

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Tempat Penelitian

Kecamatan Kabun merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hulu, melalui sistem manajemen pembangunan Kecamatan yang partisipatif dalam menyusun perencanaan, pelaksanaan pemanfaatan dan pemeliharaan serta pengembangan tindak lanjut hasil pembangunan dilakukan secara partisipatif. Penyusunan Rencana Strategis Kecamatan Kabun Tahun 2017-2021 pada dasarnya dilatarbelakangi oleh keinginan untuk menjalankan amanat yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta untuk turut mendukung suksesnya pencapaian sasaran pembangunan daerah sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2017-2021. Untuk itu dalam rangka melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi yang dimiliki Kecamatan Kabun, maka disusunlah Rencana Strategi Kecamatan Kabun sebagai satu bagian yang utuh dari manajemen kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu. Rencana Strategis Kecamatan Kabun memuat gambaran keadaan yang ingin dicapai dalam melaksanakan tugas yang di formulasikan dalam bentuk pernyataan visi, misi hingga strategi yang akan dijalankan selama kurun waktu 5 tahun kedepan 2017-2021.

Perencanaan strategis Kecamatan Kabun dirumuskan melalui tahapan yang bersifat konseptual sampai dengan bersifat teknis/kualitatif dalam rangka untuk menyesuaikan alur waktu masa berlakunya Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2017-2021.

Penetapan perencanaan strategis Kecamatan Kabun diharapkan dapat dikomunikasikan kepada seluruh jajaran dan lembaga/dinas instansi yang berkaitan. Semangat kompetitif dan inovatif ini dan penguasaan ilmu serta teknologi oleh seluruh aparat di jajaran Kecamatan Kabun perlu dibina dan dikembangkan serta diberdayakan melalui penciptaan iklim kerja yang kondusif dan organisasi yang terus belajar. Rencana strategis tersebut kemudian wajib dikomunikasikan ke seluruh elemen yang terlibat untuk membantu mengarahkan semua kegiatan yang dilakukan oleh Kecamatan Kabun untuk memajukan Kabupaten Rokan Hulu.

4.1.2 Visi dan Misi

Visi disini adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode yang akan menjadi pemandu dalam mencapai masa depan Kecamatan Kabun agar tetap konsisten dan dapat eksis, antisipatif, dan inovatif, serta produktif. Dengan demikian, visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang ingin diwujudkan Kecamatan Kabun dalam jangka menengah.

Mengacu pada konsepsi visi di atas dan mengacu pada Visi Kabupaten Rokan Hulu yaitu *“Bertekad mewujudkan kabupaten rokan hulu sejahtera melalui peningkatan pembangunan ekonomi kerakyatan, pendidikan, infrastruktur, kesehatan dan kehidupan agamis yang harmonis dan*

berbudaya”, maka Kecamatan Kabun dengan seluruh anggota organisasinya telah berkomitmen untuk mendukung upaya pencapaian visi Kabupaten Rokan Hulu.

Penjelasan Makna Visi:

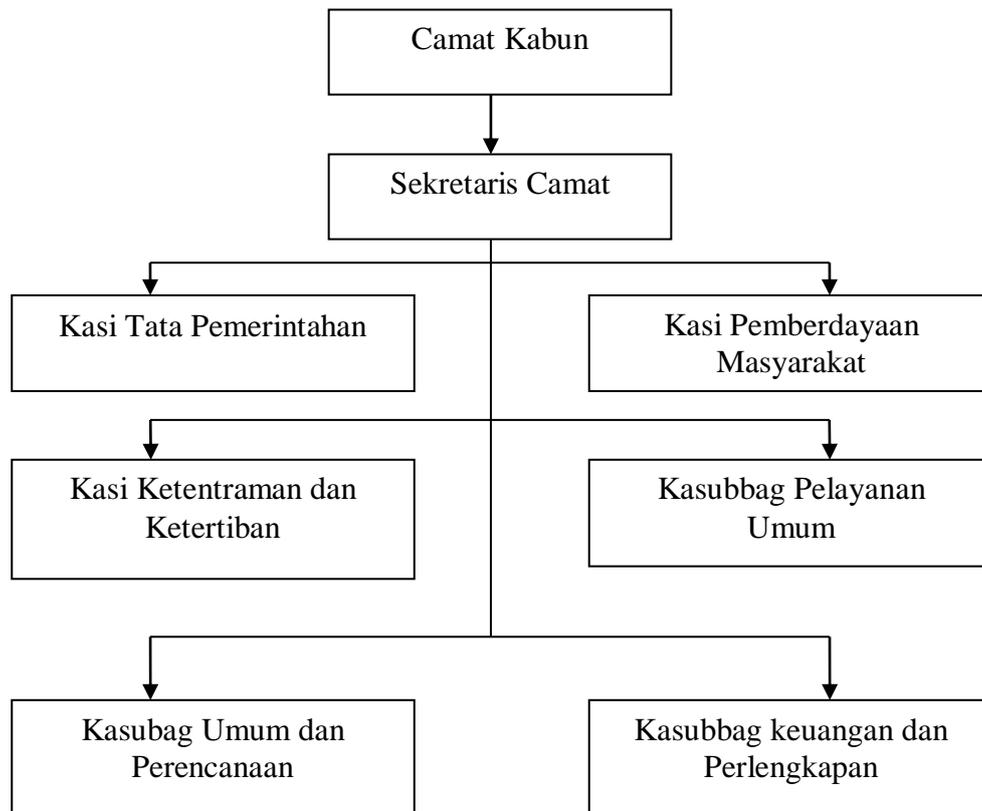
1. Mewujudkan aparatur Kecamatan yang mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat;
2. Profesional dalam melayani masyarakat dengan cara meningkatkan sumber daya manusia yang menguasai pekerjaan, memiliki loyalitas, komitmen, dan integritas yang tinggi;
3. Efisiensi terhadap standar pelayanan serta efektif dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi aparatur kecamatan.

