen Pembimbing

**Dr. Munawar Noor, MS**

## **BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ,  
Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang,  
selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang  
Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada :

H a r i : Rabu.

Tanggal : 30 Maret 2022

W a k t u : 11:00 WIB

<b>NO.</b>	<b>DOSEN PENGUJI</b>	<b>TANDA TANGAN</b>
1.	Dra. Karningsih, M.Si	1. ....
2.	Dr. Munawar Noor, M.S	2. ....
3.	Drs. Harsoyo, M.Si	3. ....

## ABSTRAK

Pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan, sebagian lainnya masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi.

Tujuan penelitian mengetahui pengaruh profesionalisme kerja pegawai dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang. Tipe penelitian kuantitatif berlandaskan filsafat *positivisme*, metode penelitian menggunakan eksplanatori. Populasi seluruh masyarakat di wilayah Kecamatan Semarang Timur, dengan sampel menggunakan rumus *Solvin* diperoleh 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala interval (*likert*) yang diuji validitas dan reliabelitasnya. Dengan teknik analisa data menggunakan regresi linier berganda beserta uji hipotesisnya t-test dan F-test, dan koefisien  $R^2$ .

Hasil diperoleh secara pasial profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Sedangkan secara simultan profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan kepuasan pengguna layanan dapat dijelaskan oleh variasi dari profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan sebesar 52,60%. Saran meningkatkan kreatifitas (*creativity*), inovasi (*innovation*) dan kompetensi sosial bagi setiap aparat. Mengevaluasi dan meningkatkan *tangible*, *assurance* dan *empaty* pada setiap aparat Kecamatan. Memperbanyak objek yang dijadikan tempat penelitian karena permasalahan pelayanan publik sangat kompleks.

Kata kunci : Profesionalisme, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan .

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

***“Tiada tempat tinggal yang akan dihuni seseorang setelah kematiannya, kecuali tempat tinggal yang telah dibangun sebelum kematiannya”. (Banyaklah beramal saat hidupmu untuk menggapai surgamu kelak)***

*(Jasim Muhammad)*

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- Orang Tuaku, Suami dan Anakku tercinta atas dorongan dan doanya.
- Almamaterku.

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Amin Fatimah  
NPM : 181003632010880  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR  
KECAMATAN SEMARANG TIMUR KOTA SEMARANG.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Semarang 2022 batal saya terima.

Semarang, ..... April 2022  
Yang membuat pernyataan,

**Amin Fatimah**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR KECAMATAN SEMARANG TIMUR KOTA SEMARANG”**, dengan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan mata kuliah wajib yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan studi Strata 1 (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Suparno, M.Si selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Ibu Dr. Rini Werdiningsih, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
3. Bapak Drs. Agus Bahrudin, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
4. Dr. Munawar Noor, MS selaku Dosen Pembimbing Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, yang dengan ketulusan hati dan kesabarannya telah membimbing penulis, serta memberikan

masukannya dan arahannya dalam penyusunan skripsi, hingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Seluruh staff pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
6. Ibu Nurul Hidayati, S.IP, M.Sos, selaku Camat Semarang Timur dan Staff yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak dan Ibu Staff Aparatur Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang, yang membantu dan memberikan petunjuk data-data kepada penulis.
8. Keluargaku tercinta, Orang Tua, Suami, dan Anak-anaku yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran penyusunan dan terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, karena keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki penulis, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi keilmuan dan semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, ..... April 2022

Penulis

**Amin Fatimah**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Ruang Lingkup Permasalahan .....	6
C. Perumusan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
E. Kerangka Teori .....	9
1. Profesionalisme Kerja .....	9
1.1. Pengertian Profesionalisme Kerja .....	9
1.2. Ciri-ciri Profesionalisme Kerja .....	10
1.3. Dimensi Profesionalisme Kerja .....	12
2. Pelayanan Publik (Masyarakat) .....	14
2.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	14
2.2. Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik .....	16
2.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	19
2.4. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan .....	21
3. Kepuasan Pengguna Layanan .....	25
3.1. Pengertian Kepuasan Pengguna Layanan .....	25

3.2. Karakteristik Kepuasan Pengguna Layanan .....	27
3.3. Indikator Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan .....	27
4. Penelitian Terdahulu .....	30
5. Kerangka Pemikiran .....	32
F. Perumusan Hipotesis .....	32
G. Definisi Konseptual.....	33
H. Definisi Operasional .....	34
I. Metode Penelitian .....	36
1. Tipe Penelitian .....	36
2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	37
2.1. Populasi .....	37
2.2. Sampel .....	37
2.3. Teknik Pengambilan <i>Sampling</i> .....	38
3. Sumber Data .....	39
3.1. Data Primer .....	39
3.2. Data Sekunder .....	40
4. Teknik Pengumpulan Data .....	40
4.1. Kuesioner .....	40
4.2. Kepustakaan .....	40
4.3. Dokumentasi .....	40
5. Skala Pengukuran .....	41
6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
6.1. Uji Validitas .....	41
6.2. Uji Reliabilitas .....	42
7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	43
7.1. Teknik Pengolahan Data .....	43
7.2. Teknik Analisa Data .....	43
7.2.1. Regresi Linear Berganda .....	44
7.2.2. Pengujian Hipotesis .....	44
a. Uji t (Uji Parsial) .....	45
b. Uji F (Uji Simultan) .....	45

7.2.3. Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ) .....	46
J. Sistematika Penyusunan Hasil Penelitian .....	47
K. Daftar Pertanyaan .....	48
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	52
1. Keadaan Geografis Daerah .....	52
2. Kondisi Demografis .....	54
B. Gambaran Umum Program .....	58
1. Misi dan Visi .....	58
2. Struktur Pemerintahan .....	59
3. Potensi Unggulan .....	62
4. Sarana Prasarana .....	62
a. Sarana Prasarana Umum .....	62
1) Prasarana Jalan dan Jembatan .....	63
2) Prasarana Pengairan .....	64
3) Prasarana Perekonomian .....	65
4) Usaha atau Industri .....	66
5) Prasarana Pendidikan .....	67
6) Prasarana Peribadatan .....	68
7) Prasarana Kesehatan .....	69
b. Sarana Prasarana Pemerintah .....	69
1) Bangunan Kantor .....	70
2) Sarana Prasarana Kerja .....	71
5. Tujuan Dan Sasaran Renstra Kecamatan Semarang Timur .....	72
C. Gambaran Umum Responden .....	73
1. Jenis Kelamin Responden .....	73
2. Status Pernikahan Responden .....	74
3. Usia Responden .....	74
4. Pendidikan Responden .....	75
5. Pekerjaan Responden .....	76
6. Lama Domisili Responden .....	77

BAB III ANALISA DATA .....	77
A. Variabel <i>Independent</i> (Bebas) .....	77
1. Variabel X <sub>1</sub> (Profesionalisme Kerja) .....	77
a. Indikator Kreatifitas .....	77
b. Indikator Inovasi .....	79
c. Indikator Kompetensi Profesional .....	81
d. Indikator Kompetensi Personal .....	83
e. Indikator Kompetensi Sosial .....	85
2. Variabel X <sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan) .....	87
a. Indikator <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	87
b. Indikator <i>Reability</i> (Kehandalan) .....	89
c. Indikator <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan) .....	91
d. Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	93
e. Indikator <i>Empaty</i> (Empati) .....	95
B. Variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y) .....	96
1. Indikator Persyaratan Pelayanan .....	97
2. Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan .....	99
3. Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan .....	101
4. Indikator Biaya atau Tarif Pelayanan .....	103
5. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	105
6. Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan .....	107
7. Indikator Perilaku Pelaksana Pelayanan .....	109
8. Indikator Penanganan, Pengaduan, Saran & Masukan Pelayanan ...	111
9. Indikator Ketersediaan Fasilitas Pendukung Lainnya .....	113
 BAB IV ANALISIS HUBUNGAN ANTAR VARIABEL DAN PENGUJIAN HIPOTESIS .....	 115
A. Analisis Tabel Silang .....	115
1. Analisis Hubungan Antar Variabel .....	116
2. Analisis Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	117
B. Pengujian Hipotesis .....	119

1. Uji Regresi Berganda .....	119
2. Uji t (t-test) .....	120
a. Hipotesis 1 ( $H_1$ ) .....	121
b. Hipotesis 2 ( $H_2$ ) .....	122
3. Uji F (Uji Simultan) .....	123
4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	124
5. Pembahasan .....	125
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>128</b>
A. Simpulan .....	128
B. Saran .....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>131</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tanggapan Pengguna Layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur .....	5
Tabel 1.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	35
Tabel 1.3	Skor Nilai Jawaban Kuesioner .....	41
Tabel 1.4	Daftar Pertanyaan Penelitian .....	48
Tabel 2.1	Data Luas Wilayah Kelurahan .....	53
Tabel 2.2	Data Jumlah Penduduk Total .....	54
Tabel 2.3	Data Jumlah RT / RW dan Penduduk Kelurahan .....	54
Tabel 2.4	Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan .....	60
Tabel 2.5	Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan .....	61
Tabel 2.6	Data Jalan Wilayah Kecamatan Semarang Timur .....	63
Tabel 2.7	Data Jembatan Wilayah Kecamatan Semarang Timur .....	64
Tabel 2.8	Data Sarana Pengairan Wilayah Kecamatan Semarang Timur ..	64
Tabel 2.9	Data Prasarana Penunjang Perekonomian di Wilayah Kecamatan Semarang Timur .....	65
Tabel 2.10	Data Jumlah Industri di Wilayah Kecamatan Semarang Timur..	66
Tabel 2.11	Data Sarana Pendidikan Wilayah Kecamatan Semarang Timur.	67
Tabel 2.12	Data Sarana Peribadatan Wilayah Kecamatan Semarang Timur	68
Tabel 2.13	Data Sarana Kesehatan Wilayah Kecamatan Semarang Timur ...	69
Tabel 2.14	Data Bangunan Kantor Kecamatan Semarang Timur .....	70
Tabel 2.15	Sarana Pelayanan Masyarakat Wilayah Kecamatan Semarang Timur .....	70
Tabel 2.16	Tujuan Dan Sasaran Renstra Kecamatan Semarang Timur .....	71
Tabel 2.17	Data Jenis Kelamin Responden .....	73
Tabel 2.18	Data Status Pernikahan Responden .....	73
Tabel 2.19	Data Usia Responden .....	74
Tabel 2.20	Data Pendidikan Responden.....	75
Tabel 2.21	Data Pekerjaan Responden .....	76
Tabel 2.22	Data Lama Domisili Responden .....	77

Tabel 3.1	Tanggapan Responden Pertanyaan Mampu Menyelesaikan Hambatan dalam Memberikan Layanan .....	77
Tabel 3.2	Tanggapan Responden Pertanyaan Mampu Memberikan Solusi/Jalan Keluar Bagi Pengguna Layanan .....	78
Tabel 3.3	Tanggapan Responden Pertanyaan Memiliki Hasrat dan Tekad Memberikan Pelayanan Terbaik .....	79
Tabel 3.4	Tanggapan Responden Pertanyaan Kemampuan Menggunakan Cara Baru dalam Pelayanan .....	80
Tabel 3.5	Tanggapan Responden Pertanyaan Memiliki Pengetahuan yang Baik di Bidang Pekerjaan .....	81
Tabel 3.6	Tanggapan Responden Pertanyaan Mampu Melaksanakan Pekerjaan Sesuai Instruksi .....	82
Tabel 3.7	Tanggapan Responden Pertanyaan Senantiasa Teliti dalam Menjalankan Pekerjaan .....	83
Tabel 3.8	Tanggapan Responden Pertanyaan Senantiasa Bersikap Ramah dalam Pelayanan .....	84
Tabel 3.9	Tanggapan Responden Pertanyaan Mampu Berkomunikasi Baik dalam Pelayanan .....	85
Tabel 3.10	Tanggapan Responden Pertanyaan Mampu Bekerja Sama dengan Rekan kerja dalam Pelayanan .....	86
Tabel 3.11	Tanggapan Responden Pertanyaan Berpakaian Sesuai Ketentuan, Bersih, Rapi dalam Memberikan Layanan .....	87
Tabel 3.12	Tanggapan Responden Pertanyaan Menggunakan Peralatan yang Lengkap dalam Memberikan Layanan .....	88
Tabel 3.13	Tanggapan Responden Pertanyaan Adanya Ketepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan .....	89
Tabel 3.14	Tanggapan Responden Pertanyaan Tidak Adanya Kesalahan dalam Melakukan Proses Pelayanan .....	90
Tabel 3.15	Tanggapan Responden Pertanyaan Melaksanakan Pekerjaan Cepat dan Tepat Sesuai Keperluan Pengguna Layanan .....	91

Tabel 3.16	Tanggapan Responden Pertanyaan Selalu Memberikan Informasi Akurat Proses Pelaksanaan Pelayanan .....	92
Tabel 3.17	Tanggapan Responden Pertanyaan Adanya Pengetahuan yang Baik Tentang Proses Pelaksanaan Pelayanan .....	93
Tabel 3.18	Tanggapan Responden Pertanyaan Memiliki Kemampuan Baik Menghadapi Keluhan Pengguna Layanan .....	94
Tabel 3.19	Tanggapan Responden Pertanyaan Memberikan Pelayanan Sama Tanpa Memandang Status Sosial .....	95
Tabel 3.20	Tanggapan Responden Pertanyaan Memberikan Kesungguhan Merespon Permintaan Pengguna Layanan .....	96
Tabel 3.21	Tanggapan Responden Pertanyaan Berpakaian Sesuai Ketentuan, Bersih dan Rapi dalam Memberikan Layanan .....	97
Tabel 3.22	Tanggapan Responden Pertanyaan Menggunakan Peralatan dalam Ruangan Sudah Lengkap dalam Memberikan Layanan ..	98
Tabel 3.23	Tanggapan Responden Pertanyaan Adanya Ketepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan .....	99
Tabel 3.24	Tanggapan Responden Pertanyaan Tidak Adanya Kesalahan dalam Melakukan Proses Pelayanan .....	100
Tabel 3.25	Tanggapan Responden Pertanyaan Melaksanakan Pekerjaan Cepat dan Tepat Sesuai Keperluan Pengguna Layanan .....	101
Tabel 3.26	Tanggapan Responden Pertanyaan Selalu Memberikan Informasi Akurat Proses Pelaksanaan Pelayanan.....	102
Tabel 3.27	Tanggapan Responden Pertanyaan Biaya Pelayanan yang Ditetapkan Sangat Terjangkau Bagi Pengguna Layanan .....	103
Tabel 3.28	Tanggapan Responden Pertanyaan Biaya yang Dibayarkan Oleh Pengguna Layanan Sesuai dengan Biaya Pelayanan yang Ditetapkan .....	104
Tabel 3.29	Tanggapan Responden Pertanyaan Memberikan Pelayanan yang Sama Tanpa Memandang Status Sosial dalam Pelayanan	105
Tabel 3.30	Tanggapan Responden Pertanyaan Memberikan Kesungguhan dalam Merespon Permintaan Pengguna Layanan .....	106

Tabel 3.31	Tanggapan Responden Pertanyaan Memiliki Kemampuan Administrasi Sebagai Petugas Pelayanan .....	107
Tabel 3.32	Tanggapan Responden Pertanyaan Memiliki Kemampuan Fisik Sebagai Petugas Pelayanan .....	108
Tabel 3.33	Tanggapan Responden Pertanyaan Memiliki Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan .....	109
Tabel 3.34	Tanggapan Responden Pertanyaan Adanya Penghargaan Antara Para Petugas Pelayanan .....	110
Tabel 3.35	Tanggapan Responden Pertanyaan Tersedianya Kotak Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	111
Tabel 3.36	Tanggapan Responden Pertanyaan Adanya Kesamaan Perlakuan dalam Mendapatkan Pelayanan .....	112
Tabel 3.37	Tanggapan Responden Pertanyaan Adanya Ketersediaan Fasilitas Pendukung Pelayanan .....	113
Tabel 3.38	Tanggapan Responden Pertanyaan Memiliki Kelengkapan Dan Kemutakhiran Sarana dan Prasarana Pelayanan .....	114
Tabel 4.1	Interpretasi koefisien Korelasi .....	115
Tabel 4.2	Hubungan Varibel X1 dan X2 terhadap Y .....	116
Tabel 4.3	Uji Validitas Kuesioner Penelitian .....	117
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Kuesioner .....	118
Tabel 4.5	Pengujian Regresi Berganda Variabel Penelitian .....	119
Tabel 4.6	Hasil Uji t (t-test) .....	120
Tabel 4.7	Hasil Uji F (F-test) .....	123
Tabel 4.8	Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	124

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi .....	2
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	32
Gambar 2.1 Grafik Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Usia .....	55
Gambar 2.2 Grafik Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian .....	56
Gambar 2.3 Grafik Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan .....	57
Gambar 2.4 Grafik Jumlah Penduduk Menurut Agama & Kepercayaan .....	57
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Kecamatan Semarang Timur .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01	Surat Permohonan Pengisian Kuesioner .....	135
Lampiran 02	Demografi Responden Penelitian .....	141
Lampiran 03	Tabulasi Data Tanggapan Responden Profesionalisme ( $X_1$ )..	143
Lampiran 04	Tabulasi Data Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	145
Lampiran 05	Tabulasi Data Tanggapan Responden Kepuasan Pengguna Layanan (Y) .....	147
Lampiran 06	Correlations Profesionalisme ( $X_1$ ) .....	149
Lampiran 07	Correlations Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	150
Lampiran 08	Correlations Kepuasan Pengguna Layanan (Y) .....	151
Lampiran 09	Reliability Profesionalisme, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Layanan .....	153

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kegiatan suatu organisasi baik swasta maupun pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Pelayanan sebagai aktivitas utama organisasi sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi, serta terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan terhadap pengguna layanan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pengguna sebagai pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan hingga harapannya terpenuhi, dan tercipta *customer satisfaction* (kepuasan konsumen) pengguna layanan.

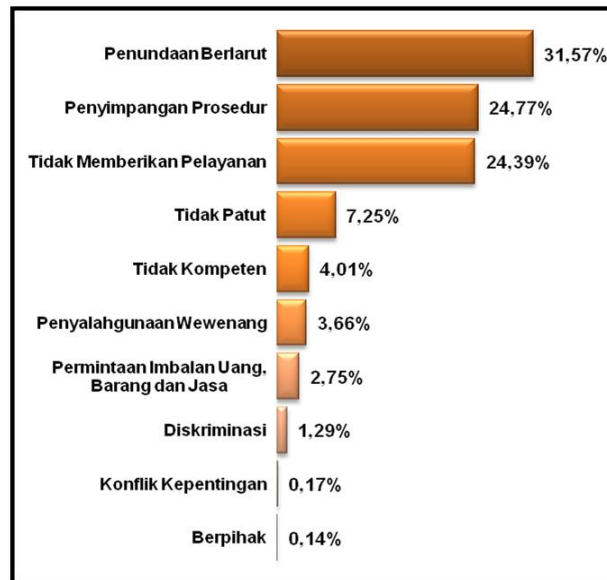
Masyarakat sebagai pengguna layanan membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggungjawab dan terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanannya, sebagian masyarakat lainnya masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi (Zulfi, 2015). Kondisi

demikian memicu masyarakat sebagai pengguna layanan mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Realita tersebut merupakan titik awal terjadinya maladministrasi yang terjadi di kantor pemerintahan dalam memberikan layanannya. Maladministrasi yang merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik sering terjadi tidak hanya di pelayanan pemerintahan, lembaga swasta, maupun perorangan bisa juga terjadi (Heruyato, 2021). Maladministrasi yang merupakan sebuah perbuatan melanggar hukum menurut Heruyanto (2021) terdapat beberapa jenis yaitu ; penundaan berlarut, ini merupakan tindakan seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur waktu sehingga proses administrasi tidak tepat waktu, selanjutnya penyalahgunaan wewenang, ini merupakan tindakan seorang pejabat publik yang menggunakan wewenangnya melebihi apa yang seharusnya dilakukan sehingga tindakan tersebut bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, dan berikutnya penyimpangan prosedur, ini merupakan tindakan seorang pejabat publik dalam proses pelayanan publik seringkali pejabat publik tidak mematuhi tahapan yang telah ditentukan dan tidak secara patut. Tindakan-tindakan maladministrasi pejabat publik inilah yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan pengguna layanan pada lembaga pelayanan pemerintahan, tidak terkecuali kecamatan.

Laporan pengaduan masyarakat pengguna layanan yang merasa tidak puas terkait tindakan maladministrasi ini, telah dirangkum Ombudsman

Republik Indonesia (RI) pada Laporan Tahun 2020 seperti disajikan pada gambar 1.1 berikut.



Sumber data sekunder Ombudsman RI 2020

**Gambar 1.1**  
**Grafik Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi**

Data pada gambar 1.1 tersebut menunjukkan bahwa, laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi terdapat 3 masalah terbanyak yang dilaporkan yaitu ; penundaan berlarut sebesar 31,57%, penyimpangan prosedur 24,77% dan tidak memberikan pelayanan 24,39%. Hal ini artinya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga atau organisasi pemerintahan maupun *non* pemerintahan di Indonesia memiliki citra buruk di tengah masyarakat. Selain itu, juga tidak sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia (UURI) Nomor 25, Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana termuat bahwa, “*masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan*”.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat pengguna layanan dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan kepuasan pengguna layanan, lembaga atau organisasi pelayanan publik dalam melaksanakan aktivitasnya harus lebih profesional dan selalu menjaga kualitas layanan. Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparat yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan, beban kerja yang menjadi tanggungjawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparat, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup, loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas (Theresia, 2019).

