

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan ditandai dengan reformasi birokrasi untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Reformasi Birokrasi mencakup delapan area perubahan utama pada instansi pemerintah di pusat dan daerah, meliputi organisasi, tata laksana, peraturan perundang undangan, sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja (*culture set*) aparatur (Moenir, 2012:6).

Menurut Moenir (2012:6), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dimana pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun dalam prakteknya, organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya (Moenir, 2012:6).

Pelayanan publik sebagai salah satu agenda nasional reformasi birokrasi diarahkan kepada perubahan mendasar untuk merubah stigma pelayanan publik pemerintahan yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat menjadi pelayanan prima. Namun dalam prakteknya, organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satunya dapat dilihat dari rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau tidak efisien.

Hal ini memberikan dasar pemikiran bagi pemerintah untuk melakukan pembenahan manajemen pelayanan publik dengan menerapkan model pelayanan *One Stop Service* (OSS) atau lebih dikenal dengan nama Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai inovasi dan terobosan baru yang dilaksanakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. *New Publik Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama.

Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kecamatan yang merupakan *line office* dari pemerintah daerah dan berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan harus pula diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Dalam hal ini Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu sebagai institusi pemerintah mempunyai tugas dibidang umum pemerintahan sesuai dengan

Undang-undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, diberi kewenangan oleh pemerintah daerah untuk membantu dalam melaksanakan kewenangan sebagian program dalam pelayanan, khususnya dalam administrasi kependudukan. Keberhasilan aparat kecamatan dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah merupakan bukti keberhasilan terciptanya *good governance*.

Kantor Kecamatan Kabun sebagai penyelenggara pelayanan publik dan sekaligus sebagai salah satu bagian dari Struktur Organisasi Pemerintah Daerah (SOPD) yang ada di Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau, yang menyelenggarakan pelayanan publik kantor Kecamatan Kabun juga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima yang semakin berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali agar terwujud kepuasan masyarakat. Adapun data pegawai Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 1.1
Data Pegawai Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu

| No | Pendidikan | Jumlah |
|----|------------|----------|
| 1. | S1 | 16 orang |
| 2. | D3 | 2 orang |
| 3. | SMA | 16 orang |
| | Total | 34 orang |

Sumber: Bagian Kepegawaian Kantor Camat Kabun, 2021

Salah satu faktornya yaitu rendahnya kualitas pelayanan menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan. Apabila penerima layanan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau efisien. Pencapaian tingkat kepuasan pelayanan publik yang baik, suatu organisasi

penyelenggara pelayanan perlu mempertimbangkan beberapa faktor, dimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kepuasan pelayanan publik yang baik.

Beberapa faktor diantaranya adalah kompetensi. Menurut Nurmashita dkk (2012:15) kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen, atau dengan kata lain kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim (Rivai, 2013:289).

Kompetensi dapat menghasilkan kualitas pelayanan, kemudian dari kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya kepuasan pelayanan. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan suatu organisasi. Kompetensi pegawai menurut Hutapea dan Thoha (2013:49) diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Kompetensi pegawai pada dasarnya mengacu pada kompetensi teknis dan non teknis (Hutapea dan Thoha, 2013:49) dimana kompetensi teknis ini meliputi tingkat pendidikan, pengalaman kerja serta kemampuan menganalisis, sedangkan kompetensi non teknis terdiri dari pengendalian diri, kepercayaan diri, fleksibilitas serta tingkat kemampuan membangun hubungan, kesemua itu harus dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya agar pekerjaan dapat berjalan lebih optimal.

Pemerintah dituntut untuk menjalankan tugas dan fungsinya secara professional guna meningkatkan mutu penyelenggaraan dan menciptakan kepuasan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Berkaitan dengan pemahaman sebelumnya, bahwa Pegawai Negeri Sipil memiliki kedudukan sebagai unsur aparatur negara yang mempunyai tugas tertentu untuk kemudian dapat dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan.

Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang atau individu dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat. Profesionalisme kerja sebagai persyaratan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka setiap aparatur pemerintah dituntut untuk senantiasa meningkatkan profesionalismenya, tapi pada kenyataannya

berdasarkan kondisi pengamatan pada pra penelitian terlihat bahwa profesionalisme kerja pegawai belumlah sesuai dengan kondisi yang diharapkan yaitu profesionalisme kerja yang dapat mendukung terciptanya dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik.

Keberhasilan dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, diperlukan keterampilan lain pegawai yaitu kecerdasan emosional yaitu kecerdasan mengendalikan emosi dalam mengerjakan tugas dan berinteraksi dengan para pegawai lainnya. Agustian (2013:17) menjelaskan bahwa “kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengendalikan emosi, kemampuan untuk menguasai diri dan dapat mengambil keputusan dengan tenang”. Oleh karena itu keberadaan pegawai di Kantor Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu bukan hanya cerdas kognitifnya akan tetap harus memiliki kecerdasan emosional.

Boyatzis (2011:21) menjelaskan orang yang tepat dalam organisasi bukanlah hal yang mudah, karena yang dibutuhkan bukan hanya orang yang berpendidikan lebih baik ataupun orang yang berbakat saja. Pegawai tidak hanya berpendidikan yang baik ataupun yang berbakat saja tetapi pegawai harus memiliki tingkat kecerdasan emosional yang baik. Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan. Kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan dalam berprestasi. Kecerdasan

emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

Kecerdasan emosional memiliki lima komponen menurut Goleman (2015:513). Lima komponen tersebut yaitu kesadaran diri, pengaturan diri sendiri, motivasi, empati dan keterampilan sosial. Kesadaran diri yaitu perasaan mengenali diri sendiri, pengaturan diri yaitu kemampuan mengelola emosi, motivasi yaitu kemampuan dalam mendorong semangat kerja yang tinggi, empati yaitu kemampuan mengenali perasaan orang lain, dan keterampilan sosial yaitu kemampuan berinteraksi dengan orang lain (Goleman, 2015:513).