Untuk mewujudkan visi tersebut maka ditetapkan misi Kecamatan Kabun Tahun 2017-2021 yaitu:

1. Peningkatan kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Meningkatkan sarana dan prasarana Kantor Camat Kabun.
3. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
4. Melakukan pembinaan dan fasilitasi terhadap usaha ekonomi kecil, menengah dan koperasi.

4.1.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

Tugas pokok Kecamatan Kabun adalah membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya yang tidak termasuk dalam tugas perangkat daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan. Untuk lebih jelasnya, bagan struktur organisasi Kecamatan Kabun dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kantor Camat Kabun

4.1.3.1 Camat

1. Membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di Kecamatan.
2. Kepala dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum.
 - b. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakan Perda dan Peraturan Bupati.
 - c. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum serta penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan.

- d. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan.
- e. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh kerja pemerintah kabupaten yang ada di kecamatan
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

4.1.3.2 Sekretaris Camat

- 1. Sekretariat mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam melakukan pembinaan administrasi dan
- 2. Memberikan pelayanan teknis administrative kepada seluruh perangkat/ satuan organisasi kecamatan.
- 3. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana tersebut pada ayat (1)

Sekretariat mempunyai tugas :

- a. Penyusunan rencana program kegiatan kecamatan dan pengendalian serta mengevaluasi pelaksanaannya.
- b. Penyusunan norma, standarisasi dan prosedur yang berkenaan dengan penyelenggaraan pemerintah Kecamatan.
- c. Pelaksanaan administrasi keuangan.
- d. Pelaksanaan Administrasi umum meliputi urusan rumah tangga, kepegawaian, hukum, organisasi dan tatalaksana, humas dan perlengkapan.

4.1.3.3 Kasi Tata Pemerintahan

- 1. Menghimpun dan mengolah peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis, data dan informasi serta bahan lainnya sebagai pedoman dan landasan kerja.

2. Menginventarisasi permasalahan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah
3. Menyusun rencana, program kerja dan anggaran berbasis kinerja berpedoman kepada rencana strategis.
4. Menyelenggarakan fasilitasi kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah dikecamatan
5. Menyusun data jumlah penduduk, laporan kelahiran dan kematian, keterangan pindah/mutasi penduduk
6. Memfasilitasi penyelenggaraan penyuluhan hukum
7. Melaksanakan pelayanan pertanahan sesuai dengan bidang tugas dan lingkup kewenangan kecamatan berupa menguatkan surat keterangan tanah, menguatkan surat keterangan kewarisan dan surat pernyataan ahli waris, menguatkan surat keterangan pemakaian tanah Negara dan memberikan rekomendasi permohonan hak atas tanah Negara.
8. Memfasilitasi penyelenggaraan urusan kesatuan bangsa dan politik
9. Memfasilitasi proses pengangkatan dan pemberhentian perangkat nagari dan badan musyawarah nagari

4.1.3.4 Kasi Ketentraman dan Ketertiban

1. Menghimpun dan mengolah peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis, data dan informasi serta bahan lainnya sebagai pedoman dan landasan kerja.
2. Menginventarisasi permasalahan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah.
3. Menyusun rencana, program kerja dan anggaran berbasis kinerja berpedoman kepada rencana strategis.

4. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan ketentraman, ketertiban umum, penanggulangan bencana, penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati di wilayah kecamatan
5. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan ketentraman, ketertiban umum dan penanggulangan bencana di Nagari.
6. Memantau, mensosialisasikan dan melaksanakan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati di wilayah kecamatan.

4.1.3.5 Kasubag Umum dan Perencanaan

1. Menghimpun peraturan perundang-undangan, mengolah data dan informasi, petunjuk teknis yang berhubungan dengan sub bagian umum dan kepegawaian sebagai pedoman kerja
2. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan sub bagian umum dan kepegawaian serta menyiapkan bahan untuk pemecahan masalah
3. Menyusun program dan kegiatan dengan berpedoman kepada renstra
Mengatur penyaluran, pemakaian alat tulis kantor, inventaris dan keputakaan.

4.1.3.6 Kasi Pemberdayaan Masyarakat

1. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi dan distribus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a. Merencanakan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

- b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai pedoman dan landasan kerja.
- c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai kerangka acuan/ pedoman penyusunan rencana kegiatan.
- d. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat.

4.1.3.7 Kasubag Pelayanan Umum

Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka pelaksanaan administrasi pelayanan umum tingkat Kecamatan.