Profesionalisme kerja dari pemberi pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pengguna layanan, tidak hanya berupa kompetensi dan keahlian teknis yang baik, namun juga sikap yang berorientasi kepada pemberian pelayanan sebaik mungkin, sehingga tercipta kepuasan pengguna layanan dan *feedback* yang baik bagi pemberi layanan (Agung *et.al*, 2017). Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Rasyid dikutip oleh Tasya, *et.al* (2020), yang mengatakan bahwa, “agakny sulit diingkari bahwa peningkatan kualitas profesionalisme para birokrat merupakan suatu keharusan”. Selain profesionalisme kerja, tantangan terbesar lainnya

yang dihadapi oleh pemerintah sebagai pemberi layanan adalah usaha dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna layanan.

Kualitas pelayanan menurut Wiley yang dikutip Erna (2017), adalah suatu kemampuan memberikan tawaran jasa kepada orang lain (*customers*) yang dapat memuaskan lebih dari apa yang diharapkan pengguna layanan. Sebagai langkah awal dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui revitalisasi, restrukturisasi, dan deregulasi di bidang pelayanan publik. Dilakukan dengan mengubah posisi dan peran (revitalisasi) birokrasi dalam memberikan layanan kepada publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah, merubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis, dan dari cara-cara sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis (Widodo, 2001 dalam Karjuni, 2005).

Misi utama pemerintahan sebagai pemberi layanan adalah dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat pengguna layanan, dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga bisa memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan pada masyarakat luas. Akan tetapi masih sering dijumpai dugaan bahwa aparat pemerintahan mengabaikan pekerjaan melayani, yang sebenarnya menjadi tanggungjawabnya, yang berujung pada kekecewaan (*dissatisfactions*) pengguna layanan karena harapannya tidak terpenuhi.

Kondisi ini terjadi pula pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang, dimana masyarakat akan berhadapan

langsung lewat pengurusan berbagai kebutuhan layanan dengan birokrasi yang dianggap lamban, serta sifat dari beberapa aparatur yang tidak mencerminkan sikap professional, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat pengguna layanan akan nilai-nilai pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat saat survei awal (pra survei) peneliti di Kantor Kecamatan tersebut, dari 10 orang responden sebagai sampel mayoritas menyatakan “cukup baik” dalam hal kualitas layanan dan profesionalisme kerja aparatur pemerintahannya. Seperti disajikan pada tabel 1.1 berikut :

**Tabel 1.1**  
**Tanggapan Pengguna Layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur**

No	Uraian Pertanyaan	Tanggapan Responden						Keterangan
		Jumlah Orang			Prosentase (%)			
		B	CB	TB	B	CB	TB	
1.	Profesionalisme kerja pegawai kecamatan.	4	<b>6</b>	-	40	<b>60</b>	-	Dominan Cukup Baik
2.	Kualitas pelayanan pegawai kecamatan.	3	<b>5</b>	2	30	<b>50</b>	20	

*Keterangan : B = Baik, CB = Cukup Baik, TB = Tidak Baik*

Sumber data primer diolah, 2021.

Data pada tabel 1.1 hasil survei awal penelitian terhadap 10 orang responden dalam hal ini masyarakat pengguna layanan di wilayah kerja Kantor Kecamatan Semarang Timur, mayoritas mengatakan cukup baik pada profesionalisme kerja dan pelayanannya. Hasil ini senada dengan hasil Renja (Rencana Kerja) Kecamatan Semarang Timur tahun 2020 yang menyimpulkan, “kinerja pelayanan Kecamatan Semarang Timur terhadap target yang tercantum dalam Renstra Kecamatan Semarang Timur sampai dengan tahun 2018 sudah cukup baik, dimana sebagian target yang ditetapkan dapat dicapai”,

(Renja, 2020). Apa yang telah dicapai sesuai Renja tahun 2020 menunjukkan masih perlunya perbaikan kinerja di Kantor Kecamatan tersebut, yang menurut Tasya *et.al* (2020) secara internal menuntut adanya kesadaran kerja serta disiplin kerja tinggi dari para pegawai kearah sikap profesional, yang seharusnya dijadikan etos kerja dan budaya kerja (*coorporate culture*). Sedangkan secara eksternal mampu menyesuaikan diri dan mengantisipasi secara tepat setiap perkembangan yang terjadi. Pelayanan publik sering kali tidak memuaskan dan cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Ketidakpuasan disebabkan karena kurangnya profesionalisme kerja dan seringnya mengabaikan kualitas layanan terutama dalam merespon tuntutan dan aspirasi masyarakat pengguna layanan. Bertitik tolak pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, memotivasi penulis untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul, **“Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang”**.

## **B. Ruang Lingkup Permasalahan**

Ruang lingkup atau batasan permasalahan yang merupakan penjelasan tentang batasan obyek penelitian yang akan dianalisa pada penelitian yaitu, mengenai profesionalisme kerja pegawai, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan. Adapun pengguna layanan di sini hanya pada masyarakat di wilayah kerja Kantor Kecamatan Semarang Timur.

Selanjutnya, lokasi atau tempat penelitian dilakukan hanya pada Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang, di Jl. Barito 5, Karangtempel, Semarang Timur, Kota Semarang, Jawa Tengah. Waktu pengamatan atau observasi penelitian dilakukan selama 3 (tiga) bulan, terhitung dari bulan Oktober s/d bulan Desember, tahun 2021.

### **C. Perumusan Masalah**

Berlandaskan latar belakang masalah dan ruang lingkup permasalahan yang telah diuraikan penulis, untuk itu masalah pada penelitian dirumuskan penulis sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang ?.
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang ?.
3. Apakah profesionalisme kerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang ?.

### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah suatu pernyataan tentang apa yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan penulis. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.1. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.
- 1.2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.
- 1.3. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja pegawai dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.

## **2. Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini penulis berharap dapat memberikan kegunaan baik aspek teoritis maupun aspek praktis. Adapun kegunaan yang diharapkan penulis dari hasil penelitian yaitu :

### **2.1. Aspek Teoritis**

Memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi akademisi dalam menambah khasanah pustaka dibidang profesionalisme kerja, kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan, berdasarkan implementasi riil di lembaga atau instansi pelayanan publik. Selain itu, diharapkan juga dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian lebih lanjut yang ingin mengeksplorasi hasil penelitian ini lebih dalam lagi.

## 2.2. Aspek Praktis

Berguna bagi penyelenggara pemerintahan khususnya bagi Pimpinan Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang, hasil penelitian dapat dijadikan kontribusi dan kajian ilmiah bagi pengelola Kantor Kecamatan sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan.

## E. Kerangka Teori

Kerangka teori atau landasan teori merupakan upaya peneliti untuk menelusuri berbagai konsep tentang variabel-variabel penelitian secara teoritis, baik dari telaah pustaka maupun dari penelitian-penelitian terdahulu. Landasan teori dalam penelitian disusun penulis sebagai berikut.

### 1. Profesionalisme Kerja

#### 1.1. Pengertian Profesionalisme Kerja

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam Bahasa Inggris *professio* memiliki arti sebagai berikut, “*A vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching, engineering, writing, etc*”. Artinya, suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik di bidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan mental daripada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulisan, dan lainnya. (*Webster dictionary*, 1960 dalam Yuli, 2019).

Pendapat Siagian (2009) mengenai profesionalisme adalah, keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan sebagai pengguna layanan. Menurut Dwiyanto (2011) yang mengatakan bahwa, profesionalisme adalah paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik. Oleh karena itu aparatur tidak dapat dinilai dari satu segi saja, tetapi harus dari segala segi, disamping keahlian dan keterampilannya juga perlu diperhatikan mentalitasnya.

Berdasarkan beberapa pendapat teoritis tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa yang dikatakan dengan pegawai profesionalisme adalah pegawai yang benar-benar memiliki keahlian dan keterampilan, serta sikap mental terpuji, juga dapat menjamin bahwa segala sesuatu dari perbuatan dan pekerjaannya berada dalam kondisi yang terbaik dari penilaian semua pihak.

## **1.2. Ciri-ciri Profesionalisme Kerja**

Profesionalisme kerja aparatur pemerintahan memiliki ciri-ciri yang ditentukan oleh tingkat kemampuan aparatur itu sendiri, yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan aparatur yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya apabila tingkat kemampuan aparatur rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat, bahkan menyimpang dari rencana

semula. Ciri-ciri profesionalisme kerja menurut Suhrawardi (2012) antara lain adalah:

- a. Memiliki keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidangnya.
- b. Memiliki ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
- c. Memiliki sikap berorientasi kedepan sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapannya.
- d. Memiliki sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi diri dan perkembangan pribadinya.

Ciri-ciri atau karakteristik lainnya menurut Martin Jr. yang dikutip Harry *et.al* (2018) karakteristik profesionalisme kerja aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, adalah :

- a. Perlakuan yang Sama (*Equality*)

Perlakuan yang sama adalah persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, artinya setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil dan tidak memihak atau pilih kasih.

- b. Keadilan (*Equity*)

Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang

diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama. Bangsa Indonesia adalah negara yang pluralistik yang terdiri dari beranekaragam suku bangsa, budaya, etnik, bahasa, agama, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, kemampuan finansial, dan sebagainya.

c. Kesetiaan (*Loyalty*)

Kesetiaan pada konstitusi hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan lainnya.

d. Tanggungjawab (*Accountability*)

Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggungjawab atas apapun yang ia kerjakan. Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber daya publik dan yang bersangkutan dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya.

Ciri-ciri atau karakteristik profesionalisme kerja menunjukkan suatu potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi, maka profesionalisme bisa merupakan sebuah kemampuan yang ada dalam diri aparatur pemerintahan, dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dikerjakan, bukan apa yang telah dikerjakan.

### 1.3. Dimensi Profesionalisme Kerja

Menurut Siagian yang dikutip oleh Tasya *et.al* (2020) profesionalisme kerja dapat diukur dari dimensi kecepatannya dalam menjalankan fungsinya, dan dimensi yang mengacu kepada prosedur kerja yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut konsep profesionalisme kerja dalam diri aparat dapat dilihat dari beberapa dimensi berikut :

a. Kreatifitas (*Creativity*)

Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi.

b. Inovasi (*Innovation*)

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

c. Responsifitas (*Responsivness*).

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.

Pendapat lainnya yang masih senada menurut Asnawir (2006) menyatakan bahwa profesionalisme kerja dapat diukur melalui :

a. Kompetensi profesional, yaitu memiliki pengetahuan yang luas mengenai bidang tugas yang di emban.

b. Kompetensi personal, yaitu memiliki sikap dan kepribadian yang mantap.

- c. Kompetensi sosial, yaitu menunjukkan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain atau masyarakat.
- d. Kemampuan dalam memberikan layanan kemanusiaan yang mengutamakan nilai kemanusiaan daripada benda atau material.

Pada dasarnya teori-teori di atas dapat dipakai untuk mengukur profesionalisme kerja pegawai instansi pemerintahan karena pendekatannya masih relevan dengan karakteristik profesionalisme kerja yang dimaksud dalam penelitian ini. Maka indikator profesionalisme kerja pada penelitian ini mengacu pada dimensi Siagian yang dikutip Tasya *et.al* (2020) meliputi *creativity*, *innovation* dan *responsivness*, serta menurut Asnawir (2006) meliputi kompetensi profesional, kompetensi personal dan kompetensi sosial.

## **2. Pelayanan Publik (Masyarakat)**

### **2.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur terpenting. Pelayanan dapat diartikan sebagai melayani keperluan perorangan (individu) atau golongan yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan tata cara yang ditentukan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan memiliki tiga makna yaitu; 1) perihal atau cara melayani, 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hardiyansyah (2011) pengertian pelayanan publik adalah, melayani keperluan

orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pendapat Ratminto dan Winarsih (2007) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sedangkan sesuai Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas jasa dan lainnya, yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pendapat yang senada menurut Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36, Tahun 2012, menjelaskan bahwa Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.

Mengacu dari beberapa pengertian pelayanan publik, disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah atau oleh lembaga *non* pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana dan prasarannya, melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan barang dan jasa. Pelayanan publik dalam penelitian adalah segala bentuk pelayanan pada masyarakat dilakukan Kantor Kecamatan Semarang Timur dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan asas, prinsip, dan standar pelayanan publik bagi pengguna layanan agar pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya, sehingga pengguna layanan merasa puas.

## **2.2. Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Asas, prinsip dan standar pelayanan publik bagi masyarakat pengguna layanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik instansi pemerintah. Menurut Sinambela *et.al.* (2011) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

### **a. Transparansi.**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

### **b. Akuntabilitas.**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional.

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif.

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan.

Hak tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan.

Hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Berikutnya prinsip pelayanan publik menurut Peraturan Menteri PAN dan RB, Nomor 36, Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan, antara lain :

a. Sederhana.

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b. Konsistensi

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

c. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

d. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

e. Berkesinambungan

Pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

f. Transparansi

Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

g. Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Lebih lanjut mengenai standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN dan RB nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan.

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan.

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pelayanan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Ketiga unsur ; asas, prinsip dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Adanya ketiga unsur dalam kegiatan pelayanan publik tersebut, diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan tidak menyulitkan masyarakat, serta prosesnya dapat memuaskan pengguna layanan.

### **2.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Adanya pelayanan publik bagi pengguna layanan dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

#### **a. Pelayanan administratif**

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku KepemilikanKendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

#### **b. Pelayanan Barang**

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

#### **c. Pelayanan Jasa**

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pendapat lainnya dikemukakan oleh Lembaga Administrasi Negara dalam SANKRI Buku III 2004 yang dikutip Nanna (2019) yaitu :

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

#### **2.4. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan**

Pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya bagi penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan. Jika layanan

yang diterima dan dirasakan sesuai harapan pengguna layanan, dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima dan dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka dapat dikatakan kualitas layanan buruk. Kualitas pelayanan menurut Wiley yang dikutip Erna (2017) adalah kemampuan memberikan tawaran jasa kepada orang lain (*customers*) yang dapat memuaskan lebih dari apa yang diharapkan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip Nanna (2019) melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yakni :

- a. *Tangibles* ; keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- b. *Reliability* ; mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti pemberi layanan harus memberikan pelayanan secara tepat sejak saat pertama (*right in the first time*). Selain itu, pemberi layanan juga harus memenuhi janjinya terhadap pengguna layanan.
- c. *Responsiveness* ; pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan atau keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera untuk memecahkan masalah pengguna layanan.
- d. *Competence* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan atau keterampilan yang tinggi dari pemberi layanan.

- e. *Access* ; meliputi memberikan atau menyediakan keinginan pengguna layanan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
- f. *Courtesy* ; pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak pengguna layanan.
- g. *Communication* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak pengguna layanan.
- h. *Credibility* ; pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak pengguna layanan.
- i. *Security* ; pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang dilayani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pengguna layanan sebagai pelanggan.
- j. *Understanding The Customer* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak pengguna layanan.

Perkembangan lebih lanjut kesepuluh faktor kualitas pelayanan tersebut dirangkumkan menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance* (yang mencakup *competence, courtesy, credibility, dan security*), *empathy* (yang mencakup *access, communication dan understanding the customer*), serta *tangible*. Penjelasan kelima faktor dimensi kualitas pelayanan tersebut menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011) adalah :

- a. *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti

langsung atau wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

- b. *Reliability* (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, “*reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*”. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pengguna layanan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pengguna layanan.
- d. *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko, yang apabila resiko itu terjadi akan berdampak pada gangguan dalam struktur kehidupan normal.

e. *Empathy* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan sebagai pengguna layanan.

Teori-teori di atas dapat dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan Kecamatan sebagai penyelenggara layanan atau instansi pemerintahan lainnya, karena pendekatan teori tersebut dianggap paling cocok atau sesuai dengan karakteristik pada penelitian ini. Pelayanan pemerintahan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pengguna layanan secara total, bahkan kepuasan pengguna layanan dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan yang dilakukan sepenuh hati untuk terciptanya kepuasan pengguna layanan (Sinambela, 2011).

### **3. Kepuasan Pengguna Layanan**

#### **3.1. Pengertian Kepuasan Pengguna Layanan**

Kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap organisasi publik baik swasta maupun pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan sangatlah penting, karena adanya hubungan keterkaitan dengan tingkat kepercayaan masyarakat. Untuk itu, perlu pemahaman lebih mengenai

kepuasan masyarakat atau pengguna layanan oleh sebuah organisasi publik swasta maupun pemerintah. Pengertian kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan secara umum adalah, perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk barang atau jasa dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2010). Menurut Tjiptono (2000) menyatakan, kepuasan masyarakat pengguna layanan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pengguna layanan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Bila kepuasan pengguna layanan terhadap barang atau jasa jauh di bawah diharapkan, maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan kehilangan minat terhadap produsen atau penyedia jasa dalam hal ini kantor kecamatan.

Pendapat lainnya menurut Harbani (2010) mengatakan bahwa, semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Menurut Kepmenpan Nomor 63, Tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Sedangkan menurut Kepuasan pelayanan berdasarkan Kepmenpan Nomor 25, Tahun 2004 dikutip oleh Stevil *et.al* (2016) yaitu, hasil pendapat penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik tersebut. Jadi berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah, kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat, dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi pemerintahan maupun swasta.

### **3.2. Karakteristik Kepuasan Pengguna Layanan**

Menurut Dutton yang dikutip oleh Stevil *et.al* (2016) karakteristik kepuasan masyarakat pengguna layanan yang tinggi mencakup :

a. Kecakapan pegawai.

Pegawai selalu cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Keramahan pelayanan.

Sikap dan tingkah laku pegawai dalam menghadapi dan melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

c. Suasana lingkungan nyaman.

Sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan pemberi layanan bersih, rapi dan teratur.

Karakteristik kepuasan masyarakat pengguna layanan menjadi hal yang sangat penting untuk mengukur kualitas pelayanan (*service quality*) berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan, apakah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat pengguna layanan. Selain karakteristik kepuasan tersebut secara teoritis juga terdapat beberapa pendapat mengenai indikator kepuasan pengguna layanan.

### **3.3. Indikator Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan**

Kotler (2010) secara sederhana mengemukakan empat metode atau indikator yang dapat digunakan mengukur kepuasan pelanggan pengguna layanan, yaitu :

- a. Sistem keluhan dan saran, setiap organisasi baik swasta ataupun pemerintahan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan.
- b. Survei kepuasan pelanggan melalui survei, setiap organisasi baik swasta ataupun pemerintahan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa organisasi menaruh perhatian terhadap pelanggannya.
- c. *Ghost shopping metode* ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan

potensial untuk produk organisasi dan pesaing. *Ghost shopper* selanjutnya menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalamannya.

- d. *Lost customer analysis*, organisasi baik swasta ataupun pemerintahan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan, dengan cara menghubungi para pelanggan pengguna layanan yang berhenti membeli atau telah beralih ke pesaing atau organisasi lain. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut, informasi ini sangat berguna bagi organisasi untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna layanan.

Sesuai keputusan Menteri PAN dan RB Nomor KEP/14/M.PAN/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan yang dikutip oleh Yuli (2019) adalah sebagai berikut :

- a. Persyaratan pelayanan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

- c. Waktu penyelesaian pelayanan.

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya atau tarif pelayanan.

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan /atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Kompetensi pelaksana pelayanan.

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana pelayanan.

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Pendekatan yang digunakan dalam Kepmenpan sudah menjadi standard baku bagi seluruh pelayanan yang diselenggarakan oleh pegawai

pemerintahan, dan pada dasarnya Kepmenpan di atas dapat dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan dalam hal ini di kantor Kecamatan.

#### **4. Penelitian Terdahulu**

Selain telaah pustaka teoritis terdapat beberapa tinjauan empiris atau peneliti terdahulu, yaitu :

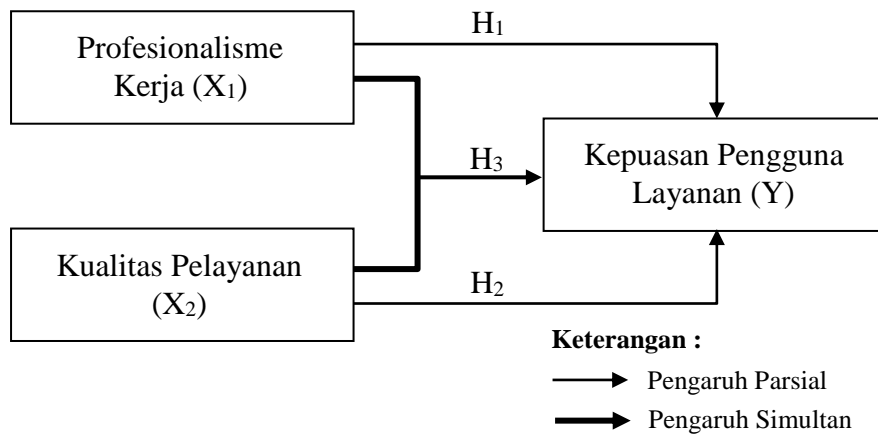
- a. Yuli Suranti (2019) dengan judul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Profesionalisme Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan PNS” di kantor BKPSDM Kabupaten Pesawaran Bandar Lampung, dengan jenis penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara kualitas pelayanan, profesionalisme dan kepuasan pelayanan adalah positif kuat. Kualitas pelayanan dan profesionalisme baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan PNS.
- b. Nanna Sari (2019) dengan judul, “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone”, dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Lappariaja Kabupaten Bone Makassar.
- c. Stevil Debora, Yuni Candra, dan Nurlina (2016) dengan judul, “Pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan

Masyarakat (Studi Pada Kantor Kelurahan Padang Sarai Kecamatan Koto Tangah Padang)”, dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif korelasional. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima dan profesionalisme kerja secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di wilayah Kelurahan Padang Sarai Kecamatan Koto Tangah Padang.