Berdasarkan hasil pengamatan awal di kantor Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu tahun 2021 pada saat berkunjung ada beberapa aspek sikap pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya, kurangnya kerja sama dalam pekerjaan dimana diantara pegawai masih saling bergantung terhadap pegawai lainnya dalam suatu pekerjaan, ditemukannya egoisme pegawai dalam melayani masyarakat dan perbedaan tahun masuk kerja dan tingkat golongan mengakibatkan pegawai yang ada merasa lebih senior atau lebih baik sehingga kerja sama maupun koordinasi yang diharapkan di antara pegawai dalam melayani masyarakat tidak terjalin dengan baik.

Berdasarkan data yang diperoleh selama bulan Januari sampai dengan Maret 2021, berbagai keluhan yang masih dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu secara garis besar terangkum dalam Tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Jenis Keluhan Masyarakat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

| Bulan | Jumlah Keluhan | Klasifikasi Jenis Keluhan |
|----------|----------------|---|
| Januari | 10 | 1. Jaringan <i>offline</i> sehingga tidak bisa rekam data |
| | 4 | 2. Berkas yang menumpuk sehingga antrian panjang |
| | 7 | 3. Petugas pelayanan yang kurang |
| | 9 | 4. Proses tidak sesuai jadwal |
| Februari | 12 | 1. Jaringan <i>offline</i> sehingga tidak bisa rekam data |
| | 2 | 2. Berkas yang tidak bisa di lacak |
| | 3 | 3. Kurangnya tingkat komunikasi |
| Maret | 3 | 1. Loker tidak ada petugas setelah jam 1 siang |
| | 2 | 2. Kesimpang siuran informasi |
| | 5 | 3. Petugas loket kurang |
| | 7 | 4. Kurang cepat responya |
| Mei | 7 | 1. Berkas yang menumpuk sehingga antrian panjang |
| | 3 | 2. Petugas pelayanan yang kurang |
| | 5 | 3. Proses tidak sesuai jadwal |
| Juni | 3 | 1. Kesimpang siuran informasi |
| | 3 | 2. Petugas loket kurang |
| | 6 | 3. Kurang cepat responya |

Sumber: Kantor Kecamatan Kabun, 2021

Tabel 1.2 menjelaskan tentang berbagai jenis keluhan dari masyarakat yang berasal dari kotak saran yang disediakan oleh Kantor Camat Kabun untuk menampung kritik dan saran dari masyarakat atas pelayanan Kantor Camat Kabun. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu, terdapat dua jenis keluhan yang sampai saat ini masih dirasakan masyarakat, yaitu keluhan masyarakat yang dapat segera diatasi dan keluhan masyarakat yang perlu ditindak lanjuti lebih intensif lagi.

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah kurang cepatnya pelayanan. Keterlambatan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pegawai pada Kantor Kecamatan Kabun ini mungkin disebabkan kurangnya tenaga kerja atau sumberdaya manusia yang tersedia untuk beberapa sub unit kerja. Keterlambatan penyelesaian urusan ini tentu saja akan mengakibatkan munculnya rasa ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat yang menjadi pengguna jasa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan

Kabun. Rasa ketidakpuasan yang muncul mengindikasikan masih rendahnya kinerja dari institusi pemerintah tersebut. Hal ini menjadi tantangan yang harus diatasi oleh pihak manajemen beserta seluruh aparatur pegawai yang bekerja pada kantor Kecamatan Kabun agar terus berupaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan berbagai permasalahan dan uraian yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kompetensi, Profesionalisme Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pegawai Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu?
2. Apakah profesionalisme kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu?
3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu?
4. Apakah kompetensi, profesionalisme dan kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.
4. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi, profesionalisme dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang di peroleh dalam penulisan penelitian ini antara lain, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang cukup signifikan sebagai masukan pengetahuan atau literatur ilmiah yang dapat dijadikan bahan referensi bagi para mahasiswa yang melaksanakan penelitian tentang pengaruh kompetensi, profesionalisme dan kompetensi terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat membantu organisasi dalam mengambil kebijakan yang tepat bagaimana cara meningkatkan kompetensi, profesionalisme dan kompetensi pegawai agar tercipta kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai.

1.5 Sistematika Penulis

Adapun sistematika penulisan skripsi penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengambilan data, defenisi operasional, instrument penelitian, terakhir disajikan bagaimana teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil analisis, ditafsirkan, sehingga dapat menjawab permasalahan dan tujuan yang telah dikemukakan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Defenisi Kompetensi

Menurut Hutapea dan Thoha (2011:28) Kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berfikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama. Menurut Wibowo (2012:56) kompetensi merupakan sebuah karakteristik dasar seseorang yang mengindikasikan cara berpikir, bersikap dan bertindak serta menarik kesimpulan yang dapat dilakukan dan dipertahankan oleh seseorang pada waktu periode tertentu.