Untuk melaksanakan tugas Seksi Pelayanan Umum dimaksud, Kepala Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas:

1. Merencanakan kegiatan Seksi Pelayanan Umum berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan.
2. Melaksanakan pengkajian/penelaahan dalam rangka pencarian alternatif solusi/kebijakan bagi Atasan.
3. Melaksanakan koordinasi dengan Kelurahan serta seluruh Subbagian dan Seksi di lingkungan Kecamatan untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal.

4. Menyiapkan petunjuk teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan pelaksanaan administrasi pelayanan umum tingkat Kecamatan guna kelancaran pelaksanaan tugas.
5. Menyiapkan data di bidang administrasi pelayanan umum tingkat Kecamatan sebagai acuan untuk penyusunan kebijakan Atasan.

4.1.3.8 Kasubag Keuangan dan Perlengkapan

1. Menghimpun peraturan perundangan-undangan, mengolah data dan informasi, petunjuk teknis yang berhubungan dengan sub bagian perencanaan dan keuangan sebagai pedoman kerja.
2. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan sub bagian perencanaan dan keuangan serta menyiapkan bahan untuk pemecahan masalah.
3. Menyusun program dan kegiatan dengan berpedoman kepada renstra.
4. Menghimpun, mengkoordinasikan dan sinkronisasi perencanaan satuan kerja.
5. Menyiapkan data statistik.
6. Melaksanakan penatausahaan keuangan.

4.2 Pengujian Instrumen Penelitian

4.2.1 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, 2010:172). Dalam penelitian ini nilai r dihitung dengan bantuan program SPSS for Windows versi 18.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	> <	r_{tabel}	Status Butir
Kompetensi (X1)	p1	0,558	>	0,1966	Valid
	p2	0,622	>	0,1966	Valid
	p3	0,561	>	0,1966	Valid
	p4	0,455	>	0,1966	Valid
	P5	0,517	>	0,1966	Valid
	P6	0,514	>	0,1966	Valid
	P7	0,706	>	0,1966	Valid
	P8	0,614	>	0,1966	Valid
	P9	0,675	>	0,1966	Valid
	P10	0,699	>	0,1966	Valid
Profesionalisme (X2)	P1	0,210	>	0,1966	Valid
	P2	0,252	>	0,1966	Valid
	P3	0,782	>	0,1966	Valid
	P4	0,793	>	0,1966	Valid
	P5	0,710	>	0,1966	Valid
	P6	0,684	>	0,1966	Valid
	P7	0,741	>	0,1966	Valid
	P8	0,744	>	0,1966	Valid
	P9	0,692	>	0,1966	Valid
	P10	0,595	>	0,1966	Valid
Kecerdasan Emosional (X3)	P1	0,832	>	0,1966	Valid
	P2	0,760	>	0,1966	Valid
	P3	0,880	>	0,1966	Valid
	P4	0,885	>	0,1966	Valid
	P5	0,760	>	0,1966	Valid
	P6	0,880	>	0,1966	Valid
	P7	0,885	>	0,1966	Valid
	P8	0,230	>	0,1966	Valid
	P9	0,692	>	0,1966	Valid
	P10	0,595	>	0,1966	Valid

Berlanjut ke hal 56...

Lanjutan Tabel 4.1

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	> <	r_{tabel}	Status Butir
Tingkat kepuasan masyarakat (Y)	p1	0,635	>	0,1966	Valid
	p2	0,582	>	0,1966	Valid
	p3	0,587	>	0,1966	Valid
	p4	0,346	>	0,1966	Valid
	P5	0,596	>	0,1966	Valid
	P6	0,644	>	0,1966	Valid
	P7	0,588	>	0,1966	Valid
	P8	0,491	>	0,1966	Valid
	P9	0,526	>	0,1966	Valid
	P10	0,523	>	0,1966	Valid
	P11	0,666	>	0,1966	Valid
	P12	0,814	>	0,1966	Valid
	P15	0,802	>	0,1966	Valid
	P13	0,791	>	0,1966	Valid
	P14	0,661	>	0,1966	Valid
	P15	0,786	>	0,1966	Valid
	P16	0,474	>	0,1966	Valid
	P17	0,814	>	0,1966	Valid
P18	0,802	>	0,1966	Valid	
P12	0,634	>	0,1966	Valid	

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan dari uji validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar dibanding nilai r tabel. Dengan hasil ini maka kuesioner yang digunakan oleh variabel kompetensi, profesionalisme kerja dan kecerdasan emosional terhadap tingkat kepuasan masyarakat dinyatakan valid sebagai alat ukur variabel.

4.2.2 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.