- d. Harry Kustianingsih, Abdullah Karim, dan Dini Zulfiani (2018) dengan judul, “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser” dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa profesionalisme kerja pegawai memiliki hubungan yang kuat dan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser.

## **5. Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan uraian telaah teoritis dan empiris tersebut dapat dibuat sebuah kerangka pemikiran dari penelitian ini seperti tampak pada gambar 1.2 sebagai berikut :



**Gambar 1.2**  
**Kerangka Pemikiran Penelitian**

Gambar kerangka pemikiran penelitian di atas menggambarkan dan menjelaskan pengaruh variabel X<sub>1</sub> (profesionalisme kerja) dan X<sub>2</sub> (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan pengguna layanan) dalam penelitian ini, baik secara parsial (satu persatu) maupun secara simultan (bersama-sama).

## F. Perumusan Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2012) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori dan belum menggunakan fakta. Berdasarkan kerangka teori dan kerangka konseptual di atas, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis yang akan diuji kebenarannya melalui analisa lebih lanjut dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Hipotesis ke 1 (H<sub>1</sub>) : diduga ada pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.

- b. Hipotesis ke 2 ( $H_2$ ) : diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.
- c. Hipotesis ke 3 ( $H_3$ ) : diduga profesionalisme kerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.

### **G. Definisi Konseptual**

Berdasarkan kerangka teoritis yang memuat pengertian, gejala, serta fakta empiris dari variabel-variabel penelitian sehingga dapat disusun definisi konseptual berikut :

#### 1. Variabel bebas (*independent*)

Variabel bebas menurut Sugiyono (2017) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Adapun definisi konseptual variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

- a. Profesionalisme kerja ( $X_1$ ) merupakan pegawai yang benar-benar memiliki keahlian dan keterampilan, serta sikap mental terpuji, juga dapat menjamin bahwa segala sesuatu dari perbuatan dan pekerjaannya berada dalam kondisi yang terbaik dari penilaian semua pihak.
- b. Kualitas pengguna layanan ( $X_2$ ) merupakan segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan

masyarakat pengguna layanan berdasarkan asas, prinsip, dan standar pelayanan agar pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya, sehingga pengguna layanan merasa puas.

## 2. Variabel terikat (*dependent*).

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas menurut Sugiyono (2017). Dalam penelitian ini definisi konseptual variabel terikat adalah kepuasan pengguna layanan (Y), yaitu merupakan kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat, dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi pemerintahan.

## **H. Definisi Operasional**

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna dan pengukuran variabel yang akan diteliti. Definisi operasional variabel yang diteliti harus sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang ingin dicapai, sehingga untuk mempermudah pembahasannya ditabulasikan peneliti pada tabel 1.2 berikut :

**Tabel 1.2**  
**Definisi Operasional Varibel Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Konseptual</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Profesionalisme Kerja ( $X_1$ )	Merupakan pegawai pemerintah yang benar-benar memiliki keahlian dan keterampilan, serta sikap mental terpuji, juga dapat menjamin bahwa segala sesuatu dari perbuatan dan pekerjaannya berada dalam kondisi yang terbaik dari penilaian semua pihak.	Merupakan keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan sebagai pengguna layanan.  Siagian (2009).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Creativity</i>.</li> <li>2. <i>Innovation</i>.</li> <li>3. <i>Resposiveness</i>.</li> <li>4. Kompetensi Profesional.</li> <li>5. Kompetensi Personal.</li> <li>6. Kompetensi sosial.</li> </ol>	Likert Interval 1 s/d 5
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	Merupakan segala bentuk pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan asas, prinsip, dan standar pelayanan publik bagi pengguna layanan agar pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya, sehingga pengguna layanan merasa puas.	Merupakan pelayanan keperluan seseorang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.  Hardiyansyah (2011).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible</i> (Berwujud)</li> <li>2. <i>Reability</i> (Kehandalan)</li> <li>3. <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)</li> <li>4. <i>Assurance</i> (Jaminan)</li> <li>5. <i>Empathy</i> (Empati)</li> </ol>	Likert Interval 1 s/d 5

Sumber data sekunder 2021

Lanjutan Tabel 1.2

Variabel	Definisi Konsepsional	Definisi Oeperasonal	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Pengguna Layanan (Y)	Merupakan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat, dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi pemerintahan.	Merupakan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.  PerMenPan No. 14 Tahun 2017.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan pelayanan</li> <li>2. Sistem, mekanisme dan prosedur.</li> <li>3. Waktu penyelesaian.</li> <li>4. Biaya atau tarif.</li> <li>5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.</li> <li>6. Kompetensi pelaksana.</li> <li>7. Perilaku pelaksana.</li> <li>8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.</li> <li>9. Sarana dan prasarana.</li> </ol>	Likert Interval 1 s/d 5

Sumber data sekunder 2021

## I. Metode Penelitian

### 1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif. Sugiyono (2017) menyatakan tipe penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai tipe penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Tipe penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian karena data

yang digunakan dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik yang menguji pengaruh antara variabel. Sedangkan metode penelitian menggunakan eksplanatori (*explanatory research*) yaitu penelitian yang bersifat menjelaskan, artinya penelitian ini menekankan pada hubungan antar variabel dengan menguji hipotesis uraiannya mengandung deskripsi tetapi fokusnya terletak pada hubungan atau pengaruh antar variabel (Sugiyono, 2010).

## **2. Populasi dan Sampel Penelitian :**

### **2.1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan elemen atau wilayah generalisasi terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Adapun populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat (publik) pengguna layanan di wilayah kerja Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.

### **2.2. Sampel**

Sugiyono (2017) mendefinisikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya dan tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dalam Noor (2011) berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Di mana :

n = Jumlah sampel (responden)

N = Total populasi (66.302 jiwa di tahun 2020)

e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian (10%) karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

$$n = \frac{66.302}{1 + (66.302 \times 0,10^2)}$$

$$n = \frac{66.302}{1 + 663,02}$$

$$n = \frac{66.302}{664,02}$$

$$n = 99,85$$

Jadi jumlah sampel sebanyak 99,85 atau dibulatkan menjadi 100 responden. Penetapan sampel mengacu pada pendapat Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* dalam Sugiyono (2010) mengatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500 orang sudah cukup untuk dijadikan sampel dalam penelitian.

### 2.3. Teknik Pengambilan *Sampling*

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* yang masuk dalam kelompok *non probability sampling*. Kelompok *non probability sampling* adalah pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk

dipilih menjadi anggota sampel. Menurut Sugiyono (2010) teknik *purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan yang sama kepada seluruh anggota populasi serta menetapkan tujuan tertentu pada sampelnya.

Karakteristik populasi yang ditetapkan sebagai kriteria sampel adalah warga masyarakat pengguna layanan di wilayah kerja Kantor Semarang Timur dan sudah tercatat sebagai warga Kecamatan Semarang Timur, dengan usia di atas 17 tahun.

Sebelum penelitian sesungguhnya dilakukan *tryout* (uji coba) instrumen penelitian terhadap 10 orang warga kecamatan Semarang Timur. Sampel *tryout* diambil secara acak dan tidak dikembalikan lagi ke dalam populasi. Hal ini dimaksudkan agar kuesioner yang digunakan benar-benar dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian atau valid dan reliabel.

### **3. Sumber Data**

Sumber data penelitian menurut Sugiono (2010) terdapat dua sumber data yaitu :

#### **3.1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh seseorang yang melakukan penelitian. Sumber data yang dipakai dalam penelitian adalah data-data dari kuesioner yang secara langsung diisi oleh responden, yaitu warga masyarakat pengguna layanan di wilayah kerja Kantor Kecamatan Semarang Timur.

### **3.2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara (lewat orang atau dokumen). Sumber data yang dipakai dalam penelitian berasal dari telaah pustaka diperoleh melalui literatur yang relevan dan dapat mendukung penelitian ini, serta arsip-arsip atau dokumen yang berasal dari Kantor Kecamatan Semarang Timur.

## **4. Teknik Pengumpulan Data**

Guna mendukung analisa pada penelitian diperlukan suatu teknik pengumpulan data. Adapaun teknik pengumpulan data yang digunakan :

### **4.1. Kuesioner**

Kuesioner/angket merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Noor, 2011).

### **4.2. Kepustakaan**

Kepustakaan (*library research*) dalam penelitian sesuai pendapat Yuli (2019), yaitu menggunakan jurnal-jurnal penelitian terdahulu serta buku-buku yang berhubungan atau relevan dengan variabel penelitian (profesionalisme kerja, kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan).

### **4.3. Dokumentasi**

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumen. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat,

catatan harian dan foto (Noor, 2011). Pengumpulan data melalui dokumen seperti arsip-arsip dan laporan-laporan berkala yang dibuat dan diterbitkan oleh Kantor Kecamatan Semarang Timur.

## 5. Skala Pengukuran

Menurut pendapat Sugiono (2017) skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran menggunakan skala interval maka kuesioner disusun dengan tipe pilihan majemuk (*multiple choice*) berdasar skala sikap (*Likert*), di mana setiap itemnya berupa pertanyaan dengan lima pilihan jawaban, sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Skor Nilai Jawaban Kuesioner**

Penilaian	SS	S	CS	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1

Sumber data sekunder Sugiyono (2017)

Di mana :

- a. Jawaban SS = Sangat Setuju, skor 5.
- b. Jawaban S = Setuju, skor 4.
- c. Jawaban CS = Cukup Setuju, skor 3.
- d. Jawaban TS = Tidak Setuju, skor 2.
- e. Jawaban STS = Sangat Tidak Setuju, skor 1.

## 6. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 6.1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2011) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan program bantu *software* SPSS versi 24.

Secara statistik angka korelasi bagian total yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka dalam tabel *r product moment* dengan kriteria :

- a. Apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka kuesioner tersebut dapat dikatakan valid dan apabila nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka kuesioner tersebut dapat dikatakan tidak valid.
- b. Apabila dibandingkan dengan nilai probabilitas (signifikansi)  $< 0,05$  maka kuesioner tersebut valid, tapi jika sebaliknya signifikansi  $> 0,05$  maka kuesioner tersebut tidak valid.

### 6.2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Program bantu *software* SPSS versi 24 memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Menurut

Nunnally dalam Ghozali (2011) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,70$ .

## **7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

### **7.1. Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data dalam penelitian dengan melakukan beberapa tahapan yaitu, penyuntingan (*editing*), pengkodean (*coding*), dan tabulasi (*tabulating*) sebagai berikut :

#### a. Penyuntingan (*editing*)

Memeriksa seluruh daftar pertanyaan yang dikembalikan responden, dengan tidak mengganti atau menafsirkan jawaban responden agar kebenaran jawaban terjaga.

#### b. Pengkodean (*coding*)

Memberikan tanda atau simbol yang berupa angka pada jawaban responden yang telah diterima. Tujuannya *coding* untuk menyederhanakan jawaban responden dan juga dapat digunakan sebagai pedoman untuk analisis data penelitian.

#### c. Tabulasi (*tabulating*)

Melakukan penyusunan dan menghitung data hasil *coding*, yang selanjutnya disajikan kedalam bentuk tabel, baik tabel frekuensi, tabel silang, tabel korelasi dan lainnya.

## 7.2. Teknik Analisa Data

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa teknik analisis data adalah proses pengelompokan data berdasarkan variabel dan seluruh responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Adapun teknik analisa data pada penelitian ini adalah :

### 7.2.1. Regresi Linear Berganda

Teknik analisa data dalam penelitian menggunakan teknik analisis regresi linier berganda (*multiple linear regression*). Menurut Ghozali (2011) analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji data yang diperoleh dari kuesioner, dengan tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus regresi linier berganda menurut pendapat Sujarweni dan Endrayanto (2012) dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Di mana :

Y = Variabel kepuasan pengguna layanan.

X<sub>1</sub> = Variabel profesionalisme kerja.

X<sub>2</sub> = Variabel kualitas pelayanan.

a = Bilangan konstanta

β<sub>1,2</sub> = Koefisien regresi

e = Tingkat kesalahan yang ditolerir (*error*)

### 7.2.2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian menggunakan uji t (t-test) dan uji F (F-test). Pengolahan data uji t dan uji F menggunakan program bantu *software* SPSS versi 24. Bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikansinya, bila tingkat signifikan  $\leq 0,05$  berarti ada pengaruh, tetapi bila tingkat signifikan  $> 0,05$  berarti tidak ada pengaruh antar variabel penelitian.

#### a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui variabel yang berpengaruh signifikan atau tidak signifikan secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian t (t-test) dengan langkah-langkah berikut :

1) Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata ( $\alpha$ ) 5% (uji dua arah = 2,5%).

(a)  $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$  tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

(b)  $H_a : \beta_1, \beta_2 \neq 0$  ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

2) Kriteria pengujian dilakukan dengan cara berikut :

(a) Apabila  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat sig.  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak atau menerima  $H_a$ , artinya ada pengaruh signifikan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

- (b) Apabila  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan tingkat sig.  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima atau menolak  $H_a$ , artinya tidak ada pengaruh signifikan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

#### **b. Uji F (Uji Simultan)**

Uji F digunakan untuk pengujian variabel yang berpengaruh signifikan atau tidak signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian F (F-test) dengan langkah-langkah berikut :

- 1) Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata ( $\alpha$ ) = 5% (uji satu arah).
  - (a)  $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$  tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.
  - (b)  $H_a : \beta_1, \beta_2 > 0$  ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.
- 2) Kriteria pengujian dilakukan dengan cara berikut :
  - (a) Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan tingkat sig.  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau menolak  $H_a$ , artinya tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.
  - (b) Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan tingkat sig.  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau menerima  $H_a$ , artinya ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

### **7.2.3. Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)**

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Peneliti menggunakan nilai *Adjusted R Square* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik, karena nilai *Adjusted R Square* dapat naik atau turun apabila satu variabel bebas ditambahkan kedalam model (Ghozali, 2011).

## **J. Sistematika Penyusunan Hasil Penelitian**

Sistematikan penyusunan hasil penelitian dibuat untuk mempermudah peneliti dalam menyusun laporan hasil penelitian secara urut dan sistematis, sekaligus mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini. Adapun sistematika penyusunan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

### **1. Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini pembahasan berisi ; latar belakang, ruang lingkup permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teori, perumusan hipotesis, definisi konseptual, definisi operasional, metode penelitian (memuat tipe penelitian, populasi dan

sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, teknik pengolahan dan analisa data), sistematika penyusunan hasil penelitian, dan daftar pertanyaan dan/atau panduan wawancara.

## **2. Bab II Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Pada bab ini pembahasan mengenai ; gambaran umum lokasi penelitian atau instansi, gambaran umum program, dan gambaran umum responden.

## **3. Bab III Analisa Data**

Pada bab ini pembahasan mengenai ; variabel  $X_1$  (profesionalisme kerja), variabel  $X_2$  (kualitas pelayanan), dan variabel Y (kepuasan pengguna layanan).

## **4. Bab IV Analisis Hubungan Antar Variabel dan Pengujian Hipotesis**

Pada bab ini pembahasan mengenai ; analisis tabel silang dan pengujian hipotesis.

## **5. Bab V Penutup**

Pada bab penutup pembahasan mengenai ; kesimpulan dan saran.

## **K. Daftar Pertanyaan**

Daftar pertanyaan penelitian meliputi beberapa pertanyaan dari pertanyaan mengenai demografi responden meliputi; jenis kelamin, status pernikahan, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan lama berdomisili, serta pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan variabel-variabel penelitian. Daftar pertanyaan pada penelitian adalah berikut ini :

**Tabel 1.4**  
**Daftar Pertanyaan Penelitian**

**A. Profesionalisme Kerja (X<sub>1</sub>)**

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	<b>Kreatifitas (<i>Creativity</i>)</b>					
	a. Mampu menyelesaikan hambatan dalam memberikan pelayanan.					
	b. Mampu memberikan solusi/jalan keluar bagi pengguna layanan.					
2.	<b>Inovasi (<i>Innovation</i>)</b>					
	c. Memiliki hasrat dan tekad mencari memberikan pelayanan yang terbaik.					
	d. Kemampuan menggunakan cara baru dalam memberikan pelayanan.					
3.	<b>Kompetensi Profesional</b>					
	e. Memiliki pengetahuan yang baik pada bidang pekerjaannya.					
	f. Mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diinstruksikan.					
4.	<b>Kompetensi Personal</b>					
	g. Senantiasa selalu teliti dalam menjalankan pekerjaan.					
	h. Senantiasa selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.					
5.	<b>Kompetensi sosial</b>					
	i. Mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan.					
	j. Mampu bekerja sama dengan sesama rekan kerja dalam memberikan pelayanan.					

Sumber data sekunder 2021

## B. Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	<b>Tangible (Berwujud)</b>					
	a. Berpakaian sesuai dengan ketentuan, bersih dan rapi dalam memberikan layanan.					
	b. Menggunakan peralatan dalam ruangan yang sudah lengkap dalam memberikan layanan.					
2.	<b>Reability (Kehandalan)</b>					
	c. Adanya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.					
	d. Tidak adanya kesalahan dalam melakukan proses pelayanan.					
3.	<b>Responsiviness (Ketanggapan)</b>					
	e. Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat sesuai keperluan pengguna layanan.					
	f. Selalu memberikan informasi yang akurat proses pelaksanaan pelayanan.					
4.	<b>Assurance (Jaminan)</b>					
	g. Adanya pengetahuan yang baik tentang proses pelaksanaan pelayanan.					
	h. Memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi keluhan dari pengguna layanan.					
5.	<b>Empaty (Empati)</b>					
	i. Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial dalam pelayanan.					
	j. Memberikan kesungguhan dalam merespon permintaan pengguna layanan.					

Sumber data sekunder 2021

### C. Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>					
	a. Berpakaian sesuai dengan ketentuan, bersih dan rapi dalam memberikan layanan.					
	b. Menggunakan peralatan dalam ruangan yang sudah lengkap dalam memberikan layanan.					
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan</b>					
	c. Adanya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.					
	d. Tidak adanya kesalahan dalam melakukan proses pelayanan.					
3.	<b>Waktu Penyelesaian Pelayanan</b>					
	e. Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat sesuai keperluan pengguna layanan.					
	f. Selalu memberikan informasi yang akurat proses pelaksanaan pelayanan.					
4.	<b>Biaya atau Tarif Pelayanan</b>					
	g. Biaya pelayanan yang ditetapkan sangat terjangkau bagi pengguna layanan.					
	h. Biaya yang dibayarkan oleh pengguna layanan sesuai dengan biaya pelayanan yang ditetapkan.					
5.	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>					
	i. Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial dalam pelayanan.					
	j. Memberikan kesungguhan dalam merespon permintaan pengguna layanan.					
6.	<b>Kompetensi Pelaksana Pelayanan</b>					
	k. Memiliki kemampuan administrasi sebagai petugas pelayanan.					
	l. Memiliki kemampuan fisik sebagai petugas pelayanan.					

Sumber data sekunder 2021

**Lanjutan : C. Kepuasan Pengguna Layanan (Y)**

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
7.	<b>Perilaku Pelaksana Pelayanan</b>					
	m.Memiliki kesopanan dan keramahan petugas pelayanan					
	n.Adanya penghargaan antara para petugas pelayanan.					
8.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran , dan Masukan Pelayanan</b>					
	o.Tersedianya kotak pengaduan, saran, dan masukan.					
	p.Adanya kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan.					
9.	<b>Ketersediaan Fasilitas Pendukung Lainnya</b>					
	q.Adanya ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.					
	r. Memiliki kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana pelayanan.					

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Keadaan Geografis Daerah**

Kecamatan Semarang Timur 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. Kecamatan Semarang Timur terletak di sisi timur wilayah Kota Semarang dengan batas-batas sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Semarang Utara
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Gayamsari
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Semarang Selatan
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Semarang Tengah

Keadaan Topografis wilayah Kecamatan Semarang Timur merupakan dataran rendah dengan ketinggian tanah dari permukaan air laut 3,49 m, dengan curah hujan +2000-3000 mm/tahun dan suhu udara rata-rata +29-30 c, dengan kondisi alam di beberapa wilayah kelurahan, di sebelah utara Kelurahan Kemijen merupakan kelurahan yang paling luas di Kecamatan dan paling banyak terkena rob dan banjir yang meluas hingga sampai Kelurahan Mlatiharjo dan Kelurahan Bugangan. Banjir dan rob tersebut diakibatkan dari Banjir Kanal Timur yang berubah fungsi dari

saluran irigasi menjadi saluran drainase yang menampung dari aliran drainase kota, sedimentasi yang cukup tinggi sehingga kapasitas alur sungainya menjadi berkurang, penyempitan bantaran sungai akibat dari bangunan liar dari jembatan citarum sampai dengan jembatan kaligawe, banyak terdapat utilitas berupa tiang listrik, kabel seluler, pipa gas/pdam. Selanjutnya untuk mengatasi permasalahan banjir dan rob di Semarang bagian timur ini akan di lakukan normalisasi Banjir Kanal Timur setelah selesainya pembangunan waduk jatibarang dan normalisasi Banjir Kanal Barat yang telah mengurangi banjir dan rob di kota Semarang bagian barat yang cukup signifikan.