Menurut Malthis & Jakcson (2013:17) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Moehariono (2013:3) menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan,

efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu. Berdasarkan dari definisi ini, maka beberapa makna yang terkandung di dalamnya adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik dasar (*underlying characteristic*), kompetensi adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan tugas pekerjaan.
2. Hubungan kausal (*causally related*), berarti kompetensi dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksikan kinerja seseorang, artinya jika mempunyai kompetensi yang tinggi, maka akan mempunyai kinerja yang tinggi pula (sebagai akibat).
3. Kriteria (*criteria referenced*), yang dijadikan sebagai acuan, bahwa kompetensi secara nyata akan memprediksikan seseorang dapat bekerja dengan baik, harus terukur dan spesifik atau terstandar.

Kompetensi menurut Hutapea dan Thoha (2011:28) mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu pengetahuan yang dimiliki seseorang, kemampuan, dan perilaku individu. Kompetensi berdasarkan penjelasan beberapa para ahli merupakan sebuah karakteristik dasar seseorang yang mengindikasikan cara berpikir, bersikap dan bertindak serta menarik kesimpulan yang dapat dilakukan dan dipertahankan oleh seseorang pada waktu periode tertentu. Dari karakteristik dasar tampak tujuan penentuan tingkat kompetensi atau standar kompetensi yang dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan dan mengkategorikan tingkat tinggi atau di bawah rata-rata.

2.1.1.1 Aspek –Aspek Kompetensi

Beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi menurut Sutrisno (2012: 204) adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*knowledge*)

Kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.

2. Pemahaman (*understanding*)

Kedalaman kognitif dan afektif yang dimiliki oleh individu. Misalnya, seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja secara efektif dan efisien.

3. Nilai (*value*)

Suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang, misalnya standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis dan lain-lain).

4. Kemampuan (*skill*)

Sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan.

5. Sikap (*attitude*)

Perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji.

6. Minat (*interest*)

Kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya melakukan suatu aktivitas kerja.

Menurut Malthis & Jakcson (2013:17), aspek-aspek kompetensi terdiri dari:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Penguasaan ilmu dan teknologi yang dimiliki seseorang, dan diperoleh melalui proses pembelajaran serta pengalaman selama kehidupannya. Indikator pengetahuan (*knowledge*) dalam hal ini adalah, pengetahuan manajemen bisnis, pengetahuan produk atau jasa, pengetahuan tentang konsumen, promosi dan strategi pemasaran.

2. Keterampilan (*Skill*)

Kapasitas khusus untuk memanipulasi suatu objek secara fisik. Indikator keterampilan meliputi keterampilan produksi, berkomunikasi, kerjasama dan organisasi, pengawasan, keuangan, administrasi dan akuntansi.

3. Kemampuan (*Ability*)

Kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Indikator kemampuan meliputi kemampuan mengelola bisnis, mengambil keputusan, memimpin, mengendalikan, berinovasi, situasi dan perubahan lingkungan bisnis.

2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut Malthis & Jackson (2013:17), Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi adalah sebagai berikut:

1. Kepercayaan dan Nilai

Kepercayaan dan nilai dalam faktor yang mempengaruhi kompetensi itu tercermin dari sikap dan perilaku seseorang. Sikap dan perilaku tersebut sudah melekat pada diri seseorang. Seseorang yang tidak kreatif dan tidak inovatif dalam pekerjaan cenderung seseorang tersebut tidak dapat bersikap untuk menemukan sesuatu yang baru dan menantang bagi dirinya.

2. Keahlian atau Keterampilan

Keahlian atau keterampilan seseorang dapat dilakukan dengan cara dilatih, dipraktikkan serta dikembangkan dalam bidang yang sesuai.

3. Pengalaman

Adanya pengalaman seseorang dapat menemukan sesuatu hal yang baru dalam bidangnya yang perlu dipelajari, dikembangkan untuk meningkatkan kompetensi seseorang berdasarkan pengalaman yang diperoleh.

4. Karakteristik Personal

Karakteristik personal yang diartikan sebagai karakteristik kepribadian seseorang. Karakteristik personal yang dimiliki seseorang dapat meningkatkan maupun menghambat terbentuknya kompetensi seseorang tergantung sifat seseorang.

5. Motivasi

Motivasi seseorang terhadap suatu pekerjaan akan berpengaruh terhadap hasil yang dicapai. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap karyawan dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kompetensi.

6. Isu-isu Emosional

Isu-isu emosional yang mempengaruhi kompetensi. Dalam artian isu-isu tersebut adalah suatu hambatan emosional yang dapat membatasi terbentuknya kompetensi seseorang antara lain ketakutan karyawan dalam melaksanakan tugasnya, perasaan malu atau kurangnya percaya diri terhadap suatu hal, selalu berfikir negative terhadap seseorang.

7. Kapasitas Intelektual

Kompetensi seseorang tergantung pada tingkat kemampuan berfikir yang berbeda-beda, artinya seseorang akan berpengaruh terhadap penguasaan kompetensi.

2.1.1.3 Indikator Kompetensi

Menurut Malthis & Jackson (2013:17), ada lima indikator kompetensi yang harus dimiliki oleh semua individu yaitu :

1. Pengetahuan (*knowledge*)

Kesadaran dalam bidang kognitif. Seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.

2. Kemampuan (*skill*)

Sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan meliputi keterampilan membuat jurnal, menyusun dan menyajikan laporan keuangan, inisiatif dalam bekerja.

3. Sikap (*attitude*)

Perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya memiliki tanggung jawab dan mengedepankan etika dalam bekerja.

Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi ramping mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horizontal.