Tabel 4.2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r _{tabel}	Keterangan
Kompetensi	0,811	0,60	Reliabel
Profesionalisme kerja	0,762	0,60	Reliabel
Kecerdasan emosional	0,928	0,60	Reliabel
Kpeuasan masyarakat	0,788	0,60	Reliabel

Sumber :Hasil Olahan Spss, 2021

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0.60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

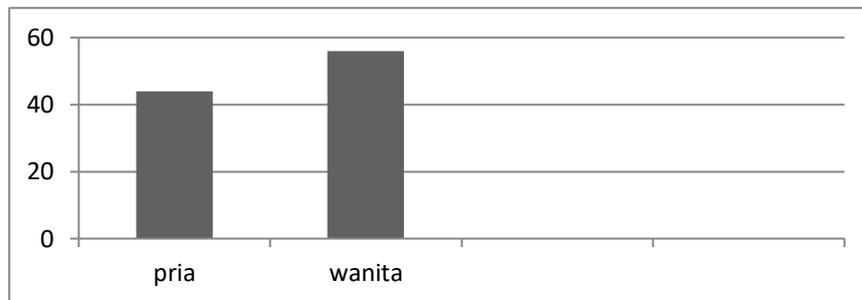
4.3 Hasil Penelitian

4.3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden berguna untuk menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuannya adalah memberikan gambaran objek yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini kemudian dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia dan lama bekerja. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan tabel mengenai data responden seperti yang dijelaskan berikut ini.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut disajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.



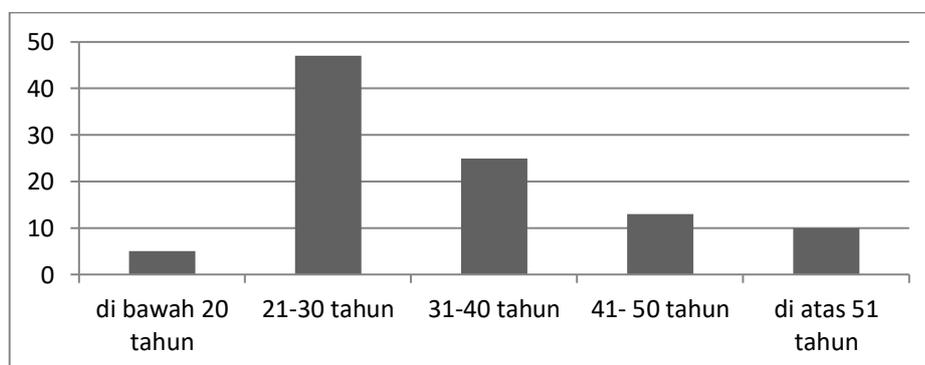
Sumber: Data diolah, 2021

Gambar 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari Gambar 4.2 dapat diketahui bahwa masyarakat yang datang ke kantor camat yang dijadikan responden. Jumlah responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin wanita sebanyak 56 responden dengan persentase sebesar 56%, sedangkan sisanya sebanyak 44 responden dengan persentase 44% adalah yang berjenis kelamin pria.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Penyajian data responden berdasarkan usia adalah sebagaimana terlihat pada tabel berikut:



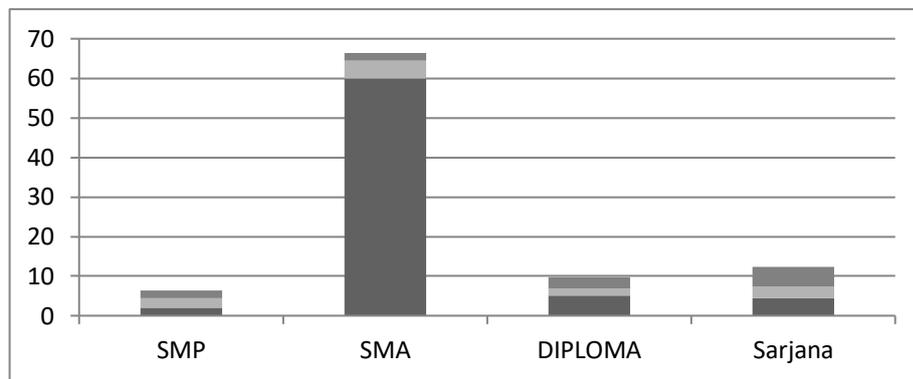
Sumber: Data primer diolah, 2021

Gambar 4.3
Responden Berdasarkan Usia

Gambar 4.3 berdasarkan usia, responden yang berusia 21 - 30 tahun merupakan yang paling banyak, yaitu terdiri dari 47 orang atau 47%, dan yang paling sedikit berumur dibawah 20 tahun, yaitu terdiri dari 5 orang atau 5%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Penyajian data responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah sebagaimana terlihat pada Gambar berikut:



Sumber: Data primer diolah, 2021

Gambar 4.4
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Gambar 4.4 berdasarkan pendidikan masyarakat yang datang ke kantor camat, pendidikan responden SMA merupakan yang paling banyak, yaitu terdiri dari 60 orang atau 60%, dan yang paling sedikit adalah responden yang memiliki pendidikan SMP, yaitu terdiri dari 2 orang atau 2%.

4.3.2 Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden melalui penyebaran kuesioner, untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana pada lampiran.