Kecamatan Semarang Timur dengan luas wilayah 770,28 Ha secara administratif terbagi dalam 10 Kelurahan, sebagai berikut :

**Tabel 2.1.**  
**Data Luas Wilayah Kelurahan**

No	Kelurahan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Luas (Ha)
1	Kemijen	1,200	120,000
2	Rejomulyo	0,585	58,447
3	Mlatibaru	0,731	73,069
4	Mlatiharjo	0,652	65,129
5	Kebonagung	0,452	45,182
6	Bugangan	0,723	72,082
7	Sarirejo	0,305	30,410
8	Rejosai	0,987	98,680
9	Karangturi	0,533	53,270
10	Karangtempel	0,919	91,846
	<b>J u m l a h</b>	<b>7,087</b>	<b>708,115</b>

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021.

## 2. Kondisi Demografis

Kecamatan Semarang Timur sebagian wilayahnya merupakan pendukung perekonomian, wilayah ini bagaikan magnet para pencari kerja sehingga pertumbuhan penduduknya meningkat sangat pesat, adapun jumlah penduduknya sebagai berikut :

**Tabel 2.2**  
**Data Jumlah Penduduk Total**

No	Uraian	Jumlah (Jiwa)
1	Laki-laki	38.979
2	Perempuan	40.747
	<b>J u m l a h</b>	<b>79.726</b>

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

Berdasarkan tabel 2.2 diketahui jumlah penduduk perempuan lebih banyak sejumlah 40.747 jiwa, sedangkan laki-laki sejumlah 38.979 jiwa. Mengenai pengelolaan administrasi, jumlah penduduk tersebut terbagi dalam kelompok RT, RW, dan jumlah KK sebagai berikut :

**Tabel 2.3**  
**Data Jumlah RT / RW dan Penduduk Kelurahan**

No	Kelurahan	Jumlah			
		RT	RW	KK	Penduduk
1	Kemijen	82	11	3.910	15.379
2	Rejomulyo	43	7	1.250	4.284
3	Mlatibaru	64	9	1.769	6.971
4	Mlatiharjo	41	6	1.351	6.298
5	Kebonagung	27	4	1.691	4.667
6	Bugangan	68	7	2.152	9.507
7	Sarirejo	50	8	2.937	8.379

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

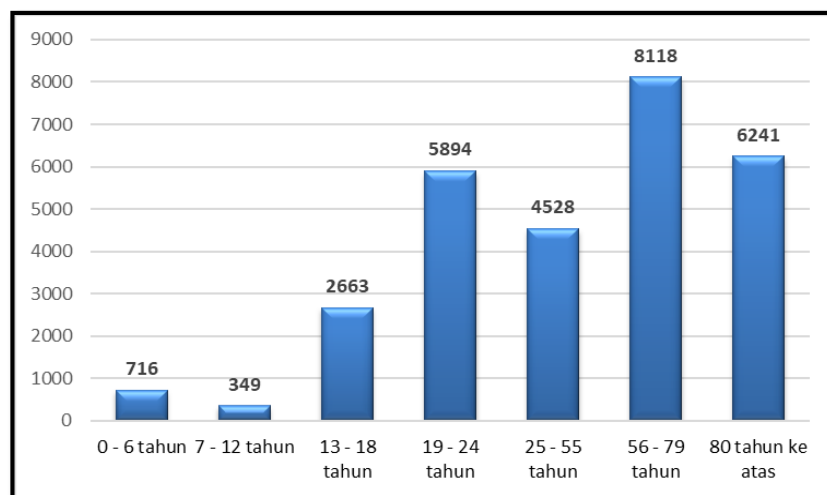
**Lanjutan Tabel 2.3, Data Jumlah RT / RW dan Penduduk Kelurahan**

No	Kelurahan	Jumlah			
		RT	RW	KK	Penduduk
8	Rejosai	131	15	4.244	16.842
9	Karangturi	27	5	991	3.017
10	Karangtempel	40	5	1.591	4.245
	<b>J u m l a h</b>	<b>573</b>	<b>77</b>	<b>21.886</b>	<b>79.589</b>

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

Berdasarkan tabel 2.3 tersebut dari 10 kelurahan diketahui total jumlah RT sebanyak 573, jumlah RW sebanyak 77, dengan KK sebanyak 21.886, dan total jumlah penduduk ada 79.589 jiwa. Total penduduk terbanyak di kelurahan Rejosari dengan jumlah 16.842 jiwa, dan terkecil pada kelurahan Karangturi yang berjumlah 3.017 jiwa.

Jumlah penduduk menurut kelompok usia di wilayah Kecamatan Semarang timur adalah sebagai berikut :

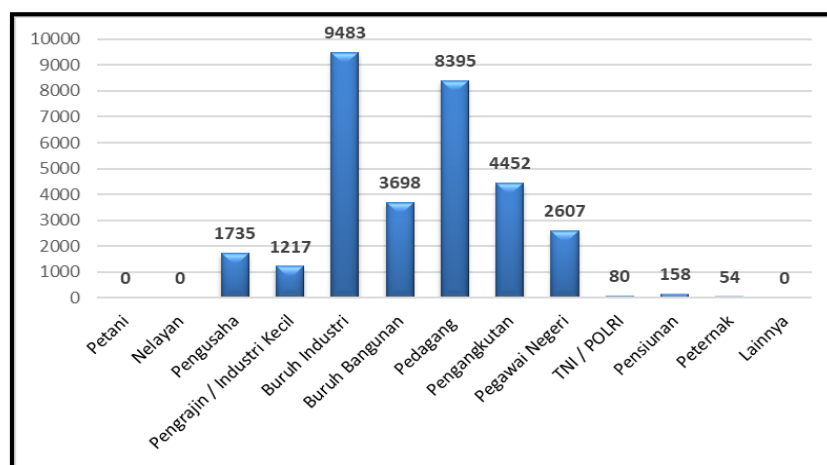


Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

**Gambar 2.1**  
**Grafik Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Usia**

Berdasarkan gambar 2.1 dapat diketahui jumlah penduduk berdasarkan kelompok atau rentang usia. Jumlah penduduk terbanyak pada rentang usia 56 s/d 79 tahun sebanyak 8.118 jiwa, dan terendah jumlahnya pada rentang usia 7 s/d 12 tahun, sebanyak 349 jiwa.

Jumlah penduduk menurut mata pencaharian di wilayah Kecamatan Semarang timur adalah disajikan pada gambar 2.2 berikut :



Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

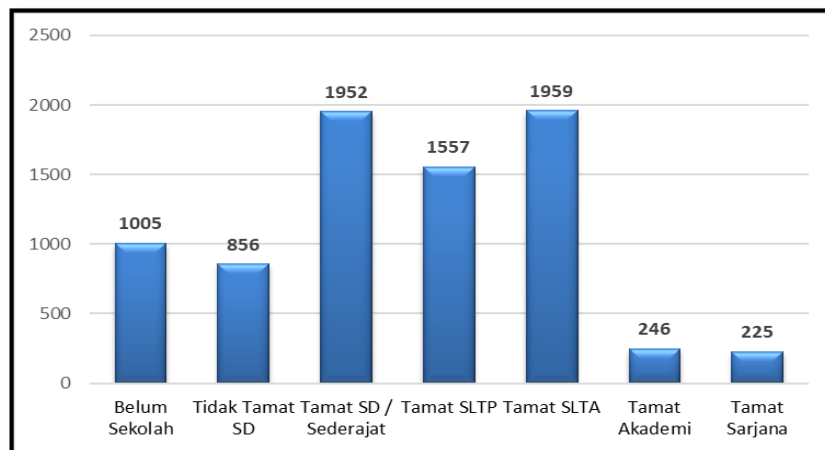
**Gambar 2.2**

**Grafik Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian**

Berdasarkan gambar 2.2 dapat diketahui jumlah penduduk berdasarkan mata pencaharian. Jumlah penduduk dengan mata pencaharian buruh industri memiliki jumlah terbanyak hingga 9.483 jiwa, terbanyak selanjutnya dengan mata pencaharian pedagang sejumlah 8.385 jiwa, dan terbanyak ketiga dengan mata pencaharian pengangkutan berjumlah 4.452 jiwa.

Data jumlah penduduk menurut pendidikan di wilayah Kecamatan Semarang timur diketahui penduduk dengan pendidikan tamat SLTA memiliki jumlah terbanyak, sejumlah 1.959 jiwa. Penduduk dengan tamatan

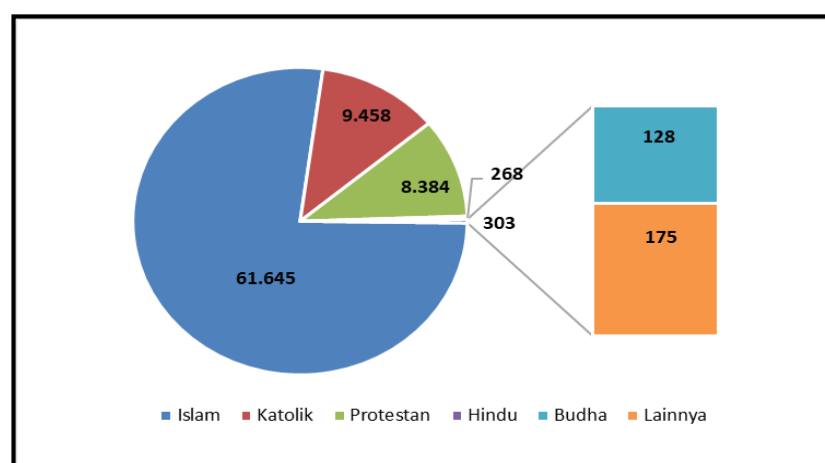
SD/Sederajat memiliki jumlah terbanyak kedua dengan jumlah 1.952 jiwa, dan terbanyak selanjutnya adalah penduduk dengan tamatan SLTP/Sederajat sejumlah 1.557 jiwa. Jumlah penduduk menurut pendidikan ini disajikan penulis pada gambar 2.3 berikut ini :



Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

**Gambar 2.3**  
**Grafik Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan**

Selanjutnya jumlah penduduk menurut agama dan kepercayaan di wilayah Kecamatan Semarang timur disajikan pada gambar 2.3 berikut :



Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

**Gambar 2.4**  
**Grafik Jumlah Penduduk Menurut Agama & Kepercayaan**

Berdasarkan gambar 2.4 dapat diketahui jumlah penduduk berdasarkan agama dan kepercayaan, jumlah penduduk terbanyak beragama Islam sebanyak 61.645 jiwa. Penduduk dengan agama Katolik memiliki jumlah terbanyak kedua, sebanyak 9.458 jiwa, dan terbanyak ketiga adalah yang beragama protestan yaitu sebanyak 8.384 jiwa, sisanya beragama Hindu, Budha dan lainnya masing-masing di bawah 300 jiwa.

## **B. Gambaran Umum Program**

### **1. Misi dan Visi**

Tujuan dari misi dan visi Kecamatan Semarang Timur yaitu :

- a. Meningkatnya kapasitas pemberdayaan masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan dalam pembangunan.
- b. Meningkatnya birokrasi Kecamatan dan Kelurahan yang bersih dan melayani.

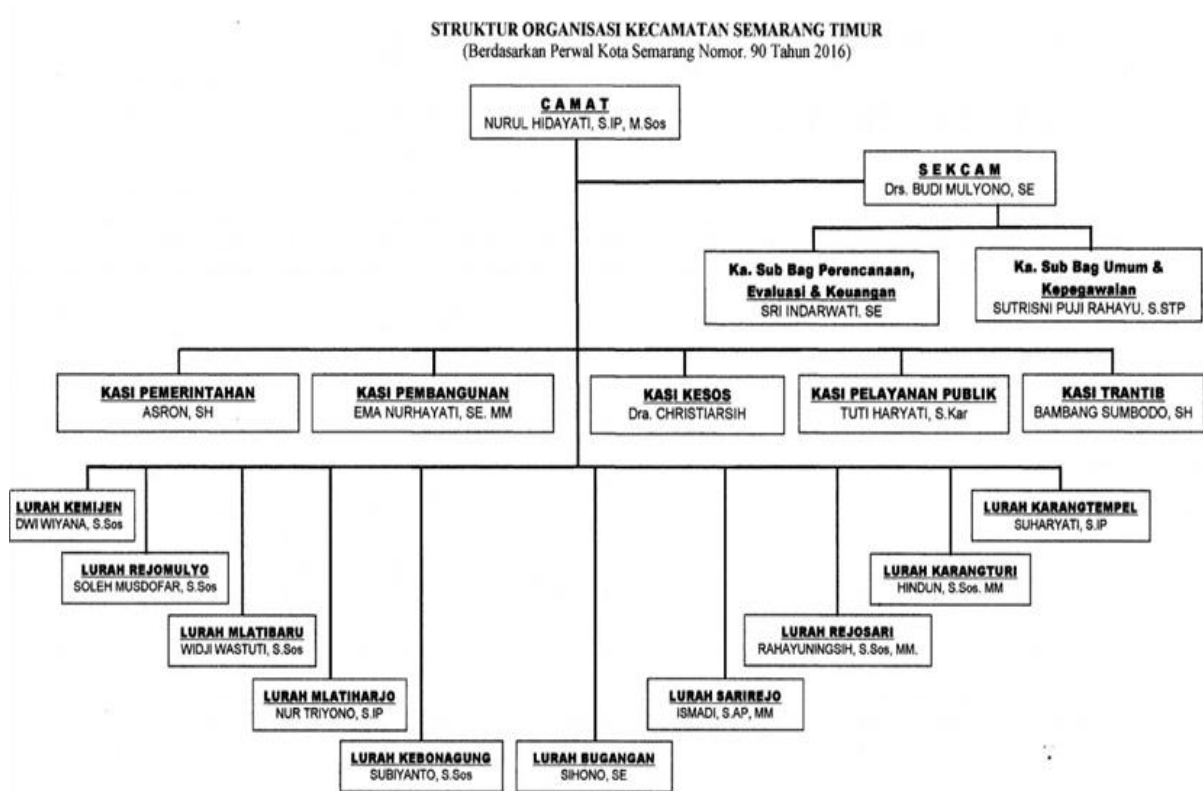
Sasaran dari misi dan visi Kecamatan Semarang Timur yaitu :

- a. Meningkatnya kualitas penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan. (dengan Indikator Kinerja : Cakupan penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan)
- b. Meningkatnya manajemen Sumber Daya Aparatur dan Kinerja Pelayanan OPD. (dengan Indikator Kinerja : Peningkatan kapasitas Sumber Daya Aparatur dan Capaian Kinerja OPD, Cakupan

pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan umum dan pelayanan public di Kecamatan)

## 2. Struktur Pemerintahan

Sumber Daya Manusia pada Perangkat Daerah Kecamatan Semarang Timur sebagaimana struktur organisasi Pemerintah Kecamatan Semarang Timur dengan jabatan struktural yang ada sebagai berikut :



Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

**Gambar 2.5**  
**Struktur Organisasi Kecamatan Semarang Timur**

Keterangan :

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kecamatan dan Kelurahan sesuai dengan keahlian dan kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan, yang terdiri dari sejumlah

tenaga fungsional yang diatur dan ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kelompok Jabatan Fungsional di lingkungan Kecamatan dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk dan bertanggungjawab kepada Camat. Jumlah tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja, sementara jenis dan jenjang Jabatan Fungsional diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Jumlah pegawai secara keseluruhan yang melayani masyarakat di wilayah Kecamatan Semarang Timur dan Kelurahan seluruh Kecamatan Semarang Timur periode Desember 2018 tampak pada tabel 2.4 di bawah :

**Tabel 2.4**  
**Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan**

No	Golongan	Jumlah
1	IV/b	1
2	IV/a	5
3	III/d	17
4	III/c	19
5	III/b	9
6	III/a	6
7	II/d	1
8	II/c	7
9	II/b	1
10	II/a	2
11	I/d	-
12	I/c	3
13	I/b	-
14	I/a	-
	<b>J u m l a h</b>	<b>71</b>

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

Berdasarkan data pada tabel 2.4 di atas diketahui jumlah pegawai berdasarkan golongan, golongan III/c memiliki jumlah terbanyak sebanyak 19 orang. Selanjutnya golongan III/d sebanyak 17 orang, selebihnya golongan I/a - I/d, golongan II/a - II/d, golongan III/a - III/b, dan golongan IV/a - IV/b, masing dibawah 10 orang.

**Tabel 2.5**  
**Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Status Kepegawaian	Jumlah
1	S3	-	-
2	S2	PNS	6
3	S1	PNS	37
4	D III	PNS	2
5	D I	PNS	0
6	SMA / Sederajat	PNS	21
7	SMP / Sederajat	PNS	4
8	SD / Sederajat	PNS	1
<b>J u m l a h</b>			<b>71</b>

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

Berdasarkan data pada tabel 2.5 di atas diketahui jumlah pegawai berdasarkan pendidikan, pendidikan tertinggi S2 dengan status PNS sebanyak 6 orang, pendidikan S1 dengan status PNS memiliki jumlah terbanyak sebanyak 37 orang. Selanjutnya pendidikan SMA/Sederajat memiliki jumlah terbanyak kedua sebesar 21 orang, dan selebihnya berpendidikan D III ada 2 orang, SMP/Sederajat 4 orang, dan terendah SD/Sederajat sebanyak 1 orang.

### **3. Potensi Unggulan**

Dalam pembagian wilayah Kota Semarang, Kecamatan Semarang Timur bersama dengan Kecamatan Semarang Tengah dan Semarang Utara termasuk dalam Bagian Wilayah Kota (BWK) I, yang merupakan *zone* atau kawasan perdagangan, permukiman, jasa pendidikan serta campuran.

Kecamatan Semarang Timur memiliki sentra batik Semarangan yang terletak di Kampung Batik, sentra pembuatan tas di Kelurahan Sarirejo, sentra olahan pangan seperti kue dan roti di Kelurahan Karangtempel dan Kelurahan Kebonagung, sentra kerajinan logam dan perkalengan di Kelurahan Bugangan, Pengrajin tempe di Kelurahan Bugangan dan Karangtempel. Para pelaku usaha kecil ini terus hidup dan berkembang dalam kegiatan perekonomian di Kota Semarang khususnya di wilayah Kecamatan Semarang Timur. Adanya Program Kampung Tematik dari Pemerintah Kota Semarang, sangat membantu memperkenalkan produk-produk unggulan dari setiap desa atau Kelurahan di Kota Semarang khususnya di wilayah Kecamatan Semarang Timur.

### **4. Sarana Prasarana**

#### **a. Sarana Prasarana Umum**

Kecamatan Semarang Timur merupakan wilayah pendukung perekonomian masyarakat, sehingga berdampak pada pertumbuhan penduduk di wilayah Kecamatan Semarang Timur meningkat sangat pesat. Hal tersebut menciptakan konsekwensi terhadap penyediaan sarana

prasarana kegiatan dan aktifitas warga masyarakat, meliputi sarana peribadatan, sarana infrastruktur dan sarana sosial kemasyarakatan.

### 1) Prasarana Jalan dan Jembatan

Pembangunan infrastruktur di wilayah Kecamatan Semarang Timur dari tahun ke tahun terus ada peningkatan seiring dengan meningkatnya bantuan pembangunan dari Pemerintah Kota Semarang melalui mekanisme perencanaan (Musrenbang)

Kondisi jalan telah mencapai 85% dalam kondisi baik, yang dibangun dengan sistim beton atau cor, aspal, pavingisasi, makadam dan sebagian kecil jalan tanah, namun mengingat kondisi wilayah yang merupakan langganan rob dan banjir kondisi infrastruktur mengalami kerusakan secara periodik.

**Tabel 2.6**  
**Data Jalan Wilayah Kecamatan Semarang Timur**

No	Jenis Jalan	Jarak Tempuh (Km)
1	Jalan Provinsi	780
2	Jalan Kota	1.728
3	Jalan Kelurahan	8.480

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

Jumlah jembatan sebagai sarana penghubung transportasi yang memisahkan dua wilayah di Kecamatan Semarang Timur adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.7**  
**Data Jembatan Wilayah Kecamatan Semarang Timur**

No	Jenis Jembatan	Jumlah (Buah)
1	Jembatan Beton	30
2	Jembatan Besi	5
3	Jembatan Kayu	2
4	Jembatan Bambu	2
5	Jembatan Lainnya	10

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

Data pada tabel 2.7 menunjukkan sarana penghubung transportasi antar wilayah terbanyak adalah jembatan beton, artinya sarana penghubung transportasi antar wilayah di wilayah Kecamatan Semarang Timur sudah baik dan mendukung perputaran roda perekonomian.

## 2) Prasarana Pengairan

Perkembangan penduduk yang diikuti pertumbuhan pemukiman, permasalahan saluran kurang diperhitungkan sehingga jika hujan sedikit mengakibatkan banjir di wilayah Kecamatan Semarang Timur, data sarana pengairan sebagai berikut :

**Tabel 2.8**  
**Data Sarana Pengairan di Wilayah Kecamatan Semarang Timur**

No	Jenis Sarana Pengairan	Jumlah (Buah)
1	Waduk	-
2	Dam atau Embung	-
3	Sungai	2
4	Pompa Air	18
5	Pintu Air	-

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

Data tabel 2.8 menunjukkan sarana pengarian di wilayah Kecamatan Semarang Timur hanya terdiri dari 2 sungai dan 18 pompa air, dan tidak adanya waduk maupun embung untuk menampung debit air berlebih di saat hujan.