Menurut Sutrisno (2012:204) dalam setiap individu seseorang terdapat beberapa indikator kompetensi dasar, yang terdiri atas berikut ini:

1. Watak (*traits*), yaitu yang membuat seseorang mempunyai sikap perilaku atau bagaimanakah orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu, misalnya percaya diri (*self-confidence*), kontrol diri (*self-control*), ketabahan atau daya tahan (*hardiness*).
2. Motif (*motive*), yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari dalam yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan.
3. Bawaan (*self-concept*), yaitu sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
4. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu dan pada area tertentu.
5. Keterampilan atau keahlian (*skill*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu, baik secara fisik maupun mental.

2.1.2 Defenisi Profesionalisme Kerja

Profesionalisme kerja dapat menunjukkan pada aksi khusus yang ditampilkan atau pada sifat dimana keterampilan itu dilaksanakan. Pemahaman secara umum menyatakan banyak kegiatan dianggap sebagai suatu profesionalisme kerja, terdiri dari beberapa *skill* dan derajat penguasaan yang

dicapai oleh seseorang menggambarkan tingkat keterampilannya. Hal ini terjadi karena kebiasaan yang sudah diterima umum untuk menyatakan bahwa satu atau beberapa pola gerak atau perilaku yang diperluas bisa disebut profesionalisme kerja, misalnya menulis, memainkan gitar atau piano, menyetel mesin, berjalan, berlari, melompat dan sebagainya. Jika ini yang digunakan, maka kata “profesionalisme kerja” yang dimaksud adalah kata benda (Fauzi, 2014:7).

Profesionalisme kerja berasal dari kata terampil yang berarti cakap, mampu, dan cekatan. Notoadmodjo (2011:23) mengatakan profesionalisme kerja membutuhkan pelatihan dan kemampuan dasar yang dimiliki setiap orang dapat lebih membantu menghasikan sesuatu yang lebih bernilai dengan lebih cepat. Istilah profesionalisme kerja biasanya digunakan untuk menggambarkan tingkat kemampuan seseorang yang bervariasi. Profesionalisme kerja merupakan kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat (Widiastuti, 2013:49). Menurut Amirullah (2013:17) istilah profesionalisme kerja juga diartikan sebagai suatu perbuatan atau tugas, dan sebagai indikator dari suatu tingkat kemahiran. Menurut Amung (2011: 61), profesionalisme kerja adalah derajat keberhasilan yang konsisten dalam mencapai suatu tujuan dengan efektif.

Berdasarkan teori yang dikutip dari beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai suatu tingkat profesionalisme kerja yang baik, perlu memperhatikan hal sebagai berikut: Pertama, faktor individu/pribadi yaitu kemauan serta keseriusan dari individu itu sendiri berupa motivasi yang besar untuk menguasai keterampilan yang diajarkan. Kedua, faktor proses belajar mengajar menunjuk kepada bagaimana kondisi belajar dapat disesuaikan dengan potensi individu dan lingkungan sangat berperan dalam penguasaan

profesionalisme kerja. Ketiga, faktor situasional menunjuk pada metode dan teknik dari latihan atau praktek yang dilakukan.

2.1.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Profesionalisme Kerja

Profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntunan *good governance*, Menurut Notoadmodjo (2011:23) diantaranya adalah:

1. Persamaan (*Equality*)

Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik dan status sosialnya.

2. 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.

3. Loyalitas (*loyalty*)

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

4. Akuntabilitas (*Accountability*)

Setiap aparatur pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang di kerjakan.

2.1.2.2 Indikator Profesionalisme Kerja

Notoadmodjo (2011:23) mengatakan profesionalisme kerja merupakan aplikasi dari pengetahuan sehingga tingkat Profesionalisme kerja seseorang berkaitan dengan:

1. *Skill* menjalankan tugas (*Task-skills*), yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja.
2. *Skill* mengelola tugas (*Task management skills*), yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dipekerjaannya.
3. *Skill* mengambil tindakan (*Contingency management skills*), yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah di dalam pekerjaan.
4. *Skill* bekerja sama (*Job role environment skills*), yaitu keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
5. *Skill* beradaptasi (*Transfer skill*), yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru.

Indikator yang dapat mempengaruhi profesionalisme kerja secara langsung menurut Widyatun (2011:23), yaitu:

1. Motivasi

Sesuatu yang membangkitkan keinginan dalam diri seseorang untuk melakukan berbagai tindakan. Motivasi inilah yang mendorong seseorang bisa melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang sudah diajarkan.

2. Pengalaman

Suatu hal yang akan memperkuat kemampuan seseorang dalam melakukan sebuah tindakan (keterampilan). Pengalaman membangun seseorang untuk bisa

melakukan tindakan-tindakan selanjutnya menjadi lebih baik yang dikarenakan sudah melakukan tindakan-tindakan di masa lampau.

3. Keahlian

Keahlian yang dimiliki seseorang akan membuat terampil dalam melakukan keterampilan tertentu. Keahlian akan membuat seseorang mampu melakukan sesuatu sesuai dengan yang sudah diajarkan.

4. Memiliki komitmen

Perasaan karyawan mengenai perasaan bangga mereka memiliki perusahaan dan kesediaan untuk berusaha lebih baik lagi saat dibutuhkan.

5. Jujur

Apa yang dikatakan seseorang karyawan yang berintegritas harus sesuai dengan hati nuraninya dan apa yang dikatakannya sesuai dengan kenyataan yang ada.