4.3.2.1 Variabel Kompetensi

Tanggapan responden mengenai variabel kompetensi dapat dilihat pada

Tabel berikut:

Tabel 4.3
TCR Variabel Kompetensi

Nomor item	Kriteria Pernyataan										Skor Total	Rata-rata	TCR (%)	Ket	
	SS		S		RG		TS		STS						n
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%					
1	19	19	71	71	8	8	2	2	0	0	100	407	4,07	81,4	Baik
2	35	35	55	55	8	8	2	2	0	0	100	423	4,23	84,6	Sangat Baik
3	19	19	70	70	9	9	2	2	0	0	100	406	4,06	81,2	Baik
4	29	29	61	61	8	8	2	2	0	0	100	417	4,17	83,4	Sangat Baik
5	13	13	74	74	11	11	2	2	0	0	100	398	3,98	79,6	Baik
6	12	12	75	75	11	11	2	2	0	0	100	397	3,97	79,4	Baik
7	16	16	65	65	15	15	4	4	0	0	100	393	3,93	78,6	Baik
8	11	11	75	75	13	13	1	1	0	0	100	396	3,96	79,2	Baik
9	19	19	62	62	16	16	3	3	0	0	100	397	3,97	79,4	Baik
10	17	17	66	66	14	14	3	3	0	0	100	396	3,96	79,2	Baik
Rata-rata Variabel												4,03	80,6	Baik	

Sumber: Olahan Kuesioner, 2021

Dari Tabel 4.3 dapat dilihat hasil perhitungan deskripsi untuk variabel kompetensi memiliki nilai TCR sebesar 80,6 yang berada pada rentang penilaian baik. Dapat disimpulkan bahwa kompetensi yang dimiliki pegawai Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu sudah baik yang tercermin dari sikap pegawai dalam menjalankan tugas, berupa keterampilan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan, hal ini dapat dilihat dari skor tertinggi pada pernyataan nomor 2 yang berbunyi hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dengan nilai TCR sebesar 84,6% yang berada pada kriteria sangat baik.

4.3.2.2 Variabel Profesionalisme

Tanggapan responden mengenai variabel profesionalisme dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.4
TCR Variabel Profesionalisme

Nomor item	Kriteria Pernyataan										n	Skor Total	Rata-rata	TCR (%)	Ket
	SS		S		RG		TS		STS						
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%					
1	8	8	76	76	14	14	2	2	0	0	100	390	3,90	78	Baik
2	19	19	71	71	8	8	2	2	0	0	100	407	4,07	81,4	Baik
3	19	19	71	71	8	8	2	2	0	0	100	407	4,07	81,4	Baik
4	35	35	55	55	8	8	2	2	0	0	100	423	4,23	84,6	Sangat Baik
5	19	19	70	70	9	9	2	2	0	0	100	406	4,06	81,2	Baik
6	29	29	61	61	8	8	2	2	0	0	100	417	4,17	83,4	Sangat Baik
7	13	13	74	74	11	11	2	2	0	0	100	398	3,98	79,6	Baik
8	12	12	75	75	11	11	2	2	0	0	100	397	3,97	79,4	Baik
9	20	20	60	60	16	16	4	4	0	0	100	396	3,96	79,2	Baik
10	11	11	73	73	13	13	3	3	0	0	100	392	3,92	78,4	Baik
Rata-rata Variabel												4,033	80,66	Baik	

Sumber: Olahan Kuesioner, 2021

Dari Tabel 4.4 dapat dilihat hasil perhitungan deskripsi untuk variabel profesionalisme memiliki nilai TCR sebesar 80,66 yang berada pada rentang penilaian baik. Dapat disimpulkan bahwa profesionalisme yang dimiliki pegawai Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu sudah baik yang tercermin dari pengalaman yang dimiliki pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan bidang pekerjaannya, hal ini dapat dilihat dari skor tertinggi pada pernyataan nomor 4 yang berbunyi pengalaman yang dimiliki Pegawai kantor camat memudahkannya dalam menyelesaikan pekerjaan ketika menghadapi kesulitan dalam bekerja dengan nilai TCR sebesar 84,6% yang berada pada kriteria sangat baik.

4.3.2.3 Variabel Kecerdasan Emosional

Tanggapan responden mengenai variabel kecerdasan emosional dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.5
TCR Variabel Kecerdasan Emosional

Nomor item	SS		S		RG		TS		STS		n	Skor Total	Rata-rata	TCR (%)	Ket
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%					
1	16	16	65	65	15	15	4	4	0	0	100	393	3,93	78,6	Baik
2	11	11	75	75	13	13	1	1	0	0	100	396	3,96	79,2	Baik
3	19	19	62	62	16	16	3	3	0	0	100	397	3,97	79,4	Baik
4	17	17	66	66	14	14	3	3	0	0	100	396	3,96	79,2	Baik
5	11	11	75	75	13	13	1	1	0	0	100	396	3,96	79,2	Baik
6	19	19	62	62	16	16	3	3	0	0	100	397	3,97	79,4	Baik
7	17	17	66	66	14	14	3	3	0	0	100	396	3,96	79,2	Baik
8	19	19	71	71	8	8	2	2	0	0	100	407	4,07	81,4	Baik
9	20	20	60	60	16	16	4	4	0	0	100	396	3,96	79,2	Baik
10	11	11	73	73	13	13	3	3	0	0	100	392	3,92	78,4	Baik
Rata-rata Variabel												3,966	79,32	Baik	

Sumber: Olahan Kuesioner, 2021

Dari Tabel 4.5 dapat dilihat hasil perhitungan deskripsi untuk variabel kecerdasan emosional memiliki nilai TCR sebesar 79,32 yang berada pada rentang penilaian baik. Dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki pegawai Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu sudah baik yang tercermin dari sikap empati yang dimiliki pegawai dalam menjalankan tugas terkait pelayanan di kantor camat, hal ini dapat dilihat dari skor tertinggi pada pernyataan nomor 8 yang berbunyi pegawai kantor camat bersedia membantu masyarakat yang mengalami kesulitan menyiapkan berkas yang dibutuhkan dalam prosedur pelayanan dengan nilai TCR sebesar 81,4% yang berada pada kriteria baik.