### 3) Prasarana Perekonomian

Prasarana penunjang perekonomian masyarakat di wilayah Kecamatan Semarang Timur ditampilkan pada tabel 2.9 sebagai berikut :

**Tabel 2.9**  
**Data Prasarana Penunjang Perekonomian di Wilayah**  
**Kecamatan Semarang Timur**

No	Jenis Sarana Perekonomian	Jumlah (Buah)
1	Pasar Umum	6
2	Pasar Kecil	4
3	Bank	4
4	Koperasi Simpan Pinjam	30
5	Koperasi Lainnya	6
6	BKK	1
7	BPR	1
8	Super Market	-
9	Grosir Perkulakan	-
10	Mini Market	-
11	Toko / Kios / Warung	1.678
12	Terminal	-
13	Bandara	-

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

Data pada tabel 2.9 menunjukan sarana perekonomian terbanyak berupa toko / kios / warung sebanyak 1.678 buah, yang didukung adanya koperasi simpan pinjam dengan jumlah cukup banyak, sejumlah 30 buah

koperasi, selain itu juga ditunjang adanya 6 pasar umum dan 4 pasar kecil, serta adanya Bank dan BPR yang dapat memperlancar perputaran perekonomian di wilayah Kecamatan tersebut.

#### 4) Usaha atau Industri

**Tabel 2.10**  
**Data Jumlah Industri di Wilayah Kecamatan Semarang Timur**

No	Jenis Sarana Industri	Jumlah (Buah)
1	Industri Besar / Sedang	60
2	Industri Kecil	108
3	Industri Rumah Tangga	232
4	Hotel / Losmen	5
5	Rumah Makan / Warung	312
6	Perdagangan	1.124
7	Angkutan	25

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

Data pada tabel 2.10 menunjukkan sarana industri terbanyak pada perdagangan sebanyak 1.124 buah, kedua sarana industri rumah makan atau warung sejumlah 312 buah, ketiga sarana industri rumah tangga sebanyak 232 buah, dan selanjutnya sarana industri kecil 108 buah, sarana industri besar 60 buah, serta angkutan dan hotel atau losmen masing-masing 25 buah dan 5 buah. Kondisi ini menunjukkan perekonomian di Kecamatan Semarang Timur ditompang industri atau usah kecil (UMKM) yang ditunjukkan banyaknya jumlah perdagangan, rumah makan atau warung, dan industri rumah tangga, serta industri kecil.

## 5) Prasarana Pendidikan

Prasarana penunjang pendidikan masyarakat di wilayah Kecamatan Semarang Timur ditampilkan pada tabel 2.11 berikut :

**Tabel 2.11**  
**Data Sarana Pendidikan di Wilayah Kecamatan Semarang Timur**

No	Jenis Sarana Pendidikan	Jumlah (Buah)
1	Paud / Pos Paud	10
2	Play Group	-
3	TK	44
4	RA	-
5	SD	10
6	MI	2
7	SMP	2
8	MTs	1
9	SMA	-
10	MA	-
11	SMK	7
12	Perguruan Tinggi	1
13	Pondok Pesantren	-
14	TPQ	20
15	Sekolah Minggu	61
16	Majelis Taklim	157

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

Data pada tabel 2.11 sarana pendidikan terbanyak justru terkait dengan pembelajaran keagamaan di mana diketahui jumlah sarana pendidikan terbanyak pada Majelis Taklim sebanyak 157 buah dan 61 buah

Sekolah Minggu, selanjutnya TK sebanyak 44 buah, dan TPQ sebanyak 20 buah, dan disusul pendidikan formal lainnya, seperti Paud, SD, SMP, MI, SMK dan Perguruan Tinggi. Artinya masyarakat di wilayah Kecamatan Semarang Timur masih mengutamakan pendidikan keagamaan sebagai pilar kehidupan di samping pendidikan formalnya.

#### 6) Prasarana Peribadatan

Prasarana penunjang peribadatan masyarakat di wilayah Kecamatan Semarang Timur ditampilkan pada tabel 2.12 berikut :

**Tabel 2.12**  
**Data Sarana Peribadatan di Wilayah Kecamatan Semarang Timur**

No	Jenis Sarana Ibadah	Jumlah (Buah)
1	Masjid	43
2	Mushola	78
3	Gereja Protestan	19
4	Gereja Katholik	7
5	Kuil / Wihara	2
6	Pura	-
7	Klenteng	4

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

Data pada tabel 2.12 prasarana peribadatan menunjukkan hal yang tidak jauh berbeda dan mendukung prasarana pendidikan di wilayah Kecamatan Tersebut, di mana masyarakat lebih mengutamakan sarana pendidikan keagamaannya yang sepadan dengan jumlah sarana peribadatannya.

## 7) Prasarana Kesehatan

Prasarana penunjang kesehatan masyarakat di wilayah Kecamatan Semarang Timur ditampilkan pada tabel 2.13 sebagai berikut :

**Tabel 2.13**  
**Data Sarana Kesehatan di Wilayah Kecamatan Semarang Timur**

No	Jenis Sarana Kesehatan	Jumlah (Buah)
1	Rumah Sakit	3
2	Rumah Bersalin	1
3	Poli Klinik	2
4	Puskesmas	3
5	Puskesmas Pembantu	-
6	Dokter Praktek	9
7	Bidan Praktek	-
8	Apotek / Depot Obat	9

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

Data pada tabel 2.13 prasarana kesehatan menunjukkan sudah mencukupi, meskipun rumah bersalin hanya 1 buah, poli klinik 2 buah dan puskesmas 3 buah, namun didukung adanya 3 rumah sakit umum yang cukup besar.

### b. Sarana Prasarana Pemerintah

Sarana pemerintahan di Kecamatan Semarang Timur berupa bangunan fisik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

## 1) Bangunan Kantor

**Tabel 2.14**  
**Data Bangunan Kantor Kecamatan Semarang Timur**

No	Jenis Sarana Ibadah	Jumlah (Buah)
1	Gedung Sekretariat Kecamatan	1
2	Gedung Penunjang Kelembagaan (PKK, Penyuluh Pertanian, PPK, Panwas, dll)	1
3	Gedung Mushola	1
4	Gedung Aula	1
5	Gedung Rumah Dinas Camat	1
6	Gedung Pelayanan Kependudukan	1
7	Gedung UPT Bapermasper	1

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

Gedung sarana pemerintahan kelurahan wilayah kerja Kecamatan

Semarang Timur untuk pelayanan masyarakat adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.15**  
**Sarana Pelayanan Masyarakat di Wilayah Kecamatan Semarang Timur**

No	Kelurahan	Sarana Pelayanan Masyarakat			
		Kantor	Rumah Dinas	Balai Kelurahan	Lapangan OR
1	Kemijen	1	1	1	-
2	Rejomulyo	1	1	1	3
3	Mlatibaru	1	1	1	-
4	Mlatiharjo	1	1	1	-
5	Kebonagung	1	-	1	-
6	Bugangan	1	1	1	-
7	Sarirejo	1	1	1	-
8	Rejosari	1	1	1	2
9	Karangturi	1	1	1	1
10	Karangtempel	1	1	1	-
	<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>6</b>

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

## **2) Sarana Prasarana Kerja**

### **a) Kecamatan**

- Ruang camat 1 (satu) buah, ruang sekretariat 1 (satu) buah, ruang pelayanan 1 (satu) buah, ruang pertemuan/rapat 1 (satu) buah, ruang tunggu 1 (satu) buah, ruang tamu 1 (satu) buah, ruang pkk 1 (satu) buah, ruang pertemuan /aula 1 (satu) buah, musholla/masjid 1 (satu) buah, ruang laktasi 1 (satu) buah, toilet 2 (dua) buah, ruang arsip 1 (satu) buah, gudang 1 (satu) buah.
- Fasilitas pendukung listrik 15.400 kwh, tandon air 1 (satu) buah, telepon 2 (dua) buah, internet 2 (dua) buah.
- Kendaraan operasional mobil 3 (tiga) unit, sepeda motor 3 (tiga) unit, roda 3/fukuda 4 (empat) unit.
- Sarana prasarana meja kerja 21 (dua puluh satu) buah, kursi kerja 27 (dua puluh tujuh) buah, kursi rapat 127 (seratus dua puluh tujuh) buah, meja rapat 29 (dua puluh sembilan) buah, kursi tamu 2 (dua) set, meja tamu 2 (dua) buah, lemari buku 1 (satu) buah, filing kabinet 7 (tujuh) buah, ac 11 (enam belas) buah, sound system 2 (dua) set, LCD proyektor 2 (dua) buah, layar proyektor 2 (dua) buah, komputer 2 (dua) buah, printer 8 (delapan) buah, brankas 1 (satu) buah, mesin fax 1 (satu) buah, laptop 10 (sepuluh) buah, camera 2 (dua) buah, kulkas 2 (dua) buah, kompor 1 (satu) set.

- Rumah dinas camat, meja tamu 1 (satu) set, kursi tamu 1 (satu) set, tempat tidur 3 (tiga) buah, AC 2 (dua) buah, TV 2 (dua) buah, lemari 2 (dua) buah, kitchen set 1 (satu) buah.

#### **b) Kelurahan**

- Diantaranya : 10 (sepuluh) kantor kelurahan, 10 (sepuluh) balai kelurahan, 9 (sembilan) rumah dinas lurah, 20 (dua puluh) roda dua (sepeda motor), 20 (dua puluh) komputer dan printer, 10 (sepuluh) mesin rumput.

### **5. Tujuan Dan Sasaran Renstra Kecamatan Semarang Timur**

Tujuan adalah sesuatu yang ingin dicapai dari setiap misi Perangkat Daerah, dilengkapi dengan sasaran yang terukur dan dapat dicapai dalam periode yang direncanakan. Tujuan Rencana Strategis (RENSTRA) Kecamatan Semarang Timur dirangkum sebagai berikut :

**Tabel 2.16**  
**Tujuan, Sasaran, Indikator dan Target Kecamatan Semarang Timur**  
**Tahun 2016 – 2021**

Tujuan / Sasaran	Indikator	Satuan	Realisasi tahun 2016	Target Capaian					Target Akhir Periode Renstra
				2017	2018	2019	2020	2021	
<b>1. Meningkatnya kapasitas pemberdayaan masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan dalam pembangunan</b>	<b>Tingkat Partisipasi Masyarakat</b>	<b>%</b>	<b>75,45</b>	<b>79,32</b>	<b>80,25</b>	<b>81,17</b>	<b>81,95</b>	<b>83,17</b>	<b>83,17</b>

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

**Lanjutan : Tabel 2.16**

Tujuan / Sasaran	Indikator	Satuan	Realisasi tahun 2016	Target Capaian					Target Akhir Periode Renstra
				2017	2018	2019	2020	2021	
2. Meningkatnya birokrasi Kecamatan dan Kelurahan yang bersih dan melayani	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Angka indeks	78	79	81	83	85	87	87

Sumber data sekunder Kec. Semarang Timur, 2021

**C. Gambaran Umum Responden**

Pada penelitian ini gambaran umum responden akan membahas karakteristik responden meliputi, jenis kelamin, status pernikahan, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama domisili. Tabulasi data setiap karakteristik responden disajikan berikut ini.

**1. Jenis Kelamin Responden**

**Tabel 2.17**  
**Data Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	41	41%
2	Perempuan	59	59%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 2.16 tersebut diketahui dari 100 responden jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 59 orang (59%). Selebihnya responden bejenis kelamin laki-laki yaitu 41 orang

(41%). Artinya, dapat dimungkinkan penduduk di wilayah Kecamatan Semarang Timur lebih banyak perempuan dari pada laki-laki.

## 2. Status Pernikahan Responden

**Tabel 2.18**  
**Data Status Pernikahan Responden**

No	Status	Jumlah	Persentase
1	Sudah Menikah	58	58%
2	Belum Menikah	42	42%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 2.17 tersebut diketahui dari 100 responden jumlah responden dengan status sudah menikah lebih banyak yaitu 58 orang (58%). Selebihnya responden dengan status belum menikah yaitu 42 orang (42%). Artinya, dapat dimungkinkan penduduk di wilayah Kecamatan Semarang Timur rata-rata sudah berkeluarga.

## 3. Usia Responden

**Tabel 2.19**  
**Data Usia Responden**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 20 Tahun	11	11%
2	21 Tahun - 30 Tahun	34	34%
3	31 Tahun - 40 Tahun	17	17%
4	41 Tahun - 50 Tahun	17	17%
5	> 50 Tahun	21	21%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 2.18 tersebut diketahui dari 100 responden jumlah responden dengan usia antara 21 tahun - 30 tahun lebih dominan sebanyak 34 orang (34%). Selanjutnya responden dengan usia di atas 50 tahun sebanyak 21 orang (21%), diikuti responden dengan usia diantara 31 tahun - 40 tahun dan 41 tahun - 50 tahun, masing-masing sebanyak 17 orang (17%). Selebihnya responden dengan usia di bawah 20 tahun sebanyak 11 orang (11%). Artinya, dapat dimungkinkan penduduk di wilayah Kecamatan Semarang Timur rata-rata pada usia produktif antara 21 tahun - 30 tahun.

#### 4. Pendidikan Responden

**Tabel 2.20**  
**Data Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	7	7%
2	SMP/Sederajat	16	16%
3	SMA/Sederajat	34	34%
4	D1	2	2%
5	D3	10	10%
6	S1	26	26%
7	S2	5	5%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 2.19 tersebut diketahui dari 100 responden jumlah responden dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat lebih dominan sebanyak 34 orang (34%). Selanjutnya responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 26 orang (26%), diikuti responden dengan pendidikan terakhir SMP/Sederajat sebanyak 16 orang (16%), dan pendidikan terakhir D3

sebanyak 10 orang (10%). Selebihnya masing-masing jumlahnya di bawah 10 orang, dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 7 orang (7%), S2 sebanyak 5 orang (5%), dan D1 sebanyak 2 orang (2%). Artinya, dapat dimungkinkan penduduk di wilayah Kecamatan Semarang Timur rata-rata tingkat pendidikan sudah cukup baik dilihat dari tingkat pendidikan terakhir jumlah terbanyak SMA/Sederajat dan Sarjana (S1).

## 5. Pekerjaan Responden

**Tabel 2.21**  
**Data Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pegawai Negeri	19	19%
2	TNI/POLRI	5	5%
3	Swasta	29	29%
4	Wiraswasta	13	13%
5	Pelajar	18	18%
6	Lainnya (Ibu Rumah Tangga)	16	16%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 2.20 tersebut diketahui dari 100 responden jumlah responden dengan pekerjaan swasta paling banyak, sebanyak 29 orang (29%). Selanjutnya responden dengan pekerjaan pegawai negeri sebanyak 19 orang (19%), diikuti responden dengan pekerjaan, pelajar sebanyak 18 orang (18%), lainnya (Ibu rumah tangga) sebanyak 16 orang (16%), wiraswasta sebanyak 13 orang (13%). Selebihnya responden dengan pekerjaan TNI/POLRI sebanyak 5 orang (5%). Artinya, dapat dimungkinkan kondisi ekonomi di wilayah Kecamatan Semarang Timur pada tingkat rata-rata

(menengah) karena pendapatan penduduk mayoritas dari perusahaan industri (swasta).

## 6. Lama Domisili Responden

**Tabel 2.22**  
**Data Lama Domisili Responden**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	< 5 Tahun	10	10%
2	6 Tahun - 10 Tahun	25	25%
3	11 Tahun - 15 Tahun	15	15%
4	16 Tahun - 20 Tahun	17	17%
5	> 20 Tahun	33	33%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 2.21 tersebut diketahui dari 100 responden jumlah responden dengan lama domisili paling dominan di atas 20 tahun sebanyak 33 orang (33%). Selanjutnya responden dengan lama domisili antara 6 tahun - 10 tahun sebanyak 25 orang (25%), diikuti responden dengan lama domisili antara 16 tahun - 20 tahun sebanyak 17 orang (17%), dan lama domisili antara 11 tahun - 15 tahun sebanyak 15 orang (15%). Selebihnya responden dengan lama domisili di bawah 5 tahun sebanyak 10 orang (10%). Artinya, dapat dimungkinkan responden mengetahui lebih banyak mengenai pelayanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur karena mayoritas penduduk sudah lama berdomisili di wilayah tersebut.

### BAB III

#### ANALISA DATA

##### A. Variabel *Independent* (Bebas)

Variabel *independent* (bebas) atau biasa disimbulkan dengan huruf “X” adalah variabel yang menyebabkan atau mempengaruhi perubahan variabel *dependent* (terikat) atau yang menyebabkan perubahan variabel *dependent*. Jika variabel *independent* berubah, variabel *dependent* juga berubah. Variabel independen (X) dalam penelitian yaitu, X<sub>1</sub> profesionalisme kerja, dan X<sub>2</sub> kualitas pelayanan.

Hasil perolehan data tanggapan responden dari pembagian angket (kuesioner) kepada responden ditabulasikan dan disajikan peneliti berikut ini :

##### 1. Variabel X<sub>1</sub> (Profesionalisme Kerja)

###### a. Indikator Kreatifitas

**Tabel 3.1**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Mampu**  
**Menyelesaikan Hambatan dalam Memberikan Layanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	7	7
Cukup Setuju	26	26
Setuju	61	61
Sangat Setuju	6	6
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.1 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “mampu menyelesaikan hambatan dalam memberikan pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 61 orang (61%), cukup setuju sebanyak 26 orang (26%), selanjutnya tidak setuju 7 orang (7%), dan sangat setuju sebanyak 6 orang (6%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur mampu menyelesaikan hambatan dalam memberikan pelayanan.

**Tabel 3.2**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Mampu Memberikan Solusi/Jalan Keluar Bagi Pengguna Layanan**

<b>Skor Nilai</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	15	15
Cukup Setuju	25	25
Setuju	55	55
Sangat Setuju	5	5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.2 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “mampu memberikan solusi atau jalan keluar bagi pengguna layanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 55 orang (55%), cukup setuju sebanyak 25 orang (25%), selanjutnya tidak setuju 15 orang (15%), dan sangat setuju sebanyak 5 orang

(5%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur mampu memberikan solusi atau jalan keluar bagi pengguna layanan.

**b. Indikator Inovasi**

**Tabel 3.3**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Memiliki Hasrat dan Tekad Memberikan Pelayanan Terbaik**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	28	28
Setuju	57	57
Sangat Setuju	15	15
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.3 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “memiliki hasrat dan tekad memberikan pelayanan terbaik”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 57 orang (57%), cukup setuju sebanyak 28 orang (28%), selanjutnya sangat setuju 15 orang (15%). Selebihnya tidak satupun responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur memiliki hasrat dan tekad memberikan pelayanan terbaik.

**Tabel 3.4**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Kemampuan**  
**Menggunakan Cara Baru dalam Pelayanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	10	10
Cukup Setuju	25	25
Setuju	57	57
Sangat Setuju	8	8
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.4 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “kemampuan menggunakan cara baru dalam pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 57 orang (57%), cukup setuju sebanyak 25 orang (25%), selanjutnya tidak setuju 10 orang (10%), dan sangat setuju sebanyak 8 orang (8%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur memiliki kemampuan menggunakan cara baru dalam pelayanan.

### c. Indikator Kompetensi Profesional

**Tabel 3.5**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Memiliki Pengetahuan yang Baik di Bidang Pekerjaan**

<b>Skor Nilai</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	30	30
Setuju	59	59
Sangat Setuju	11	11
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.5 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “memiliki pengetahuan yang baik di bidang pekerjaan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 59 orang (59%), cukup setuju sebanyak 30 orang (30%), selanjutnya sangat setuju 11 orang (11%), dan selebihnya tidak satupun yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan rata-rata responden setuju bahwa petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur memiliki pengetahuan yang baik di bidang pekerjaan.

**Tabel 3.6**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Mampu Melaksanakan**  
**Pekerjaan Sesuai Instruksi**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	31	31
Setuju	59	59
Sangat Setuju	10	10
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.6 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “mampu melaksanakan pekerjaan sesuai instruksi”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 59 orang (59%), cukup setuju sebanyak 31 orang (31%), selanjutnya sangat setuju 10 orang (10%), dan selebihnya tidak satupun yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan rata-rata responden setuju bahwa petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur mampu melaksanakan pekerjaan sesuai instruksi.

#### d. Indikator Kompetensi Personal

**Tabel 3.7**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Senantiasa Teliti**  
**dalam Menjalankan Pekerjaan**

<b>Skor Nilai</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	8	8
Cukup Setuju	30	30
Setuju	57	57
Sangat Setuju	5	5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.7 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “senantiasa teliti dalam menjalankan pekerjaan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 57 orang (57%), cukup setuju sebanyak 30 orang (30%), selanjutnya tidak setuju 8 orang (8%), dan sangat setuju sebanyak 5 orang (5%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur senantiasa teliti dalam menjalankan pekerjaan.

**Tabel 3.8**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Senantiasa Bersikap**  
**Ramah dalam Pelayanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	2	2
Cukup Setuju	30	30
Setuju	52	52
Sangat Setuju	16	16
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.8 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “senantiasa bersikap ramah dalam pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 52 orang (52%), cukup setuju sebanyak 30 orang (30%), selanjutnya sangat setuju 16 orang (16%), dan tidak setuju sebanyak 2 orang (2%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur senantiasa bersikap ramah dalam pelayanan.

#### e. Indikator Kompetensi Sosial

**Tabel 3.9**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Mampu Berkomunikasi**  
**Baik dalam Pelayanan**

<b>Skor Nilai</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	15	15
Cukup Setuju	25	25
Setuju	55	55
Sangat Setuju	5	5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.9 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “mampu berkomunikasi dengan baik dalam pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 55 orang (55%), cukup setuju sebanyak 25 orang (25%), selanjutnya tidak setuju 15 orang (15%), dan sangat setuju sebanyak 5 orang (5%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur mampu berkomunikasi dengan baik dalam pelayanan.