2.1.3 Definisi Kecerdasan Emosional

Goleman (2015:43) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kapasitas dalam mengenali perasaan-perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi-emosi dengan baik dalam diri kita sendiri maupun dalam hubungan-hubungan kita. Goleman menjelaskan bahwa koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosional yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya.

Cooper dan Sawaf (2012:13) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Casmini (2012:17) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi dirinya sendiri dan orang lain membedakan satu emosi dengan lainnya dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun proses berpikir dan berperilaku seseorang.

Dari defenisi-defenisi kecerdasan emosional menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk bisa mengenal dirinya sendiri dengan lebih baik dan mengenal orang lain sehingga akan mampu menjalin sebuah hubungan yang harmonis dengan orang lain.

2.1.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosi tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu menurut Goleman (2015:267-282), yaitu:

1. Lingkungan keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak.

2. Lingkungan non keluarga.

Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan

mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran.

Menurut Cooper dan Sawaf (2012:15) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi antara lain:

1. Fisik

Secara fisik bagian yang paling menentukan atau paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi saraf emosinya.

2. Psikis

Kecerdasan emosi selain dipengaruhi oleh kepribadian individu, juga dapat dipupuk dan diperkuat dalam diri individu.

2.1.3.2 Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2015:44) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terbagi ke dalam lima indikator utama, yaitu dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

Self Awareness adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Pengaturan Diri (*Self Management*)

Self Management adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3. Motivasi (*Self Motivation*)

Self Motivation merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustrasi.

4. Empati (*Empathy/Social awareness*)

Empathy merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.

5. Keterampilan Sosial (*Relationship Management*)

Relationship Management adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan serta bekerja sama dalam tim.

Selanjutnya Cooper dan Sawaf (2012:15), menyebutkan beberapa indikator kecerdasan emosional yaitu:

1. Mengenali Emosi Sendiri

Mengenali emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi.

2. Mengelola Emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat, sehingga dapat tercapai keseimbangan dalam diri individu.

3. Memotivasi Diri Sendiri

Kendali diri emosional menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan dalam berbagai bidang.

4. Mengenali Emosi Orang Lain

Mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Orang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

5. Membina Hubungan

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi.

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli tentang kecerdasan emosional, maka dapat disimpulkan bahwa orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi adalah mereka yang mampu mengendalikan diri (mengendalikan gejala emosi), memelihara dan memacu motivasi untuk terus berupaya dan tidak mudah menyerah atau putus asa, mampu mengendalikan dan mengatasi stress, mampu menerima kenyataan.

2.1.4 Definisi Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan menurut Tjiptono, (2013:56) bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Menurut Suharno dan Retnoningsih (2012:393) kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya.

Masyarakat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2012) didefinisikan sebagai orang yang tinggal dilingkungan daerah tertentu. Menurut Sugito (2012:23) kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat menurut Alma, (2012:23) adalah sikap positif masyarakat terhadap pelayanan institusi pemerintahan karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Menurut Assauri (2013:10) kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat. Sementara Sarjono (2012:10) kepuasan masyarakat adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan masyarakat tentang pelayanan aparatur pemerintahan, kompetensi aparatur pemerintahan yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang masyarakat rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Kepuasan menurut Oliver dalam Supranto (2011: 233). adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Pengertian kepuasan menurut Simamora (2011:22) adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka. Menurut Kotler (2012:22) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Mengacu pada definisi-definisi yang dikemukakan para ahli, maka dapat penulis simpulkan bahwa kepuasan masyarakat berarti perasaan senang, puas dan kelegaan pelayanan pada instansi pemerintah terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama berurusan dengan aparatur pemerintahan.

2.1.4.1 Manfaat mengukur Kepuasan

Menurut Lupiyoadi, dkk (2011:192) ada beberapa aspek dalam mengetahui kepuasan yaitu sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan .
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive* dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

2.1.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan

Menurut Kotler & Keller (2012:67), ada beberapa cara yang digunakan untuk mengukur kepuasan diantaranya:

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakan ditempat-tempat strategis (yang mudah diakses atau sering dilalui pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, *facebook*, *twitter* dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkan untuk beraksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah

yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif akan sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

2. *Ghost/Mystery Shopping*

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. *Ghost shoppers* diminta untuk melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing. Selain itu, para *ghost shoppers* juga dapat mengobservasi cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap masalah atau keluhan pelanggan.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan memuaskan pelanggannya. Kesulitan menerapkan metode ini adalah pada mengidentifikasi dan mengkontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, *e-mail* maupun wawancara langsung. Survei yang dilakukan perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

2.1.4.3 Faktor-faktor Kepuasan Masyarakat

Menurut Alma, (2012:23) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu :

1. Produk atau jasa inti

Esensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa inti yang disediakan oleh organisasi.

2. Sistem dan layanan pendukung

Layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dan layanan atau produk inti.

3. Performa teknis

Berkaitan dengan apakah organisasi menetapkan layanan pendukungnya dengan benar. Penekanannya adalah organisasi menampilkan layanan kepada masyarakat sesuai yang dijanjikan.

4. Elemen-elemen interaksi dengan masyarakat

Level ini mengacu pada interaksi organisasi dengan masyarakat melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi.

5. Elemen emosional

Dimensi efektif pelayanan inti dari level kelima ini adalah bagaimana organisasi menumbuhkan perasaan positif dalam diri masyarakat.