4.3.2.4 Variabel Kepuasan Masyarakat

Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.6
TCR Variabel Kepuasan Masyarakat

Nomor item	Kriteria Pernyataan										n	Skor Total	Rata-rata	TCR (%)	Ket
	SS		S		RG		TS		STS						
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%					
1	20	20	60	60	16	16	4	4	0	0	100	396	3,96	79,2	Baik
2	11	11	73	73	13	13	3	3	0	0	100	392	3,92	78,4	Baik
3	8	8	76	76	14	14	2	2	0	0	100	390	3,90	78	Baik
4	19	19	71	71	8	8	2	2	0	0	100	407	4,07	81,4	Baik
5	19	19	71	71	8	8	2	2	0	0	100	407	4,07	81,4	Baik
6	35	35	55	55	8	8	2	2	0	0	100	423	4,23	84,6	Sangat Baik
7	19	19	70	70	9	9	2	2	0	0	100	406	4,06	81,2	Baik
8	29	29	61	61	8	8	2	2	0	0	100	417	4,17	83,4	Sangat Baik
9	13	13	74	74	11	11	2	2	0	0	100	398	3,98	79,6	Baik
10	12	12	75	75	11	11	2	2	0	0	100	397	3,97	79,4	Baik
11	16	16	65	65	15	15	4	4	0	0	100	393	3,93	78,6	Baik
12	11	11	75	75	13	13	1	1	0	0	100	396	3,96	79,2	Baik
13	19	19	71	71	8	8	2	2	0	0	100	407	4,07	81,4	Baik
14	35	35	55	55	8	8	2	2	0	0	100	423	4,23	84,6	Sangat Baik
15	19	19	70	70	9	9	2	2	0	0	100	406	4,06	81,2	Baik
16	29	29	61	61	8	8	2	2	0	0	100	417	4,17	83,4	Sangat Baik
17	13	13	74	74	11	11	2	2	0	0	100	398	3,98	79,6	Baik
18	12	12	75	75	11	11	2	2	0	0	100	397	3,97	79,4	Baik
Rata-rata Variabel												4,04	80,78	Baik	

Sumber: Olahan Kuesioner, 2021

Dari Tabel 4.6 dapat dilihat hasil perhitungan deskripsi untuk variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai TCR sebesar 80,78 yang berada pada rentang penilaian baik. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat yang dimiliki pegawai Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu sudah baik yang tercermin dari ketepatan pegawai dalam melaksanakan janji yaitu dapat menyelesaikan tugas terkait pelayanan di kantor camat sesuai waktu yang disepakai serta kemudahaman pimpinan dan aparatur pemerintah ketika dihubungi masyarakat, hal ini dapat dilihat dari skor tertinggi pada pernyataan nomor 6 yang berbunyi petugas

menyelesaikan tugas dengan waktu yang efisien dan sesuai berdasarkan waktu yang ditentukan serta pernyataan nomor 14 yang berbunyi Petugas pelayanan bersikap baik dan sopan saat memberikan pelayanan dengan nilai TCR sebesar 84,6% yang berada pada kriteria sangat baik.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah distribusi data variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi terjadi secara normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dapat digunakan rumus *Kolmogorov Smirnov* dengan program IBM SPSS (Ghozali, 2011:23). Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.60255002
Most Extreme Differences	Absolute	.150
	Positive	.127
	Negative	-.150
Kolmogorov-Smirnov Z		1.501
Asymp. Sig. (2-tailed)		.522

Sumber: Pengolahan data spss, 2021

Berdasarkan Tabel 4.7, diperoleh nilai signifikansi pada variabel penelitian yang dihasilkan (Asymp.sig = 0,522) lebih besar dari nilai alpha ($\alpha = 0,05$). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa data dari variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4.4.2 Uji Multikolonieritas

Untuk melakukan uji multikolonieritas dalam model regresi penelitian ini akan dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. *Tolerance* mengukur variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan variabel bebas lainnya. Nilai *Tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1 / tolerance$) dan menunjukkan multikolonieritas yang tinggi. Nilai yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* diatas 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan tidak terjadi multikolonieritas. Hasil uji multikolonieritas dapat dilihat pada Tabel 4.8 dibawah ini:

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	Nilai VIF	Keterangan
Kompetensi	.236	7.503	Tidak terjadi gejala multikolonieritas
Profesionalisme kerja	.106	9.477	Tidak terjadi gejala multikolonieritas
Kecerdasan emosional	.188	1.432	Tidak terjadi gejala multikolonieritas

Sumber: Pengolahan data spss, 2021

Berdasarkan Tabel 4.8 tersebut, terlihat bahwa variabel kompetensi mempunyai nilai $VIF = 7.503$, variabel profesionalisme kerja mempunyai nilai $VIF = 9.477$, variabel kecerdasan emosional mempunyai nilai $VIF = 1.432$, semua nilai VIF dari masing-masing variabel bebas masih dibawah angka 10 (Nilai $VIF < 10$), dan nilai *tolerance* dari 3 variabel tersebut > 0.10 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas sehingga uji hipotesis menggunakan model regresi dapat dilanjutkan.