**Tabel 3.10**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Mampu Bekerja Sama**  
**dengan Rekan kerja dalam Pelayanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	2	2
Cukup Setuju	27	27
Setuju	56	56
Sangat Setuju	15	15
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.10 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “mampu bekerja sama dengan rekan kerja dalam pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 56 orang (56%), cukup setuju sebanyak 27 orang (27%), selanjutnya sangat setuju 15 orang (15%), dan tidak setuju sebanyak 2 orang (2%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur mampu bekerja sama dengan rekan kerja dalam pelayanan.

## 2. Variabel X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan)

### a. Indikator *Tangible* (Berwujud)

**Tabel 3.11**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Berpakaian Sesuai**  
**Ketentuan, Bersih, Rapi dalam Memberikan Layanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	10	10
Cukup Setuju	23	23
Setuju	61	61
Sangat Setuju	6	6
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.11 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi dalam memberikan layanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 61 orang (61%), cukup setuju sebanyak 23 orang (23%), selanjutnya tidak setuju 10 orang (10%), dan sangat setuju sebanyak 6 orang (6%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi dalam memberikan layanan.

**Tabel 3.12**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Menggunakan Peralatan yang Lengkap dalam Memberikan Layanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	4	4
Cukup Setuju	10	10
Setuju	57	57
Sangat Setuju	29	29
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.12 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “menggunakan peralatan yang lengkap dalam memberikan layanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 57 orang (57%), sangat setuju sebanyak 29 orang (29%), selanjutnya cukup setuju 10 orang (10%), dan tidak setuju sebanyak 4 orang (4%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur mampu menggunakan peralatan yang lengkap dalam memberikan layanan.

**b. Indikator *Reability* (Kehandalan)**

**Tabel 3.13**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Adanya Ketepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan**

<b>Skor Nilai</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	4	4
Cukup Setuju	16	16
Setuju	54	54
Sangat Setuju	26	26
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.13 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “adanya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 54 orang (54%), sangat setuju sebanyak 26 orang (26%), selanjutnya cukup setuju 16 orang (16%), dan tidak setuju sebanyak 4 orang (4%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan rata-rata responden setuju bahwa petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur memiliki ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

**Tabel 3.14**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Tidak Adanya**  
**Kesalahan dalam Melakukan Proses Pelayanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	4	4
Cukup Setuju	16	16
Setuju	51	51
Sangat Setuju	29	29
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.14 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “tidak adanya kesalahan dalam melakukan proses pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 51 orang (51%), sangat setuju sebanyak 29 orang (29%), selanjutnya cukup setuju 16 orang (16%), dan tidak setuju sebanyak 4 orang (4%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur tidak melakukan kesalahan dalam melakukan proses pelayanan.

**c. Indikator *Responsiviness* (Ketanggapan)**

**Tabel 3.15**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Melaksanakan**  
**Pekerjaan Cepat dan Tepat Sesuai Keperluan Pengguna**  
**Layanan**

<b>Skor Nilai</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	4	4
Cukup Setuju	13	13
Setuju	54	54
Sangat Setuju	29	29
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.15 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat sesuai keperluan pengguna layanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 54 orang (54%), sangat setuju sebanyak 29 orang (29%), selanjutnya cukup setuju 13 orang (13%), dan tidak setuju sebanyak 4 orang (4%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat sesuai keperluan pengguna layanan.

**Tabel 3.16**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Selalu Memberikan**  
**Informasi Akurat Proses Pelaksanaan Pelayanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	4	4
Cukup Setuju	18	18
Setuju	53	53
Sangat Setuju	25	25
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.16 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “selalu memberikan informasi akurat proses pelaksanaan pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 53 orang (53%), sangat setuju sebanyak 25 orang (25%), selanjutnya cukup setuju 18 orang (18%), dan tidak setuju sebanyak 4 orang (4%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur selalu memberikan informasi akurat proses pelaksanaan pelayanan.

**d. Indikator Assurance (Jaminan)**

**Tabel 3.17**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Adanya Pengetahuan yang Baik Tentang Proses Pelaksanaan Pelayanan**

<b>Skor Nilai</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	10	10
Cukup Setuju	25	25
Setuju	60	60
Sangat Setuju	5	5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.17 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “adanya pengetahuan yang baik tentang proses pelaksanaan pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 60 orang (60%), cukup setuju sebanyak 25 orang (25%), selanjutnya cukup tidak setuju 10 orang (10%), dan sangat setuju sebanyak 5 orang (5%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur memiliki pengetahuan yang baik tentang proses pelaksanaan pelayanan.

**Tabel 3.18**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Memiliki Kemampuan**  
**Baik Menghadapi Keluhan Pengguna Layanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	32	32
Setuju	56	56
Sangat Setuju	12	12
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.18 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi keluhan dari pengguna layanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 56 orang (56%), cukup setuju sebanyak 32 orang (32%), selanjutnya sangat setuju 12 orang (12%), dan selebihnya tidak satupun yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi keluhan dari pengguna layanan.

e. Indikator *Empaty* (Empati)

**Tabel 3.19**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Memberikan**  
**Pelayanan Sama Tanpa Memandang Status Sosial**

<b>Skor Nilai</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	16	16
Cukup Setuju	25	25
Setuju	54	54
Sangat Setuju	5	5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.19 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 54 orang (54%), cukup setuju sebanyak 25 orang (25%), selanjutnya tidak setuju 16 orang (16%), dan sangat setuju sebanyak 5 orang (5%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.

**Tabel 3.20**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Memberikan**  
**Kesungguhan Merespon Permintaan Pengguna Layanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	31	31
Setuju	55	55
Sangat Setuju	14	14
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.20 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “memberikan kesungguhan dalam merespon permintaan pengguna layanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 55 orang (55%), cukup setuju sebanyak 31 orang (31%), selanjutnya sangat setuju 14 orang (14%), dan selebihnya tidak satupun yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur memberikan kesungguhan dalam merespon permintaan pengguna layanan.

#### **B. Variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y)**

Variabel *dependent* (terikat) atau biasa disimbulkan dengan huruf “Y” adalah variabel yang dipengaruhi variabel *independent* (bebas) atau yang perubahannya bergantung pada perubahan variabel *independent*. Variabel *dependent* (Y) dalam penelitian yaitu, kepuasan pengguna layanan. Hasil

perolehan data tanggapan responden dari pembagian angket kepada responden ditabulasikan dan disajikan peneliti sebagai berikut :

### 1. Indikator Persyaratan Pelayanan

**Tabel 3.21**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Berpakaian Sesuai Ketentuan, Bersih dan Rapi dalam Memberikan Layanan**

<b>Skor Nilai</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	10	10
Cukup Setuju	30	30
Setuju	55	55
Sangat Setuju	5	5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.21 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “berpakaian sesuai dengan ketentuan, bersih dan rapi dalam memberikan layanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 55 orang (55%), cukup setuju sebanyak 30 orang (30%), selanjutnya tidak setuju 10 orang (10%), dan sangat setuju sebanyak 5 orang (5%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur berpakaian sesuai dengan ketentuan, bersih dan rapi dalam memberikan layanan.

**Tabel 3.22**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Menggunakan Peralatan**  
**dalam Ruangan Sudah Lengkap dalam Memberikan**  
**Layanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	4	4
Cukup Setuju	16	16
Setuju	59	59
Sangat Setuju	21	21
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.22 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “menggunakan peralatan dalam ruangan yang sudah lengkap dalam memberikan layanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 59 orang (59%), sangat setuju sebanyak 21 orang (21%), selanjutnya cukup setuju 16 orang (16%), dan tidak setuju sebanyak 4 orang (4%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur menggunakan peralatan dalam ruangan yang sudah lengkap dalam memberikan layanan.

## 2. Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

**Tabel 3.23**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Adanya Ketepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan**

<b>Skor Nilai</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	4	4
Cukup Setuju	25	25
Setuju	55	55
Sangat Setuju	16	16
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.23 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “adanya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 55 orang (55%), cukup setuju sebanyak 25 orang (25%), selanjutnya sangat setuju 16 orang (16%), dan tidak setuju sebanyak 4 orang (4%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur adanya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

**Tabel 3.24**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Tidak Adanya**  
**Kesalahan dalam Melakukan Proses Pelayanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	5	5
Cukup Setuju	21	21
Setuju	54	54
Sangat Setuju	20	20
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.24 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “tidak adanya kesalahan dalam melakukan proses pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 54 orang (54%), cukup setuju sebanyak 21 orang (21%), selanjutnya sangat setuju 20 orang (20%), dan tidak setuju sebanyak 5 orang (5%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur tidak adanya kesalahan dalam melakukan proses pelayanan.

### 3. Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan

**Tabel 3.25**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Melaksanakan Pekerjaan Cepat dan Tepat Sesuai Keperluan Pengguna Layanan**

<b>Skor Nilai</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	4	4
Cukup Setuju	18	18
Setuju	59	59
Sangat Setuju	19	19
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.25 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat sesuai keperluan pengguna layanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 59 orang (59%), mengatakan sangat setuju sebanyak 19 orang (19%), selanjutnya cukup setuju 18 orang (18%), dan tidak setuju sebanyak 4 orang (4%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat sesuai keperluan pengguna layanan.

**Tabel 3.26**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Selalu Memberikan**  
**Informasi Akurat Proses Pelaksanaan Pelayanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	4	4
Cukup Setuju	22	22
Setuju	55	55
Sangat Setuju	19	19
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.26 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “selalu memberikan informasi yang akurat proses pelaksanaan pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 55 orang (55%), mengatakan cukup setuju sebanyak 22 orang (22%), selanjutnya sangat setuju 19 orang (19%), dan tidak setuju sebanyak 4 orang (4%). Selebihnya tidak satupun responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur selalu memberikan informasi yang akurat proses pelaksanaan pelayanan.

#### 4. Indikator Biaya atau Tarif Pelayanan

**Tabel 3.27**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Biaya Pelayanan yang Ditetapkan Sangat Terjangkau Bagi Pengguna Layanan**

<b>Skor Nilai</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	10	10
Cukup Setuju	26	26
Setuju	60	60
Sangat Setuju	4	4
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.27 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “biaya pelayanan yang ditetapkan sangat terjangkau bagi pengguna layanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 60 orang (60%), mengatakan cukup setuju sebanyak 26 orang (26%), selanjutnya tidak setuju 10 orang (10%), dan sangat setuju sebanyak 4 orang (4%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur dalam memberikan biaya pelayanan yang ditetapkan sangat terjangkau bagi pengguna layanan.

**Tabel 3.28**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Biaya yang Dibayarkan**  
**Oleh Pengguna Layanan Sesuai dengan Biaya Pelayanan**  
**yang Ditetapkan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	36	36
Setuju	52	52
Sangat Setuju	12	12
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.28 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “biaya yang dibayarkan oleh pengguna layanan sesuai dengan biaya pelayanan yang ditetapkan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 52 orang (52%), cukup setuju sebanyak 36 orang (36%), selanjutnya sangat setuju 12 orang (12%), dan selebihnya tidak satupun yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur dalam memberikan biaya yang dibayarkan oleh pengguna layanan sesuai dengan biaya pelayanan yang ditetapkan.

## 5. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

**Tabel 3.29**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Memberikan Pelayanan yang Sama Tanpa Memandang Status Sosial dalam Pelayanan**

<b>Skor Nilai</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	16	16
Cukup Setuju	27	27
Setuju	53	53
Sangat Setuju	4	4
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.29 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial dalam pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 53 orang (53%), mengatakan cukup setuju sebanyak 27 orang (27%), selanjutnya tidak setuju 16 orang (16%), dan sangat setuju sebanyak 4 orang (4%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial dalam pelayanan.

**Tabel 3.30**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Memberikan**  
**Kesungguhan dalam Merespon Permintaan Pengguna**  
**Layanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	35	35
Setuju	54	54
Sangat Setuju	11	11
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.30 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “memberikan kesungguhan dalam merespon permintaan pengguna layanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 54 orang (54%), cukup setuju sebanyak 35 orang (35%), selanjutnya sangat setuju 11 orang (11%), dan selebihnya tidak satupun yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur memberikan kesungguhan dalam merespon permintaan pengguna layanan.

## 6. Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan

**Tabel 3.31**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Memiliki Kemampuan Administrasi Sebagai Petugas Pelayanan**

<b>Skor Nilai</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	15	15
Cukup Setuju	12	12
Setuju	56	56
Sangat Setuju	17	17
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.31 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “memiliki kemampuan administrasi sebagai petugas pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 56 orang (56%), mengatakan sangat setuju sebanyak 17 orang (17%), selanjutnya tidak setuju 15 orang (15%), dan cukup setuju sebanyak 12 orang (12%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur memiliki kemampuan administrasi sebagai petugas pelayanan.

**Tabel 3.32**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Memiliki Kemampuan Fisik Sebagai Petugas Pelayanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	15	15
Cukup Setuju	8	8
Setuju	52	52
Sangat Setuju	25	25
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.32 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “memiliki kemampuan fisik sebagai petugas pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 52 orang (52%), mengatakan sangat setuju sebanyak 25 orang (25%), selanjutnya tidak setuju 15 orang (15%), dan cukup setuju sebanyak 8 orang (8%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur memiliki kemampuan fisik sebagai petugas pelayanan.

## 7. Indikator Perilaku Pelaksana Pelayanan

**Tabel 3.33**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Memiliki Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	15	15
Cukup Setuju	14	14
Setuju	54	54
Sangat Setuju	17	17
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.33 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “memiliki kesopanan dan keramahan petugas pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 54 orang (54%), mengatakan sangat setuju sebanyak 17 orang (17%), selanjutnya tidak setuju 15 orang (15%), dan cukup setuju sebanyak 14 orang (14%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur dalam memberikan pelayanan memiliki kesopanan dan keramahan.

**Tabel 3.34**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Adanya Penghargaan**  
**Antara Para Petugas Pelayanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	15	15
Cukup Setuju	9	9
Setuju	54	54
Sangat Setuju	22	22
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.34 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “adanya penghargaan antara para petugas pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 54 orang (54%), mengatakan sangat setuju sebanyak 22 orang (22%), selanjutnya tidak setuju 15 orang (15%), dan cukup setuju sebanyak 9 orang (9%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju petugas di Kantor Kecamatan Semarang Timur dalam memberikan penghargaan antara para petugas pelayanan.

## 8. Indikator Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

**Tabel 3.35**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Tersedianya Kotak**  
**Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	16	16
Cukup Setuju	7	7
Setuju	56	56
Sangat Setuju	21	21
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.35 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “tersedianya kotak pengaduan, saran, dan masukan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 56 orang (56%), mengatakan sangat setuju sebanyak 21 orang (21%), selanjutnya tidak setuju 16 orang (16%), dan cukup setuju sebanyak 7 orang (7%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju di Kantor Kecamatan Semarang Timur tersedianya kotak pengaduan, saran, dan masukan.

**Tabel 3.36**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Adanya Kesamaan**  
**Perlakuan dalam Mendapatkan Pelayanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	15	15
Cukup Setuju	13	13
Setuju	58	58
Sangat Setuju	14	14
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.36 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “adanya kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 58 orang (58%), mengatakan tidak setuju sebanyak 15 orang (15%), selanjutnya sangat setuju 14 orang (14%), dan cukup setuju sebanyak 13 orang (13%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju di Kantor Kecamatan Semarang Timur memberikan kesamaan perlakuan pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan.

## 9. Indikator Ketersediaan Fasilitas Pendukung Lainnya

**Tabel 3.37**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Adanya Ketersediaan Fasilitas Pendukung Pelayanan**

<b>Skor Nilai</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	15	15
Cukup Setuju	7	7
Setuju	55	55
Sangat Setuju	23	23
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.37 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “adanya ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 55 orang (55%), mengatakan sangat setuju sebanyak 23 orang (23%), selanjutnya tidak setuju 15 orang (15%), dan cukup setuju sebanyak 7 orang (7%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju di Kantor Kecamatan Semarang Timur memiliki ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.

**Tabel 3.38**  
**Tanggapan Responden Pertanyaan Memiliki Kelengkapan**  
**Dan Kemutakhiran Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Skor Nilai	Tanggapan Responden	Presentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	15	15
Cukup Setuju	8	8
Setuju	58	58
Sangat Setuju	19	19
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber data primer diolah 2021

Berdasarkan data pada tabel 3.38 diketahui dari 100 responden, tanggapan responden mengenai pertanyaan, “memiliki kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana pelayanan”, mayoritas responden mengatakan setuju sebanyak 58 orang (58%), mengatakan sangat setuju sebanyak 19 orang (19%), selanjutnya tidak setuju 15 orang (15%), dan cukup setuju sebanyak 8 orang (8%). Selebihnya tidak satupun yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju di Kantor Kecamatan Semarang Timur memiliki kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana pelayanan.

**BAB IV**  
**ANALISIS HUBUNGAN ANTAR VARIABEL**  
**DAN PENGUJIAN HIPOTESIS**

**A. Analisis Tabel Silang**

Analisis tabel silang atau yang biasa disebut analisis hubungan (*correlation*) antar variabel dalam penelitian ini, digunakan untuk mengetahui nilai hubungan antar variabel penelitian sekaligus menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan. Interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara variabel penelitian menggunakan kriteria menurut pendapat Sugiyono (2016) sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Interpretasi koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber data sekunder, 2021

Pada tabel 4.1 tersebut diketahui nilai hubungan terdiri dari lima interval dari hubungan sangat rendah, rendah, sedang, kuat dan sangat kuat, dan terbagi kedalam beberapa nilai interval koefisien. Adapun hasil pengujian *correlation* antara variabel menggunakan program SPSS disajikan pada tabel 4.2 berikut.

## 1. Analisis Hubungan Antar Variabel

**Tabel 4.2**  
**Hubungan Variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y**

		<b>Correlations</b>		
		Profesio- nalisme	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna
Profesionalisme	Pearson Correlation	1	,328**	,436**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000
	N	100	100	100
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	,328**	1	,690**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000
	N	100	100	100
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	,436**	,690**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan data pada tabel 4.2. tersebut diketahui hasil korelasi antar variabel yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai koefisien korelasi variabel profesionalisme (X<sub>1</sub>) terhadap kepuasan pengguna layanan (Y) sebesar 0,436 dengan interpretasi koefisien korelasi pada tabel 4.1 berada diantara 0,40 - 0,599 dengan keterangan tingkat hubungan sedang. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel profesionalisme memiliki hubungan yang sedang terhadap pengguna layanan.
- b. Nilai koefisien korelasi variabel kualitas layanan (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan pengguna layanan (Y) sebesar 0,690 dengan interpretasi koefisien korelasi pada tabel 4.1 berada diantara 0,60 - 0,799 dengan keterangan tingkat hubungan kuat. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat terhadap pengguna layanan.

## 2. Analisis Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Selanjutnya hasil korelasi antara indikator variabel dengan total indikator variabel yang digunakan untuk menguji validitas kuesioner menggunakan program SPSS disajikan penulis pada tabel 4.3 berikut ini.

**Tabel 4.3**  
**Uji Validitas Kuesioner Penelitian**

Indikator	r hitung	r tabel	Sig	Keterangan	Hasil
Profesionalisme (X <sub>1</sub> )					
Prof_1	0,911	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Prof_2	0,911	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Prof_3	0,934	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Prof_4	0,676	0,1975	0,032	r hitung > r tabel	Valid
Prof_5	0,959	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Prof_6	0,885	0,1975	0,001	r hitung > r tabel	Valid
Prof_7	0,818	0,1975	0,004	r hitung > r tabel	Valid
Prof_8	0,838	0,1975	0,002	r hitung > r tabel	Valid
Prof_9	0,838	0,1975	0,002	r hitung > r tabel	Valid
Prof_10	0,959	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> )					
Kual_1	0,903	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Kual_2	0,788	0,1975	0,007	r hitung > r tabel	Valid
Kual_3	0,930	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Kual_4	0,694	0,1975	0,026	r hitung > r tabel	Valid
Kual_5	0,886	0,1975	0,001	r hitung > r tabel	Valid
Kual_6	0,958	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Kual_7	0,813	0,1975	0,004	r hitung > r tabel	Valid
Kual_8	0,930	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Kual_9	0,755	0,1975	0,012	r hitung > r tabel	Valid
Kual_10	0,958	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Kepuasan Pengguna Layanan (Y)					
Kep_1	0,896	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Kep_2	0,790	0,1975	0,007	r hitung > r tabel	Valid
Kep_3	0,940	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Kep_4	0,704	0,1975	0,023	r hitung > r tabel	Valid
Kep_5	0,891	0,1975	0,001	r hitung > r tabel	Valid
Kep_6	0,955	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Kep_7	0,809	0,1975	0,005	r hitung > r tabel	Valid
Kep_8	0,940	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Kep_9	0,727	0,1975	0,017	r hitung > r tabel	Valid

Sumber data primer diolah, 2021

### Lanjutan Uji Validitas Kuesioner Penelitian

Indikator	r hitung	r tabel	Sig	Keterangan	Hasil
Kepuasan Pengguna Layanan (Y)					
Kep_10	0,955	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Kep_11	0,896	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Kep_12	0,790	0,1975	0,007	r hitung > r tabel	Valid
Kep_13	0,940	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Kep_14	0,704	0,1975	0,023	r hitung > r tabel	Valid
Kep_15	0,891	0,1975	0,001	r hitung > r tabel	Valid
Kep_16	0,955	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid
Kep_17	0,809	0,1975	0,005	r hitung > r tabel	Valid
Kep_18	0,940	0,1975	0,000	r hitung > r tabel	Valid

Sumber data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 tersebut diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian, memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05, artinya kuesioner atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan layak digunakan sebagai alat ukur.