2.1.4.4 Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Alma, (2012:23) terdapat lima indikator kepuasan masyarakat dalam kaitannya dengan mutu pelayanan aparatur negara, yaitu:

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi aparatur pemerintah dan pelayanan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
2. Daya tanggap, kesediaan personil aparatur pemerintah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan masyarakat yang berhubungan dengan masalah pelayanan yang menyangkut masalah-masalah urusan administrasi di pemerintahan.
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana instansi pemerintah memberikan jaminan kepastian layanan kepada masyarakat yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/instansi, terutama pimpinan, aparatur pemerintah untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji kepada masyarakat.
4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/instansi terhadap kebutuhan masyarakat adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan masyarakat dan berupaya kearah pencapaiannya.

5. Berwujud, dalam dunia pemerintahan berhubungan dengan aspek fisik bangunan kantor yang diperlukan untuk menunjang proses pelayanan, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, toilet, parkir, perpustakaan dan lainnya.

Menurut Assauri (2013:13), indikator untuk melihat kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Waktu yang digunakan untuk menunggu dilayani
Ukuran berapa lama seorang masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.
2. Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan kepada masyarakat
Kesediaan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat tanpa harus membutuhkan waktu yang lama.
3. Ketepatan dalam melaksanakan janji
Seberapa besar instansi dapat menjunjung tinggi dan merealisasikan janjinya, sehingga apa yang diterima masyarakat sesuai dengan harapan.
4. Keramahan dan kesopanan pimpinan dan aparatur pemerintah dalam bersikap dan berbicara
Adab yang ditujukan ketika melayani ataupun berhadapan dengan masyarakat, sehingga masyarakat merasa dihargai.
5. Pengetahuan aparatur pemerintah dalam pelayanan
Daya intelektual yang dimiliki oleh aparatur pemerintah dalam memberikan materi kepada masyarakat, serta kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. Prosedur dalam pelayanan dan penyesuaian layanan

Pelaksanaan sistem pelayanan instansi kepada masyarakat dilakukan dengan ketentuan yang ada.

7. Kemudahan pimpinan, aparatur pemerintah dalam dihubungi

Berhubungan dengan kelancaran komunikasi antara pimpinan dan aparatur pemerintah yang bersedia dihubungi kapanpun ketika masyarakat membutuhkannya.

8. Tempat pelayanan nyaman, bersih bagi masyarakat

Berhubungan dengan kondisi dan suasana ruangan yang membuat masyarakat betah ketika menunggu mendapatkan pelayanan.

9. Menciptakan kelancaran dalam pelayanan

Kemampuan instansi memberikan perhatian kepada masyarakat dengan menyediakan fasilitas yang mendukung serta peralatan yang digunakan untuk melayani masyarakat.

Lupiyoadi, dkk (2011:192), menggunakan enam indikator dalam mengukur kepuasan masyarakat antara lain:

1. Kualitas dan kesediaan jasa merupakan mutu pelayanan dan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat.
2. Kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan meliputi kemudahan masyarakat dalam mendaftar, adanya pelayanan yang baik ketika masyarakat menyampaikan keluhan, kenyamanan loket atau tempat pembayaran.
3. Ketepatan pelayanan, meliputi ketepatan waktu pelayanan, ketepatan penjelasan dari karyawan.

4. Keterbukaan informasi mencakup kemudahan memperoleh informasi yang transparan menyangkut kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.
5. Penilaian mahasiswa merupakan penilaian terhadap keseluruhan pelayanan yang telah dirasakan oleh masyarakat dari suatu perusahaan jasa atau instansi.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

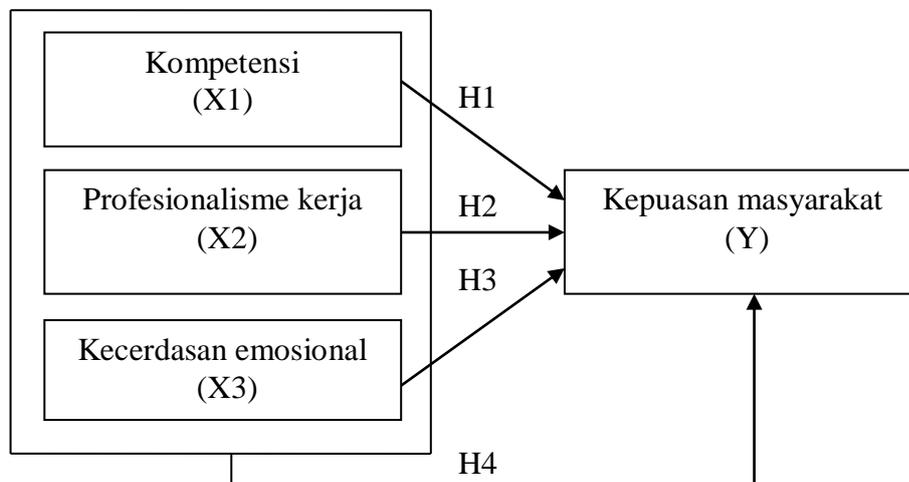
| Nama, Tahun | Judul | Variabel | Hasil |
|------------------------|---|--|---|
| Roslan, 2017 | Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja, Serta Implikasinya pada Kinerja Perawat Puskesmas | Variabel bebas: kecerdasan emosional, kompetensi kerja dan komitmen organisasi Variabel terikat: Kepuasan kerja | Kecerdasan emosional, kompetensi kerja dan komitmen organisasi baik secara parsial maupun secara bersama-sama, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja |
| Manik dan Wiarah, 2014 | Pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kepuasan kerja serta implikasinya pada kinerja paramedic di Rumah Sakit Cibabat Kota Cimahi | Variabel bebas: Kompetensi, dan Kompensasi Variabel terikat: Kepuasan kerja | Ada pengaruh yang signifikan Kompetensi, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan berimplikasi terhadap Kinerja paramedis di Rumah Sakit Cibabat Kota Cimahi |