4.4.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan untuk dengan uji korelasi *rank spearman* melalui program IBM SPSS Statistic 18.0. Jika signifikansi Unstandardized Residual ($\text{sig.} > 0,05$) berarti tidak ada terjadi heteroskedastisitas begitu pula sebaliknya. Untuk melihat adanya terjadi heteroskedastisitas pada variabel penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	a=5%	Keterangan
Kompetensi	0,312	Lebih besar	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Profesionalisme kerja	0,325	Lebih besar	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kecerdasan emosional	0,467	Lebih besar	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Pengolahan data spss, 2021

Berdasarkan Tabel 4.9, terlihat bahwa variabel kompetensi (X1) nilai signifikansinya sebesar 0,312. Hal ini dapat diartikan bahwa nilai signifikansi kompetensi lebih besar dari 0,05 atau $0,312 > 0,05$. Kemudian, variabel profesionalisme kerja (X2) nilai signifikansinya sebesar 0,325. Hal ini dapat diartikan bahwa nilai signifikansi profesionalisme kerja lebih besar dari 0,05 atau $0,325 > 0,05$, terakhir variabel kecerdasan emosional (X3) nilai signifikansinya sebesar 0,467. Hal ini dapat diartikan bahwa nilai signifikansi kecerdasan emosional lebih besar dari 0,05 atau $0,467 > 0,05$. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier Berganda yaitu menganalisis seberapa besar pengaruh antara beberapa variabel independen. Adapun hasil output spss dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.10
Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.563	.719			
Kompetensi	.559	.071	.610	.236	7.503
Profesionalisme kerja	.418	.064	.298	.106	9.477
Kecerdasan emosional	.162	.053	.151	.188	1.322

Sumber: Pengolahan data spss, 2021

Dari hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2.563 + 0.559 X_1 + 0.418 X_2 + 0.162 X_3 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta regresi sebesar 2.563, menunjukkan bahwa pada kompetensi, profesionalisme kerja dan kecerdasan emosional dengan kondisi konstan atau $X = 0$, maka tingkat kepuasan masyarakat sebesar 2.563.
- Koefisien regresi X_1 sebesar 0.559 yang bernilai positif menyatakan bahwa jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan kompetensi mengalami kenaikan sebesar 1% maka tingkat kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0.559. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa terjadi hubungan positif yaitu dengan adanya kenaikan nilai kompetensi, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

- c. Koefisien regresi X2 sebesar 0.418 yang bernilai positif menyatakan bahwa jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan profesionalisme kerja mengalami kenaikan sebesar 1% maka tingkat kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0.418. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa terjadi hubungan positif yaitu dengan adanya kenaikan nilai profesionalisme kerja, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
- d. Koefisien regresi X3 sebesar 0.162 yang bernilai positif menyatakan bahwa jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan kompetensi mengalami kenaikan sebesar 1% maka tingkat kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0.162. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa terjadi hubungan positif yaitu dengan adanya kenaikan nilai kompetensi, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

4.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian Koefisien Determinasi (R^2) dilakukan untuk mengukur persentase kemampuan variabel bebas yaitu kompetensi, profesionalisme kerja dan kecerdasan emosional dalam menjelaskan perubahan variabel terkait yaitu kepuasan masyarakat. Adapun hasil uji determinasi R^2 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.990 ^a	.979	.969	.612

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

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Pengolahan data spss, 2021

Hasil pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS, maka diketahui koefisien determinasi (R^2) yaitu *adjusted R square* yang diperoleh sebesar 0.969. Hasil ini berarti 96.9% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi, profesionalisme kerja dan kecerdasan emosional, dengan kata lain bahwa variabel independent memberi pengaruh bersama sekitar 96,9% terhadap variabel dependent, sedangkan sisanya adalah ($100\% - 96,9\% = 3,1\%$) kepuasan masyarakat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini atau sebab-sebab yang lain diluar model.

4.7 Uji Hipotesis

4.7.1 Uji T

Uji t ini dikenal sebagai istilah uji parsial adalah pengujian untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan cara membandingkan antara t hitung dengan t tabel pada tingkat signifikan 5%. Apabila t hitung > t tabel, maka hipotesis diterima. Berikut uji T dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel 4.12
Hasil Uji T

Variabel	t_{hitung}	Sig	Keterangan
Kompetensi	7.902	0.000	Berpengaruh signifikan
Profesionalisme kerja	6.562	0.000	Berpengaruh signifikan
Kecerdasan emosional	3.041	0.003	Berpengaruh signifikan

Sumber: Pengolahan data spss, 2021

Kriteria H_0 diterima atau ditolak. Dari *output* regresi pada SPSS telah di dapatkan nilai t_{hitung} variabel bebas kompetensi 7.902, profesionalisme kerja 6.562 dan kecerdasan emosional sebesar 3.041. Selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} yang didapatkan pada tingkat signifikansi tertentu dengan nilai $Dk = N - 2$. Dalam

penelitian ini ditentukan pengujian dua sisi (*two tailed*) dengan tingkat signifikansi adalah 5% dan $Dk = 100 - 2 = 98$, sehingga dengan demikian dapat ditentukan nilai t_{tabel} adalah 1.98447 dapat dilihat pada lampiran titik persentase distribusi t.