Guna menguji reliabilitas kuesioner dilakukan korelasi pada setiap item indikator kuesioner dengan setiap item indikator menggunakan program SPSS, hasil pengujian disajikan pada tabel 4.4 berikut.

**Tabel 4.4**  
**Uji Reliabilitas Kuesioner**

Variabel	Nilai Reliabilitas	Standar Cronbach Alpha	Keterangan
Profesionalisme (X <sub>1</sub> )	0,964	0,70	Reliabel
Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> )	0,961	0,70	Reliabel
Kepuasan Pengguna Layanan (Y)	0,979	0,70	Reliabel

Sumber data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui nilai reliabilitas variabel profesionalisme, kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan lebih besar dari nilai *Cronbach Alpha* (0,700). Jadi hal ini dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan dari variabel profesionalisme, kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan adalah reliabel atau handal dan layak digunakan sebagai alat ukur.

## B. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan guna mengetahui pengaruh antara variabel X1 (profesionalisme) dan X2 (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan pengguna layanan). Pengujian hipotesis yang dilakukan meliputi analisis regresi berganda (*multiple regression*), uji t, uji F dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), hasil pengolahan data dengan program SPSS disajikan sebagai berikut.

### 1. Uji Regresi Berganda

**Tabel 4.5**  
**Pengujian Regresi Berganda Variabel Penelitian**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	12,491	5,590		2,235	,028
	Profesionalisme	,397	,125	,234	3,165	,002
	Kualitas Layanan	1,058	,128	,614	8,288	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan data pada tabel 4.5 tersebut sesuai dengan rumus  $Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$  pada bab sebelumnya, maka dapat dituliskan persamaan regresi bergandanya adalah :

$$Y = 12,491 + 0,397 + 1,058$$

Selanjutnya hasil persamaan regresi berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Konstanta ( $a$ ) = 12,491, artinya profesionalisme dan kualitas pelayanan diasumsikan 0 atau konstan/tetap, maka kepuasan pengguna layanan nilai tetap sebesar 12,491.
- b. Koefisien regresi ( $\beta_1$ ) = 0,397, artinya profesionalisme berpengaruh positif dengan asumsi variabel bebas lainnya yaitu kualitas pelayanan sama dengan 0 atau konstan/tetap, maka setiap kenaikan pada profesionalisme akan berpengaruh pada kenaikan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,397.
- c. Koefisien regresi ( $\beta_2$ ) = 1,058, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dengan asumsi variabel bebas lainnya yaitu profesionalisme sama dengan 0 atau konstan/tetap, maka setiap kenaikan pada kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kenaikan kepuasan pengguna layanan sebesar 1,058.

## **2. Uji t (t-test)**

Hasil uji t (t-test) menggunakan program SPSS dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini :

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji t (t-test)**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	12,491	5,590		2,235	,028
	Profesionalisme	,397	,125	,234	3,165	,002
	Kualitas Layanan	1,058	,128	,614	8,288	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan data pada tabel 4.6 tersebut diketahui hasil uji t (t-test) dapat dijelaskan sebagai berikut :

**a. Hipotesis 1 (H<sub>1</sub>)**

Diduga ada pengaruh profesionalisme pegawai terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.

1) Kriteria hipotesis sesuai tabel 4.6 dilakukan dengan langkah-langkah berikut.

(a) Taraf nyata ( $\alpha$ ) = 5% (uji dua arah = 2,5% atau 0,025).

(b) Ho :  $\beta_1 = 0$ , tidak ada pengaruh antara profesionalisme terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.

(c) Ha :  $\beta_1 \neq 0$ , ada pengaruh antara profesionalisme terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.

2) Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,165 dan tingkat signifikansi  $0,002 < 0,05$ .

3) Nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 diperoleh dengan rumus  $df = n-k-1$  ( $100-2-1 = 97$ ).

4) Disimpulkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  3,165 >  $t_{tabel}$  1,985 dengan tingkat signifikansi  $0,002 < 0,05$  sehingga nilai  $t_{hitung}$  terletak pada daerah  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima. Artinya ada pengaruh signifikan antara profesionalisme terhadap kepuasan pengguna layanan. Maka  $H_a$  yang menyatakan ada pengaruh antara profesionalisme terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang dapat diterima.

#### **b. Hipotesis 2 ( $H_2$ )**

Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.

1) Kriteria hipotesis sesuai tabel 4.6 dilakukan dengan langkah-langkah berikut.

(a) Taraf nyata ( $\alpha$ ) = 5% (uji dua arah = 2,5% atau 0,025).

(b)  $H_0 : \beta_2 = 0$ , tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.

(c)  $H_a : \beta_2 \neq 0$ , ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.

2) Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 8,288 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

3) Nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 diperoleh dengan rumus  $df = n - k - 1$  ( $100 - 2 - 1 = 97$ ).

4) Disimpulkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  8,288 >  $t_{tabel}$  1,985 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga nilai  $t_{hitung}$  terletak pada daerah  $H_0$

ditolak atau  $H_a$  diterima. Artinya ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan. Maka  $H_a$  yang menyatakan ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang dapat diterima.

### 3. Uji F (Uji Simultan)

Hasil uji F (F-test) menggunakan program SPSS untuk mengetahui hipotesis 3 ( $H_3$ ), nilai koefisien F-test dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji F (F-test)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4966,749	2	2483,374	53,767	,000 <sup>b</sup>
	Residual	4480,241	97	46,188		
	Total	9446,990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Profesionalisme

Hipotesis 3 ( $H_3$ ) yang menyatakan, diduga profesionalisme kerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.

1) Kriteria hipotesis sesuai tabel 4.7 dilakukan dengan langkah-langkah berikut.

(a) Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata ( $\alpha$ ) = 5% (uji satu arah).

(b)  $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$  tidak ada pengaruh signifikan antara variabel profesionalisme dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap variabel kepuasan pengguna layanan.

(c)  $H_a : \beta_1, \beta_2 > 0$  ada pengaruh signifikan antara variabel profesionalisme dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap variabel kepuasan pengguna layanan.

2) Nilai  $F_{hitung}$  sebesar 53,767 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

3) Nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,700 diperoleh dengan rumus  $df = n-k-1$  ( $100-2-1 = 97$ ).

4) Disimpulkan bahwa nilai  $F_{hitung} 53,767 > F_{tabel} 2,700$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga nilai  $F_{hitung}$  terletak pada daerah  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima. Artinya ada pengaruh signifikan antara profesionalisme dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan secara simultan. Maka  $H_a$  yang menyatakan ada pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang dapat diterima.

#### **4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel profesionalisme kerja ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dalam menjelaskan kepuasan pengguna layanan ( $Y$ ). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dihitung menggunakan bantuan program SPSS, hasil perhitungan disajikan pada tabel 4.8 sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,725 <sup>a</sup>	,526	,516	6,796

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Profesionalisme

Berdasarkan data pada Tabel 4.8 tersebut diketahui koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,526, artinya 52,60% kepuasan pengguna layanan (Y) di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel bebas, yaitu profesionalisme kerja ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) Sedangkan selebihnya sebesar 47,40% (diperoleh dari  $100\% - 52,60\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

## 5. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel profesionalisme kerja ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan (Y). Nilai positif diketahui dari hasil perhitungan statistik melalui regresi berganda sebesar 0,397. Sedangkan taraf signifikansi diperoleh dari Uji t (parsial) dengan nilai  $t_{hitung} 3,165 > t_{tabel} 1,985$  dan tingkat signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Hasil penelitian ini didukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Stevil, Yuni, dan Nurlina (2016), dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa profesionalisme kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian yang dilakukan Harry, Abdullah, dan Dini (2018) menunjukkan bahwa profesionalisme kerja pegawai memiliki hubungan yang kuat dan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik.

Profesionalisme kerja terbukti merupakan faktor yang mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Dari hasil penelitian ini dapat dianalisa bahwa komponen profesionalisme paling menentukan adalah kreatifitas, kompetensi profesional dan kompetensi personal. Secara teori Dwiyanto (2011) mengatakan bahwa, profesionalisme adalah paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik. Kondisi ini berarti bahwa setiap perbaikan profesionalisme kerja pegawai di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang kearah yang lebih baik, dapat memberikan sumbangan yang sangat berarti bagi kepuasan pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan ( $Y$ ). Nilai positif diketahui dari hasil perhitungan statistik melalui regresi berganda sebesar 1,058. Sedangkan taraf signifikansi diperoleh dari Uji t (parsial) dengan nilai  $t_{hitung} 8,288 > t_{tabel} 1,985$  dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian ini didukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuli (2019), dalam penelitiannya menyimpulkan tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelayanan positif kuat, selanjutnya diketahui pula kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan PNS. Hasil penelitian yang masih senada dilakukan Nanna

(2019), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan terbukti merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian ini dapat dianalisa bahwa komponen kualitas pelayanan paling menentukan adalah *tangible* (bukti fisik) dan *assurance* (jaminan). Menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip Nanna (2019) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, diantaranya *tangible* dan *assurance*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa setiap perbaikan pada kualitas pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang untuk menjadi lebih baik lagi, dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Secara simultan (bersama-sama) hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien F-test yang signifikan, hal ini ditunjukkan dari nilai  $F_{hitung} 53,767 > F_{tabel} 2,700$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini didukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Stevil, Yuni, dan Nurlina (2016), menyimpulkan pelayanan prima dan profesionalisme kerja secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pendapat yang sama juga dilakukan Yuli (2019) yang mengatakan, kualitas pelayanan dan profesionalisme baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan :

1. Hasil perhitungan regresi mengenai keputusan pembelian diperoleh persamaan berikut :  $Y = 12,491 + 0,397 X_1 + 1,058 X_2$ . Hasil persamaan dapat dijelaskan bahwa, kepuasan pengguna layanan dipengaruhi oleh variabel profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan. Artinya, apabila masing-masing variabel independen meningkat sebanyak satu-satuan maka kepuasan pengguna layanan akan meningkat sebesar 0,397 dari profesionalisme kerja dan meningkat sebesar 1,058 dari kualitas pelayanan.
2. Hasil penelitian secara parsial untuk variabel profesionalisme kerja diperoleh hasil  $t_{hitung} (3,165) > t_{tabel} (1,985)$  dengan signifikansi  $0,002 < 0,05$  dan variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil  $t_{hitung} (8,288) > t_{tabel} (1,985)$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka disimpulkan bahwa profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Selanjutnya, secara simultan diperoleh  $F_{hitung} (53,767) > F_{tabel} (2,700)$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , artinya profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan.

3. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,526 yang menunjukkan bahwa 52,60% kepuasan pengguna layanan dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel (profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan), sedangkan sisanya 47,40% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, selanjutnya diajukan beberapa saran berikut :

### 1. Aparatur di Kantor Kecamatan Semarang Timur

#### a. Variabel profesionalisme

Profesionalisme memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, beberapa hal yang perlu dilakukan aparatur terkait profesionalisme yaitu :

- Meningkatkan kreatifitas (*creativity*), inovasi (*innovation*) dan kompetensi sosial pada setiap aparatur di Kantor Kecamatan khususnya bagian pelayanan, mengingat masih ada responden ( $\pm 15\%$ ) yang merasa pegawai kecamatan tidak mampu memberikan solusi atau jalan keluar, kurang bisa menggunakan cara-cara baru, dan tidak mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan.

#### b. Variabel kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, beberapa hal yang perlu dilakukan aparatur terkait kualitas pelayanan yaitu :

- Mengevaluasi dan meningkatkan *tangible* (kondisi fisik), *assurance* (keamanan) dan *Empaty* (empati) pada setiap aparatur di Kantor Kecamatan khususnya yang menangani pelayanan, Hal ini mengingat masih didapati responden ( $\pm 19\%$ ) yang merasa aparatur kecamatan tidak berpakaian sesuai ketentuan bersih dan rapi, kurang memiliki pengetahuan mengenai proses pelaksanaan pelayanan, dan tidak memberikan pelayanan yang sama berdasar status sosial.

## 2. Bagi Penelitian Berikutnya

Mengacu pada nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang cukup rendah yaitu 52,60%, untuk itu disarankan bagi peneliti selanjutnya agar memperluas variabel independennya. Seperti contohnya, menambahkan variabel dari dimensi kualitas layanan publik yaitu, *communication* (kemampuan komunikasi yang baik), *credibility* (memberikan kepercayaan layanan tinggi), *understanding the customer* (rasa pengertian kepada pihak pengguna layanan), dan dimensi variabel lainnya.

Memperbanyak objek yang dijadikan tempat penelitian karena permasalahan pelayanan publik sangat kompleks, contohnya dengan menambahkan objek pelayanan publik sejenis atau objek lain dalam satu lembaga atau organisasi pemerintah. Misal objek yang ditambahkan jadi tiga kecamatan, kecamatan Semarang Timur, Tengah, dan Barat, namun tentunya hal itu juga harus disesuaikan dengan lama atau tidaknya waktu penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Saputra, T, Patar Rumapea, dan Rully Mambo, 2017. Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Kantor PT Taspen Cabang Manado. Universitas Sam Ratulangi, Manado, Sulawesi Utara.
- Asnawir, 2006. Pengaruh Profesionalisme dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Penjualan PT. Pusri Palembang.
- Dwiyanto, Agus. 2011. Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Erna, Sulistyaningsih, W, 2017. Profesionalisme Kerja dan Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik - Vol. 04 No. 01, Maret 2017.
- Ghozali, Imam. 2011, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19, Edisi Kelima. Semarang : Undip
- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media.
- Heruyanto, Ian, D, 2021. Mengenal Maladministrasi, Artikel Ombudsman <https://ombudsman.go.id>.
- Harry, Kustianingsih, Abdullah K, dan Dini Zulfian, 2018. Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser. Journal Administrasi Negara, Volume 6, Nomor 2, Th. 2018.
- Harbani, Pasolong, 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Karjuni, Dt. Maani, 2005. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. Jurnal Demokrasi, Vol. IV, No. 2 Th. 2005.
- Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks.
- Ombudsman Republik Indonesia (RI), Laporan Tahun 2020.
- Nanna, Sari, 2019. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone.
- Noor, Juiliansyah. 2011. Metodologi Penelitian. Jakarta : Penerbit Kencana Prenada Media Group.

- Peraturan Men Pan. Nomor 63 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Men Pan. Nomor 36 Tahun 2012. Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Ratminto dan Winarsih, 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Renja (Rencana Kerja) Kecamatan Semarang Timur tahun 2020.
- Sinambela, Lijan Poltak *et.al*, 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang, P. 2009. Administrasi Pembangunan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suhrawardi, Lubis, K. 2012, Etika Profesi Hukum, Sinar Grafika, Jakarta.
- Sujarweni, Wiratna dan Endrayanto, Poly. 2012. Statistika untuk Penelitian. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- , 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- , 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Stevil Debora, Yuni Candra, dan Nurlina, 2016. Pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 7, No 1, Januari 2016.
- Tasya, Aguita, T, Florence, D.J.L, dan Very Y.L, 2020. Pengaruh Profesionalisme Aparat Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Minahasa Selatan.
- Theresia, C.T, 2019. Profesionalisme Birokrasi Aparat Pemerintah dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Tomohon Selatan Kota Tomohon. Universitas Sam Ratulangi, Manado, Sulawesi Utara.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Strategi Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia (UURI) Nomor 25, Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Erna, Sulistyaningsih, W. 2017. Profesionalisme Kerja dan Kualitas Pelayanan PT POS Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, Vol. 04 No. 01, Maret 2017.
- Yuli, Suranti, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Profesionalisme Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan PNS. Tesis Program Magister Manajemen Institut Informatika Darmajaya Bandar Lampung.
- Zulfi, Ahaditya, A.N, 2015. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

# **LAMPIRAN**

## SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner  
Yth. Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. Responden  
Di Tempat.

Dengan hormat,

Guna memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian pendidikan Program Strata-1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, saya memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penulisan skripsi yang berjudul :

**“PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR KECAMATAN SEMARANG TIMUR KOTA SEMARANG”.**

Sehubungan dengan itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr./Sdri untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kuesioner ini didesain untuk menilai tingkat kepuasan pengguna layanan melalui profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Semarang Timur. Seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian.

Saya harap Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. dapat mengembalikan kuesioner ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Semarang, ....., Oktober 2021

Amin Fatimah

---

Npm. 81003632010880

## I. DATA RESPONDEN

Berilah tanda cheklis (√) pada kotak yang telah disediakan pada pertanyaan berikut.

### 1. Jenis Kelamin

- Laki-laki                       Perempuan

### 2. Status Pernikahan

- Menikah                       Belum Menikah

### 3. Usia

- 18-25 Tahun                       26-35 Tahun                       36-45 Tahun  
 46-55 Tahun                       > 55 Tahun

### 4. Pendidikan Terakhir

- SD             SMP             SMU/SMK                       D1  
 D3             S1             S2                       S3

### 5. Pekerjaan

- Pegawai Negeri                       TNI/POLRI                       Pegawai Swasta  
 Wiraswasta                       Pelajar                       Lainnya ..... (*sebutkan*)

### 6. Lama berdomisili di Kecamatan Semarang Timur

- 1-5 Tahun                       6-10 Tahun                       11-15 Tahun  
 16-20 Tahun                       > 20 Tahun

## I. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Berilah tanda cheklis (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr./Sdri.
2. Setiap pertanyaan hanya diisi dengan satu jawaban saja.
3. Setiap pertanyaan memiliki 5 (lima) alternative jawaban yaitu sebagai berikut :

SS        = Sangat Setuju

S         = Setuju

- CS = Cukup Setuju  
 TS = Tidak Setuju  
 STS = Sangat Tidak Setuju

## II. KUESIONER PENELITIAN

### A. Profesionalisme Kerja (X<sub>1</sub>)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	<b>Kreatifitas (<i>Creativity</i>)</b>					
	a.Mampu menyelesaikan hambatan dalam memberikan pelayanan.					
	b.Mampu memberikan solusi/jalan keluar bagi pengguna layanan.					
2.	<b>Inovasi (<i>Innovation</i>)</b>					
	c.Memiliki hasrat dan tekad memberikan pelayanan yang terbaik.					
	d.Kemampuan menggunakan cara baru dalam memberikan pelayanan.					
3.	<b>Kompetensi Profesional</b>					
	e.Memiliki pengetahuan yang baik pada bidang pekerjaannya.					
	f. Mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diinstruksikan.					
4.	<b>Kompetensi Personal</b>					
	g.Senantiasa selalu teliti dalam menjalankan pekerjaan.					
	h.Senantiasa selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.					
5.	<b>Kompetensi sosial</b>					
	i. Mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan.					
	j. Mampu bekerja sama dengan sesama rekan kerja dalam memberikan pelayanan.					

## B. Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	<b>Tangible (Berwujud)</b>					
	a. Berpakaian sesuai dengan ketentuan, bersih dan rapi dalam memberikan layanan.					
	b. Menggunakan peralatan dalam ruangan yang sudah lengkap dalam memberikan layanan.					
2.	<b>Reability (Kehandalan)</b>					
	c. Adanya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.					
	d. Tidak adanya kesalahan dalam melakukan proses pelayanan.					
3.	<b>Responsiviness (Ketanggapan)</b>					
	e. Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat sesuai keperluan pengguna layanan.					
	f. Selalu memberikan informasi yang akurat proses pelaksanaan pelayanan.					
4.	<b>Assurance (Jaminan)</b>					
	g. Adanya pengetahuan yang baik tentang proses pelaksanaan pelayanan.					
	h. Memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi keluhan dari pengguna layanan.					
5.	<b>Empaty (Empati)</b>					
	i. Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.					
	j. Memberikan kesungguhan dalam merespon permintaan pengguna layanan.					

### C. Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>					
	a. Berpakaian sesuai dengan ketentuan, bersih dan rapi dalam memberikan layanan.					
	b. Menggunakan peralatan dalam ruangan yang sudah lengkap dalam memberikan layanan.					
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan</b>					
	c. Adanya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.					
	d. Tidak adanya kesalahan dalam melakukan proses pelayanan.					
3.	<b>Waktu Penyelesaian Pelayanan</b>					
	e. Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat sesuai keperluan pengguna layanan.					
	f. Selalu memberikan informasi yang akurat proses pelaksanaan pelayanan.					
4.	<b>Biaya atau Tarif Pelayanan</b>					
	g. Biaya pelayanan yang ditetapkan sangat terjangkau bagi pengguna layanan.					
	h. Biaya yang dibayarkan oleh pengguna layanan sesuai dengan biaya layanan yang ditetapkan.					
5.	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>					
	i. Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial dalam pelayanan.					
	j. Memberikan kesungguhan dalam merespon permintaan pengguna layanan.					
6.	<b>Kompetensi Pelaksana Pelayanan</b>					
	k. Memiliki kemampuan administrasi sebagai petugas pelayanan.					
	l. Memiliki kemampuan fisik sebagai petugas pelayanan.					
7.	<b>Perilaku Pelaksana Pelayanan</b>					
	m. Memiliki kesopanan dan keramahan petugas pelayanan					
	n. Adanya penghargaan antara para petugas pelayanan.					

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
8.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran , dan Masukan Pelayanan</b>					
	o.Tersedianya kotak pengaduan, saran, dan masukan.					
	p.Adanya kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan.					
9.	<b>Ketersediaan Fasilitas Pendukung Lainnya</b>					
	q.Adanya ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.					
	r. Memiliki kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana pelayanan.					

