

SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI, PROFESIONALISME KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PEGAWAI KANTOR CAMAT KABUN KABUPATEN ROKAN HULU

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

**RIKA DELMITA
NIM. 1925164**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2022**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : RIKA DELMITA
NIM : 1925164
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KOMPETENSI, PROFESIONALISME KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PEGAWAI KANTOR CAMAT KABUN KABUPATEN ROKAN HULU

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Kamis, 16 September 2021 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

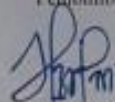
Pasir Pengaraian, 25 Maret 2022

Pembimbing I



HIDAYAT, SE., MM., CPHCM
NIDN: 1027058603

Pembimbing II



Dr. HEFFI CHRISTYA RAHAYU, SE., M.si
NIDN: 1018067303

Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

Penguji I



SHERLIYANA ANGGRAINI, SE., M.si
NIDN: 1028069201

Penguji II



AKMAL YUSUF, MM
NIDN: 1004119201

Penguji III



SUDARMAN, MM
NIDN: 1004049301

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



ARRAFIOUR RAHMAN, SE., MM
NIDN: 1018108502

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : RIKA DELMITA
NOMOR MAHASISWA : 1925164
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KOMPETENSI, PROFESIONALISME
KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN PEGAWAI KANTOR CAMAT
KABUN KABUPATEN ROKAN HULU

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta tidak juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan / atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 14 Agustus 2021

Yane Membuat Pernyataan



RIKA DELMITA

ABSTRAK

RIKA DELMITA. NIM: 1925164. 2021. PENGARUH KOMPETENSI, PROFESIONALISME KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PEGAWAI KANTOR CAMAT KABUN KABUPATEN ROKAN HULU. PEMBIMBING I: HIDAYAT, SE., MM, CPHCM DAN PEMBIMBING II: Dr. HEFFI CHRISTYA RAHAYU, SE., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi, profesionalisme dan kecerdasan emosional terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu. Metode pengumpulan data pada penelitian ini melalui pembagian kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang masyarakat. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu uji regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis yang terdiri dari uji T dan Uji F. Dari hasil analisis regresi linier berganda didapat ketiga variabel (kompetensi, profesionalisme dan kecerdasan emosional) memiliki pengaruh positif masing-masing sebesar 0.559, 0.418 dan 0.162. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji T menunjukkan bahwa variabel kompetensi, profesionalisme dan kecerdasan emosional yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000. Hasil uji F diketahui bahwa variabel kompetensi, profesionalisme dan kecerdasan emosional secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa 96,9% tingkat kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh variabel kompetensi, profesionalisme dan kecerdasan emosional, sedangkan sisanya 3,1% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini atau sebab-sebab yang lain diluar model.

Kata Kunci: kompetensi, profesionalisme, kecerdasan emosional dan tingkat kepuasan masyarakat

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat beserta salam tak lupa dilimpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita umatnya dari jaman kejahilan sampai kealam yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 pada program Manajemen Universitas Pasir Pengaraian dengan bantuan berbagai pihak, oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih kepad :

1. Dr. Hardianto, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE., MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Bapak Purwantoro, SE., M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian
4. Bapak Hidayat, SE., MM, CPHCM sebagai pembimbing I, yang telah mengarahkan dan mendorong penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Dr. Heffi Christya Rahayu, SE., M.Si sebagai pembimbing II, yang telah banyak memberi motivasi kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Rekan-rekan seperjuangan yang banyak membantu pengerjaan skripsi ini hingga akhirnya sama-sama dapat meraih gelar sarjana.

7. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebut satu persatu, yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan bantuan dari semua pihak baik itu kritik maupun saran yang membangun sehingga bisa menjadi yang terbaik nantinya. Demikian pengantar dari penulis, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Pasir Pengaraian, Agustus 2021

RIKA DELMITA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Defenisi Kompetensi.....	13
2.1.1.1 Aspek-aspek Kompetensi.....	15
2.1.1.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kompetensi.....	17
2.1.1.3 Indikator Kompetensi.....	18
2.1.2 Defenisi Profesionalisme Kerja.....	19
2.1.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Profesionalisme Kerja.....	21
2.1.2.2 Indikator Profesionalisme Kerja.....	22
2.1.3 Defenisi Kecerdasan Emosional.....	23
2.1.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi	

	Kecerdasan Emosional.....	24
	2.1.3.2 Indikator Kecerdasan Emosional.....	25
	2.1.4 Definisi Kepuasan Masyarakat.....	27
	2.1.4.1 Manfaat Mengukur Kepuasan.....	29
	2.1.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan.....	29
	2.1.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	31
	2.1.4.4 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	32
	2.1.5 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	35
	2.2 Kerangka Konseptual	36
	2.3 Hipotesis	37
BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1 Ruang Lingkup Penelitian	38
	3.2 Populasi dan Sampel	38
	3.3 Jenis dan Sumber Data	39
	3.4 Teknik Pengambilan Data	39
	3.5 Variabel Defenisi Operasional	40
	3.6 Instrumen Penelitian	41
	3.7 Teknik Analisis Data	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
	4.1.1 Sejarah Tempat penelitian.....	46
	4.1.2 Visi dan Misi.....	47
	4.1.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas.....	48
	4.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	54
	4.2.1 Uji Validitas.....	54
	4.2.2 Uji Reliabilitas.....	56
	4.3 Hasil Penelitian.....	57
	4.3.1 Karakteristik Responden.....	57
	4.3.2 Deskripsi Data Penelitian.....	59
	4.4 Uji Asumsi Klasik.....	64

4.4.1 Uji Normalitas.....	64
4.4.2 Uji Multikolonieritas.....	65
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
4.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
4.7 Uji Hipotesis.....	69
6.7.1 Uji T.....	69
6.7.2 Uji Simultan (Uji F).....	70
4.8 Pembahasan.....	71
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pegawai Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.....	4
Tabel 1.2 Jenis Keluhan Masyarakat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Defenisi Operasionalisasi Variabel.....	40
Tabel 3.2 Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuesioner.....	41
Tabel 3.3 Nilai Tingkat Capaian Responden (TCR).....	43
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.3 TCR Variabel Kompetensi.....	60
Tabel 4.4 TCR Variabel Profesionalisme.....	61
Tabel 4.5 TCR Variabel Kecerdasan Emosional.....	62
Tabel 4.6 TCR Variabel Kepuasan Masyarakat.....	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Data.....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolonieritas.....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
Tabel 4.10 Hasil regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Kabun.....	49
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	58
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59