Berlanjut ke hal 35....

| Nama, Tahun | Judul | Variabel | Hasil |
|--------------------|---|---|--|
| Thamrin dkk, 2018 | Pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada kantor PT. Taspem Cabang Manado”. | Variabel bebas: Profesionalisme kerja Variabel terikat: Kepuasan kerja | Profesionalisme kerja pegawai memiliki hubungan dan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Kantor PT TASPEN Cabang Manado |

2.2 Kerangka Konseptual

Sesuai dengan latar belakang dan landasan teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka akan disajikan kerangka konseptual dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kajian teori-teori diatas maka penulis dapat menyimpulkan hasil penelitian sementara yaitu:

H₁ : Diduga kompetensi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

H₂ : Diduga profesionalisme kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

H₃ : Diduga kecerdasan emosional berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

H₄ : Diduga kompetensi, profesionalisme kerja dan kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Menurut Sugiyono (2013:116) penelitian kuantitatif asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dalam penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh kompetensi, profesionalisme kerja dan kecerdasan emosional terhadap kepuasan masyarakat. Tempat penelitian dilakukan yaitu di kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu yang terletak di jalan Cendana No. 6 Desa Kabun Kecamatan Kabun. Adapun penelitian ini akan dilaksanakan mulai bulan April sampai dengan Agustus 2021.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Sugiyono (2013:116) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dikelola dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian adalah masyarakat yang mengurus administrasi di kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 18.908 orang.

Menurut Sugiyono (2013:116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampelnya secara *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2013:116) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu:

1. Sampel adalah masyarakat yang memiliki kepentingan (mengurus administrasi) di Kantor Camat Kabun.
2. Minimal sudah pernah 1 kali datang ke Kantor Camat Kabun untuk mengurus administrasi.
3. Minimal berumur 17 tahun.

Untuk menentukan jumlah sampel yang dianggap memenuhi syarat digunakan rumus Slovin yang dikemukakan Husein (2011:108) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang diinginkan, yaitu 10%.

Berdasarkan rumus diatas, ukuran sampel yang dianggap sudah dapat mewakili populasi dengan menggunakan derajat kepercayaan 0,1 (10%) adalah:

$$N = \frac{18.908}{18.908 (0,1)^2 + 1} = \frac{18.908}{190,08} = 99,45 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden}$$

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

1. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari dalam bentuk informasi baik lisan maupun tertulis.
2. Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka dan masih perlu dianalisis kembali.

3.3.2 Sumber Data

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai pusat data yang ada antara lain pusat data di kantor Camat Kabun, badan-badan penelitian dan sejenisnya yang memiliki pola data.

3.4 Teknik Pengambilan Data

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Pengambilan data yang dilakukan dengan cara pengambilan langsung kelokasi dengan tujuan meninjau permasalahan yang akan diteliti.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner.

3. Penelitian kepustakaan

Penelitian kepustakaan untuk memperoleh data sekunder yaitu dengan mempelajari berbagai literatur, buku-buku penunjang referensi, peraturan-peraturan dan sumber lain yang berhubungan dengan objek penelitian yang akan dibahas guna mendapatkan landasan teori dan sebagai dasar melakukan penelitian.

3.5 Defenisi Operasional Variabel penelitian

Adapun defenisi operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi dan Operasionalisasi Variabel

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator | Jenis Pengukuran |
|------------------------------|---|--|------------------|
| Kompetensi (X1) | Malthis & Jakson (2013:17) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. | Malthis & Jakson (2013:17) 1. Keterampilan menjalankan tugas (<i>Task-skills</i>) 2. Keterampilan mengelola tugas (<i>Task management skills</i>) 3. Keterampilan mengambil tindakan (<i>Contingency management skills</i>) 4. Keterampilan bekerja sama (<i>Job role environment skills</i>) 5. Keterampilan beradaptasi (<i>Transfer skill</i>) | Ordinal |
| Profesionalisme kerja (X2) | Amung (2011: 61), profesionalisme kerja adalah keberhasilan yang konsisten dalam mencapai suatu tujuan dengan efektif. | Widyatun (2011:23) 1. Motivasi 2. Pengalaman 3. Keahlian 4. Memiliki komitmen 5. Jujur | Ordinal |
| Kecerdasan emosional (X3) | Goleman (2013:43) sebagai kapasitas dalam mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi-emosi dengan baik dalam diri kita sendiri maupun dalam hubungan kita. | Goleman (2013:44) 1. Kesadaran Diri (<i>Self Awareness</i>) 2. Pengaturan Diri (<i>Self Management</i>) 3. Motivasi (<i>Self Motivation</i>) 4. Empati (<i>Empathy/Social awareness</i>) 5. Keterampilan Sosial | (Self Ordinal) |

Berlanjut ke hal 41...