**DEMOGRAFI RESPONDEN PENELITIAN**

NO Resp	Jenis Kelamin (JK)	Status Pernikahan (SP)	Usia (U)	Pendidikan Terakhir (PT)	Pekerjaan	Lama Domisili (LD)
1	Laki-laki	Menikah	30	S1	Pegawai Negeri	15
2	Perempuan	Belum	20	S1	Pelajar	10
3	Laki-laki	Belum	25	SMA	Wiraswasta	20
4	Laki-laki	Menikah	45	SMP	Swasta	10
5	Perempuan	Menikah	36	SMA	Pegawai Negeri	30
6	Perempuan	Menikah	29	S1	Pegawai Negeri	20
7	Perempuan	Belum	18	S1	Pelajar	8
8	Laki-laki	Menikah	37	S2	Pegawai Negeri	20
9	Perempuan	Belum	22	SD	Swasta	22
10	Laki-laki	Menikah	33	SD	Swasta	30
11	Laki-laki	Belum	22	S1	Pelajar	15
12	Perempuan	Belum	30	SMP	Wiraswasta	20
13	Perempuan	Menikah	40	SMA	Lainnya/IRT	40
14	Perempuan	Menikah	41	SMP	Lainnya/IRT	10
15	Perempuan	Belum	45	S2	Wiraswasta	20
16	Perempuan	Menikah	29	S1	Swasta	22
17	Perempuan	Menikah	30	SMA	TNI/POLRI	30
18	Perempuan	Menikah	28	SMP	Swasta	15
19	Laki-laki	Belum	23	S1	Pelajar	15
20	Laki-laki	Menikah	54	SMP	Swasta	15
21	Laki-laki	Belum	24	SMA	Swasta	5
22	Perempuan	Menikah	41	D3	Pegawai Negeri	21
23	Perempuan	Belum	38	SMP	Swasta	15
24	Perempuan	Belum	22	D3	Pelajar	10
25	Perempuan	Menikah	55	SD	Swasta	15
26	Laki-laki	Menikah	55	SMA	Wiraswasta	38
27	Perempuan	Menikah	61	SMA	Lainnya/IRT	32
28	Laki-laki	Menikah	60	S2	Pegawai Negeri	55
29	Laki-laki	Menikah	62	SMA	TNI/POLRI	20
30	Perempuan	Belum	30	SMA	Swasta	5
31	Perempuan	Belum	28	S1	Pegawai Negeri	6
32	Laki-laki	Belum	28	S1	Swasta	22
33	Perempuan	Belum	25	SMA	Swasta	8
34	Perempuan	Menikah	48	SMA	Pegawai Negeri	30
35	Perempuan	Menikah	52	SMP	Lainnya/IRT	10
36	Perempuan	Belum	26	SMA	Swasta	22
37	Perempuan	Menikah	64	SMA	Lainnya/IRT	40
38	Perempuan	Menikah	55	D3	Wiraswasta	5
39	Perempuan	Menikah	38	SMA	Lainnya/IRT	6
40	Perempuan	Menikah	51	SMP	Lainnya/IRT	10
41	Laki-laki	Belum	30	SMA	Wiraswasta	30
42	Laki-laki	Belum	45	S1	Wiraswasta	5
43	Perempuan	Belum	22	SMA	Swasta	20
44	Perempuan	Menikah	40	SMP	Wiraswasta	11
45	Perempuan	Menikah	38	D3	TNI/POLRI	4
46	Perempuan	Menikah	35	SMA	Wiraswasta	10
47	Laki-laki	Menikah	32	SMP	Swasta	30
48	Laki-laki	Belum	31	S1	Pegawai Negeri	5
49	Laki-laki	Menikah	29	S1	Pegawai Negeri	20
50	Perempuan	Menikah	30	SMA	Swasta	20

NO Resp	Jenis Kelamin (JK)	Status Pernikahan (SP)	Usia (U)	Pendidikan Terakhir (PT)	Pekerjaan	Lama Domisili (LD)
51	Laki-laki	Menikah	45	SMP	Swasta	22
52	Laki-laki	Belum	26	S1	Swasta	10
53	Laki-laki	Menikah	30	S1	Wiraswasta	28
54	Laki-laki	Menikah	43	D3	Pegawai Negeri	10
55	Laki-laki	Belum	27	SMA	Wiraswasta	20
56	Laki-laki	Menikah	45	SMA	Swasta	8
57	Laki-laki	Belum	18	SMA	Pelajar	18
58	Laki-laki	Menikah	61	D1	Swasta	10
59	Laki-laki	Belum	29	SMA	Swasta	15
60	Laki-laki	Menikah	56	SMP	Swasta	40
61	Perempuan	Menikah	28	D3	Pegawai Negeri	20
62	Laki-laki	Menikah	62	S1	Pegawai Negeri	10
63	Perempuan	Belum	18	SMA	Pelajar	10
64	Laki-laki	Menikah	60	SMA	Swasta	55
65	Perempuan	Menikah	26	SMA	Lainnya/IRT	10
66	Perempuan	Menikah	34	SMA	Swasta	5
67	Perempuan	Menikah	31	S1	Pegawai Negeri	12
68	Perempuan	Menikah	30	SMP	Lainnya/IRT	22
69	Perempuan	Menikah	41	SD	Lainnya/IRT	18
70	Perempuan	Belum	20	S1	Pelajar	4
71	Laki-laki	Belum	30	D3	Swasta	22
72	Laki-laki	Menikah	45	SD	Swasta	42
73	Laki-laki	Belum	44	SMP	Swasta	30
74	Laki-laki	Menikah	56	S2	Pegawai Negeri	8
75	Perempuan	Belum	22	S1	Pelajar	5
76	Perempuan	Belum	31	SMA	Pegawai Negeri	22
77	Perempuan	Belum	19	S1	Pelajar	12
78	Perempuan	Belum	25	S1	Pelajar	10
79	Perempuan	Belum	26	D3	Swasta	5
80	Perempuan	Menikah	43	S2	Pegawai Negeri	20
81	Perempuan	Menikah	54	D1	Lainnya/IRT	50
82	Laki-laki	Menikah	48	SMA	TNI/POLRI	30
83	Laki-laki	Belum	23	S1	Pelajar	15
84	Perempuan	Belum	18	SMA	Pelajar	8
85	Perempuan	Belum	20	S1	Pelajar	20
86	Perempuan	Belum	20	S1	Pelajar	20
87	Perempuan	Menikah	52	SMA	Lainnya/IRT	12
88	Perempuan	Menikah	50	SMA	Lainnya/IRT	10
89	Laki-laki	Belum	20	SMA	Pelajar	19
90	Perempuan	Menikah	61	D3	Lainnya/IRT	30
91	Perempuan	Menikah	68	SMP	Lainnya/IRT	22
92	Perempuan	Belum	32	D3	Pegawai Negeri	25
93	Perempuan	Belum	40	SD	Swasta	38
94	Laki-laki	Belum	19	SMA	Pelajar	10
95	Laki-laki	Menikah	36	SMP	Wiraswasta	36
96	Perempuan	Menikah	55	S1	Wiraswasta	15
97	Laki-laki	Menikah	57	S1	Pegawai Negeri	48
98	Perempuan	Menikah	50	SD	Lainnya/IRT	10
99	Perempuan	Belum	24	S1	Pelajar	8
100	Laki-laki	Menikah	50	SMA	TNI/POLRI	15

## Lampiran 03

TABULASI DATA TANGGAPAN RESPONDEN PROFESIONALISME (X<sub>1</sub>)

NO	Prof_1	Prof_2	Prof_3	Prof_4	Prof_5	Prof_6	Prof_7	Prof_8	Prof_9	Prof_10	Tot_Prof
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	44
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
10	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	46
11	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	36
12	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	46
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	36
16	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	30
17	2	2	4	2	4	4	2	2	2	4	28
18	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	44
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
30	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	45
31	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	35
32	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	45
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	36
36	4	2	4	4	3	3	4	3	2	2	31
37	2	2	4	2	4	4	2	2	2	4	28
38	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	46
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	43
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
50	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	45

NO	Prof_1	Prof_2	Prof_3	Prof_4	Prof_5	Prof_6	Prof_7	Prof_8	Prof_9	Prof_10	Tot_Prof
51	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	34
52	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	45
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	36
56	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	30
57	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	30
58	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	45
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	44
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
70	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	45
71	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	36
72	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	45
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	36
76	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	31
77	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	30
78	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	43
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
82	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	45
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
90	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	45
91	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	37
92	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	44
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
95	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	36
96	4	2	4	4	3	3	3	3	2	2	30
97	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	30
98	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	44
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

## Lampiran 04

TABULASI DATA TANGGAPAN RESPONDEN KUALITAS PELAYANAN (X<sub>2</sub>)

NO	Kual_1	Kual_2	Kual_3	Kual_4	Kual_5	Kual_6	Kual_7	Kual_8	Kual_9	Kual_10	Tot_Kual
1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	44
3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35
7	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	38
8	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35
9	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	33
10	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45
11	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	36
12	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
17	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	24
18	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45
19	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	37
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
22	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	44
23	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
24	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35
27	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	38
28	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35
29	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	33
30	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45
31	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	36
32	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	35
36	4	2	2	2	2	2	4	3	2	3	26
37	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	29
38	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45
39	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
42	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	44
43	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
44	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
46	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35
47	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	40
48	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
49	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	33
50	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45

NO	Kual_1	Kual_2	Kual_3	Kual_4	Kual_5	Kual_6	Kual_7	Kual_8	Kual_9	Kual_10	Tot_Kual
51	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	36
52	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
56	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	36
57	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	29
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	36
60	4	2	2	2	2	2	4	3	2	3	26
61	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	29
62	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45
63	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	44
66	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
67	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
68	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
70	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35
71	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	38
72	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35
73	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	33
74	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45
75	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	36
76	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
79	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
80	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	36
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
82	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	35
83	4	2	2	2	2	2	4	3	2	3	26
84	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	29
85	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	45
86	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
89	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	44
90	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
91	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
93	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35
94	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	38
95	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35
96	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	34
97	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45
98	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	36
99	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

## Lampiran 05

TABULASI DATA TANGGAPAN RESPONDEN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN (Y)

NO	Kep_1	Kep_2	Kep_3	Kep_4	Kep_5	Kep_6	Kep_7	Kep_8	Kep_9	Kep_10	Kep_11	Kep_12	Kep_13	Kep_14	Kep_15	Kep_16	Kep_17	Kep_18	Tot_Kep
1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	85
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	75
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
6	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67
7	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	75
8	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67
9	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	62
10	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	75
11	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
12	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	82
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
15	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	62
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	54
17	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	40
18	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
19	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	59
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
21	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	4	80
22	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	79
23	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	67
24	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	80
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
26	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67
27	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	75
28	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67
29	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	62
30	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	80
31	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
32	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	82
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
35	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	61
36	4	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	42
37	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	45
38	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	66
39	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	60
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
41	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	85
42	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	79
43	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	80
44	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	85
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
46	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67
47	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	75
48	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67
49	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	62
50	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	75

NO	Kep_1	Kep_2	Kep_3	Kep_4	Kep_5	Kep_6	Kep_7	Kep_8	Kep_9	Kep_10	Kep_11	Kep_12	Kep_13	Kep_14	Kep_15	Kep_16	Kep_17	Kep_18	Tot_Kep
51	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
52	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	75
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
55	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	64
56	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	52
57	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	45
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	77
59	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	57
60	4	2	2	2	2	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
61	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	69
62	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	80
63	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	80
65	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	65
66	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	76
67	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	82
68	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	59
70	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	70
71	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	68
72	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	72
73	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	65
74	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
75	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	47
76	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	61
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	56
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	77
79	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	60
80	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	59
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	80
82	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	4	70
83	4	2	2	2	2	2	4	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	66
84	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	5	5	4	4	4	5	5	4	65
85	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	69
86	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	77
88	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
89	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	73
90	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
91	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	66
93	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67
94	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	70
95	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	4	4	2	4	4	61
96	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	49
97	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	61
98	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	73
99	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	2	4	2	2	4	2	2	65
100	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	60

1. Correlations Profesionalisme (X<sub>1</sub>)

## Correlations

		Prof_1	Prof_2	Prof_3	Prof_4	Prof_5	Prof_6	Prof_7	Prof_8	Prof_9	Prof_10	Tot_Prof
Prof_1	Pearson Correlation	1	,588**	,482**	,847**	,459**	,448**	,853**	,582**	,588**	,408**	,778**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Prof_2	Pearson Correlation	,588**	1	,473**	,507**	,517**	,502**	,622**	,609**	1,000**	,540**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Prof_3	Pearson Correlation	,482**	,473**	1	,468**	,929**	,881**	,476**	,888**	,473**	,902**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Prof_4	Pearson Correlation	,847**	,507**	,468**	1	,445**	,391**	,932**	,553**	,507**	,397**	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Prof_5	Pearson Correlation	,459**	,517**	,929**	,445**	1	,892**	,467**	,863**	,517**	,925**	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Prof_6	Pearson Correlation	,448**	,502**	,881**	,391**	,892**	1	,452**	,817**	,502**	,879**	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Prof_7	Pearson Correlation	,853**	,622**	,476**	,932**	,467**	,452**	1	,587**	,622**	,439**	,804**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Prof_8	Pearson Correlation	,582**	,609**	,888**	,553**	,863**	,817**	,587**	1	,609**	,879**	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Prof_9	Pearson Correlation	,588**	1,000**	,473**	,507**	,517**	,502**	,622**	,609**	1	,540**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Prof_10	Pearson Correlation	,408**	,540**	,902**	,397**	,925**	,879**	,439**	,879**	,540**	1	,831**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Tot_Prof	Pearson Correlation	,778**	,799**	,836**	,753**	,842**	,811**	,804**	,896**	,799**	,831**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Correlations Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

## Correlations

		Kual_1	Kual_2	Kual_3	Kual_4	Kual_5	Kual_6	Kual_7	Kual_8	Kual_9	Kual_10	Tot_Kual
Kual_1	Pearson Correlation	1	,331**	,472**	,273**	,301**	,466**	,955**	,310**	,456**	,326**	,648**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,006	,002	,000	,000	,002	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kual_2	Pearson Correlation	,331**	1	,730**	,953**	,974**	,712**	,304**	,328**	,495**	,354**	,827**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,000	,000	,002	,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kual_3	Pearson Correlation	,472**	,730**	1	,723**	,708**	,975**	,479**	,382**	,723**	,432**	,886**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kual_4	Pearson Correlation	,273**	,953**	,723**	1	,976**	,719**	,244*	,284**	,511**	,313**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000		,000	,000	,014	,004	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kual_5	Pearson Correlation	,301**	,974**	,708**	,976**	1	,689**	,273**	,305**	,454**	,333**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000		,000	,006	,002	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kual_6	Pearson Correlation	,466**	,712**	,975**	,719**	,689**	1	,471**	,387**	,740**	,418**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kual_7	Pearson Correlation	,955**	,304**	,479**	,244*	,273**	,471**	1	,366**	,486**	,382**	,655**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,014	,006	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kual_8	Pearson Correlation	,310**	,328**	,382**	,284**	,305**	,387**	,366**	1	,475**	,965**	,612**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,000	,004	,002	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kual_9	Pearson Correlation	,456**	,495**	,723**	,511**	,454**	,740**	,486**	,475**	1	,493**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kual_10	Pearson Correlation	,326**	,354**	,432**	,313**	,333**	,418**	,382**	,965**	,493**	1	,641**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,001	,001	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Tot_Kual	Pearson Correlation	,648**	,827**	,886**	,805**	,805**	,880**	,655**	,612**	,779**	,641**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 3. Correlations Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

## Correlations

		Kep_1	Kep_2	Kep_3	Kep_4	Kep_5	Kep_6	Kep_7	Kep_8	Kep_9	Kep_1 0	Kep_1 1	Kep_1 2	Kep_1 3	Kep_1 4	Kep_1 5	Kep_1 6	Kep_1 7	Kep_1 8	Tot_K ep
Kep_1	Pearson Correlation	1	,347**	,447**	,281**	,221*	,471**	,954**	,420**	,474**	,430**	,130	,030	,234*	,063	,070	,091	,024	,007	,439**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,005	,027	,000	,000	,000	,000	,000	,197	,764	,019	,536	,487	,369	,809	,948	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_2	Pearson Correlation	,347**	1	,701**	,883**	,869**	,693**	,261**	,323**	,416**	,309**	,215*	,311**	,258**	,329**	,342**	,188	,331**	,338**	,659**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,009	,001	,000	,002	,031	,002	,009	,001	,000	,061	,001	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_3	Pearson Correlation	,447**	,701**	1	,670**	,634**	,912**	,392**	,459**	,653**	,427**	,325**	,253*	,363**	,262**	,273**	,292**	,255*	,250*	,691**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,011	,000	,008	,006	,003	,010	,012	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_4	Pearson Correlation	,281**	,883**	,670**	1	,807**	,689**	,221*	,306**	,465**	,334**	,231*	,333**	,269**	,332**	,357**	,216*	,323**	,339**	,657**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000		,000	,000	,027	,002	,000	,001	,021	,001	,007	,001	,000	,031	,001	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_5	Pearson Correlation	,221*	,869**	,634**	,807**	1	,632**	,230*	,198*	,380**	,203*	,201*	,261**	,168	,277**	,304**	,186	,280**	,312**	,582**
	Sig. (2-tailed)	,027	,000	,000	,000		,000	,021	,048	,000	,043	,045	,009	,096	,005	,002	,063	,005	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_6	Pearson Correlation	,471**	,693**	,912**	,689**	,632**	1	,451**	,399**	,715**	,430**	,357**	,232*	,366**	,244*	,242*	,299**	,235*	,233*	,693**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,020	,000	,014	,015	,002	,019	,020	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_7	Pearson Correlation	,954**	,261**	,392**	,221*	,230*	,451**	1	,381**	,514**	,390**	,160	,008	,206*	,042	,050	,122	,002	,000	,415**
	Sig. (2-tailed)	,000	,009	,000	,027	,021	,000		,000	,000	,000	,113	,939	,039	,677	,618	,227	,986	,998	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_8	Pearson Correlation	,420**	,323**	,459**	,306**	,198*	,399**	,381**	1	,436**	,928**	,169	,062	,227*	,081	,060	,157	,043	,024	,430**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,002	,048	,000	,000		,000	,000	,093	,537	,023	,425	,553	,119	,669	,811	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_9	Pearson Correlation	,474**	,416**	,653**	,465**	,380**	,715**	,514**	,436**	1	,466**	,304**	,193	,342**	,220*	,212*	,267**	,176	,171	,596**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,002	,054	,001	,028	,034	,007	,080	,089	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_1 0	Pearson Correlation	,430**	,309**	,427**	,334**	,203*	,430**	,390**	,928**	,466**	1	,173	,048	,250*	,049	,045	,161	,028	,008	,429**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,001	,043	,000	,000	,000	,000		,085	,639	,012	,628	,658	,110	,786	,940	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Kep_1 1	Pearson Correlation	,130	,215*	,325**	,231*	,201*	,357**	,160	,169	,304**	,173	1	,618**	,928**	,583**	,589**	,977**	,615**	,605**	,731**
	Sig. (2-tailed)	,197	,031	,001	,021	,045	,000	,113	,093	,002	,085		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_1 2	Pearson Correlation	,030	,311**	,253*	,333**	,261**	,232*	,008	,062	,193	,048	,618**	1	,635**	,968**	,963**	,605**	,983**	,957**	,775**
	Sig. (2-tailed)	,764	,002	,011	,001	,009	,020	,939	,537	,054	,639	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_1 3	Pearson Correlation	,234*	,258**	,363**	,269**	,168	,366**	,206*	,227*	,342**	,250*	,928**	,635**	1	,610**	,628**	,914**	,620**	,585**	,763**
	Sig. (2-tailed)	,019	,009	,000	,007	,096	,000	,039	,023	,001	,012	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_1 4	Pearson Correlation	,063	,329**	,262**	,332**	,277**	,244*	,042	,081	,220*	,049	,583**	,968**	,610**	1	,972**	,578**	,972**	,966**	,780**
	Sig. (2-tailed)	,536	,001	,008	,001	,005	,014	,677	,425	,028	,628	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_1 5	Pearson Correlation	,070	,342**	,273**	,357**	,304**	,242*	,050	,060	,212*	,045	,589**	,963**	,628**	,972**	1	,596**	,967**	,960**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,487	,000	,006	,000	,002	,015	,618	,553	,034	,658	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_1 6	Pearson Correlation	,091	,188	,292**	,216*	,186	,299**	,122	,157	,267**	,161	,977**	,605**	,914**	,578**	,596**	1	,600**	,611**	,706**
	Sig. (2-tailed)	,369	,061	,003	,031	,063	,002	,227	,119	,007	,110	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_1 7	Pearson Correlation	,024	,331**	,255*	,323**	,280**	,235*	,002	,043	,176	,028	,615**	,983**	,620**	,972**	,967**	,600**	1	,973**	,773**
	Sig. (2-tailed)	,809	,001	,010	,001	,005	,019	,986	,669	,080	,786	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep_1 8	Pearson Correlation	,007	,338**	,250*	,339**	,312**	,233*	,000	,024	,171	,008	,605**	,957**	,585**	,966**	,960**	,611**	,973**	1	,765**
	Sig. (2-tailed)	,948	,001	,012	,001	,002	,020	,998	,811	,089	,940	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Tot_K ep	Pearson Correlation	,439**	,659**	,691**	,657**	,582**	,693**	,415**	,430**	,596**	,429**	,731**	,775**	,763**	,780**	,787**	,706**	,773**	,765**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

### 1. Reliability Profesionalisme (X<sub>1</sub>)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,942	10

### 2. Reliability Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,917	10

### 3. Reliability Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,923	18