...Lanjutan Tabel 3.1

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator | Jenis Pengukuran |
|-------------------------|---|--|------------------|
| Kepuasan masyarakat (Y) | Menurut Assauri (2013:10) suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat. | Assauri (2013:13) 1. Waktu yang digunakan untuk menunggu dilayani 2. Kecepatan dan ketepatan dalam pelayan kepada masyarakat 3. Ketepatan dalam melaksanakan janji 4. Keramahan dan kesopanan pimpinan dan aparatur pemerintah dalam bersikap dan berbicara 5. Pengetahuan aparatur pemerintah dalam pelayanan 6. Prosedur dalam pelayanan dan penyesuaian layanan 7. Kemudahan pimpinan aparatur pemerintah dalam dihubungi 8. Tempat pelayanan nyaman, bersih bagi masyarakat 9. Menciptakan kelancaran dalam pelayanan | Ordinal |

3.6 Instrumen Penelitian

Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala *likert*. Skala *likert* menurut Haryono (2013:86) yaitu “skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skor setiap pernyataan pada kuesioner dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 3.2
Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuesioner

| No | Jawaban | Bobot Nilai |
|----|---------------------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju (SS) | 5 |
| 2 | Setuju (S) | 4 |
| 3 | Ragu-Ragu (RG) | 3 |
| 4 | Tidak Setuju(TS) | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber: Haryono (2013:86).

Untuk menguji keabsahan dan kesahihan dari suatu kuesioner diperlukan uji realibilitas dan validitas.

3.6.1 Uji Validitas

Pengujian yang dilihat dari valid atau tidak adanya data yang diolah, instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid (Haryono, 2013:172). Dalam penelitian ini nilai r dihitung dengan bantuan program SPSS for Windows versi 18. Dengan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05, maka apabila nilai r lebih besar dari nilai kritis (r_{tabel}) berarti item tersebut dikatakan valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas dapat digunakan rumus alpha *Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0.60.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis permasalahan yang akan dibahas, penulis menggunakan teknik analisis sebagai berikut:

3.7.1 Analisis Deskriptif

Dalam menganalisis data, peneliti melakukannya dengan cara deskriptif yaitu dengan cara menghimpun data, mengklasifikasikan data dan menginterpretasikan, serta dianalisis sehingga memberikan kesimpulan yang jelas dan objektif terhadap masalah yang ada (Sugiyono, 2013:16). Kategori jawaban dari deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$TCR = \frac{Rs}{N} \times 100 \%$$

Dimana:

- TCR = Tingkat Capaian Responden
- Rs = Rata-rata skor jawaban responden
- N = Nilai skor jawaban maksimum

Tabel 3.5

Nilai Tingkat Capaian Responden (TCR)

| Nilai TCR | Kriteria |
|--------------|-------------|
| 82% - 100% | Sangat baik |
| 72% - 81.99% | Baik |
| 65% - 71.99% | Cukup baik |
| 55% - 64.99% | Kurang baik |
| 0% - 54.99% | Tidak baik |

3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel independen yaitu pengaruh kompetensi (X1), profesionalisme kerja (X2), kecerdasan emosional (X3) dengan variabel dependen kepuasan masyarakat (Y). Dalam penelitian ini menggunakan model analisis linear berganda dengan menggunakan bantuan SPSS.

Rumus regresi berganda adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

| | | |
|----------------|---|--|
| Y | = | Kepuasan masyarakat |
| a | = | Nilai Konstanta, yaitu besarnya Y bila X=0 |
| b | = | Koefisien regresi dari variabel bebas |
| X ₁ | = | Kompetensi |
| X ₂ | = | Profesionalisme kerja |
| X ₃ | = | Kecerdasan emosional |
| e | = | Eror |

3.7.3 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi berganda ini bertujuan untuk melihat besar kecil pengaruhnya variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Nilai R² ini berada diantara $0 \leq R^2 \leq 1$. Adapun rumus koefisien determinasi menurut Sugiyono (2013:286) yaitu :

$$KP = (R_{x_1,x_2,y})^2 \times 100\%$$

Nilai KP pada persamaan di atas menunjukkan seberapa besar nilai variabel bebas X₁, X₂ dan X₃ mempengaruhi nilai variabel terikat y. Nilai (1 – KP) akan menunjukkan persentase besarnya pengaruh faktor-faktor lain di luar faktor yang ada pada variabel bebas, dalam mempengaruhi variabel terikat y.

3.7.4 Pengujian Hipotesis

a. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y. Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan kriteria pengujian signifikan yaitu:

Ho diterima jika : $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau signifikan $> 0,05$

Ho ditolak jika : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signivikan $< 0,05$

Hipotesa yang akan digunakan dalam pengujian ini adalah:

- H1 : diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $sig \leq$ Level signifikan (5%) artinya ada pengaruh yang signifikan kompetensi terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.
- H2 : diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $sig \leq$ Level signifikan (5%) artinya ada pengaruh yang signifikan profesionalisme kerja terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.
- H3 : diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $sig \leq$ Level signifikan (5%) artinya ada pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

3.7.4.2 Uji F

Uji statistik ini berguna untuk membuktikan signifikan atau tidaknya variabel terikat dengan tingkat kepercayaan 95 % dan tingkat kesalahan 5 %. Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan kriteria pengujian signifikan yaitu:

Ho diterima jika : $F_{hitung} <$ dari F_{tabel} atau signifikan 0,05

Ha diterima jika : $F_{hitung} >$ F_{tabel} atau signifikan 0,05

Hipotesa yang akan digunakan dalam pengujian ini adalah:

- H4 : diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $sig \leq$ Level signifikan (5%) artinya ada pengaruh yang signifikan kompetensi, profesionalisme kerja dan kecerdasan emoisonal terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.