- a. Nilai t_{hitung} kompetensi sebesar $7.902 > t_{tabel} 1.98447$ maka dapat ditentukan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian disimpulkan terdapat pengaruh signifikan positif secara parsial antara kompetensi terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat signifikan di bawah 5%.
- b. Nilai t_{hitung} profesionalisme kerja sebesar $6.562 > t_{tabel} 1.98447$ maka dapat ditentukan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian disimpulkan terdapat pengaruh signifikan positif secara parsial antara profesionalisme kerja terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat signifikan di bawah 5%.
- c. Nilai t_{hitung} kecerdasan emosional sebesar $3.041 > t_{tabel} 1.98447$ maka dapat ditentukan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian disimpulkan terdapat pengaruh signifikan positif secara parsial antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat signifikan di bawah 5%.

4.7.2 Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiga variabel tersebut secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan masyarakat. Apakah $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan H_0 ditolak, tapi jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima yang berarti bahwa secara bersama-sama X_1 , X_2 dan X_3 berpengaruh terhadap Y . Hasil pengujian hipotesis secara simultan dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut ini:

Tabel 4.13
Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1689.216	3	563.072	1503.882	.000 ^a
	Residual	35.944	96	.374		
	Total	1725.160	99			

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

b. Dependent Variable: Y

Sumber: *Pengolahan data spss, 2021*

Hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($1503.882 > 2.70$) signifikan. Maka perhitungan tersebut menunjukkan bahwa variabel kompetensi, profesionalisme kerja dan kecerdasan emosional secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

4.8 Pembahasan

4.8.1 Pengaruh Kompetensi terhadap kepuasan masyarakat

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 orang masyarakat yang mengurus administrasi di Kantor Camat Kabun yang menjadi sampel penelitian. Dari hasil kuesioner yang dibagikan terhadap sampel. Berdasarkan hasil uji secara parsial diperoleh nilai t_{hitung} kompetensi sebesar $7.902 > t_{tabel}$ 1.98447 maka dapat ditentukan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian disimpulkan terdapat pengaruh signifikan positif secara parsial antara kompetensi terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat signifikan di bawah 5% yaitu dengan adanya kenaikan nilai kompetensi, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan Roslan (2017) serta Manik dan

Wiarah (2014) yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa secara parsial kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

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. Dengan kata lain kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim (Rivai, 2013:289).

4.8.2 Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil uji secara parsial diperoleh nilai t_{hitung} profesionalisme kerja sebesar $6.562 > t_{tabel} 1.98447$ maka dapat ditentukan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian disimpulkan terdapat pengaruh signifikan positif secara parsial antara profesionalisme kerja terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat signifikan di bawah 5% yaitu dengan adanya kenaikan nilai profesionalisme, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan Thamrin dkk (2018) yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa profesionalisme kerja pegawai memiliki hubungan dan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Kantor PT TASPEN Cabang Manado.

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.

4.8.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil uji secara parsial diperoleh nilai t_{hitung} kecerdasan emosional sebesar $3.041 > t_{tabel} 1.98447$ maka dapat ditentukan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian disimpulkan terdapat pengaruh signifikan positif secara parsial antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat signifikan di bawah 5% yaitu dengan adanya kenaikan nilai kecerdasan emosional, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan Roslan (2017) yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa kecerdasan emosional, secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

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.

4.8.4 Pengaruh Kompetensi, Profesionalisme Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil uji secara simultan diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($1503.882 > 2.70$) signifikan. Maka perhitungan tersebut menunjukkan bahwa variabel kompetensi, profesionalisme kerja dan kecerdasan emosional secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable *tingkat kepuasan masyarakat* pada pelayanan pegawai Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu. Hasil penelitian ini sejalan dengan Roslan (2017) yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa kecerdasan emosional, kompetensi kerja dan komitmen organisasi baik secara parsial maupun secara bersama-sama, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini yaitu :

1. Kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu yang dilihat berdasarkan hasil uji t (uji secara parsial).
2. Profesionalisme kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu yang dilihat berdasarkan hasil uji t (uji secara parsial).
3. Kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu yang dilihat berdasarkan hasil uji t (uji secara parsial).
4. Kompetensi, profesionalisme kerja dan kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pegawai Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan yaitu:

1. Dari segi kompetensi, disarankan kepada pimpinan Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu untuk selalu memberikan pengarahan atau informasi kepada pegawai sebelum pegawai melakukan pekerjaan, sehingga jelas sasaran dan tujuan yang ingin dicapai dari pekerjaan tersebut.
2. Dari segi kecerdasan emosional, disarankan kepada pimpinan Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu untuk selalu memberikan motivasi kepada pegawai, sehingga menimbulkan semangat kerja yang tinggi dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
3. Dari segi kepuasan masyarakat, disarankan kepada pegawai Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu agar selalu dapat bekerjasama dalam menyelesaikan tugas, sehingga dapat tercapai visi, misi dan tujuan organisasi.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang sama disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai seperti motivasi kerja, pengalaman kerja dan faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini sehingga dapat bermanfaat juga bagi perusahaan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian (2013). *Organisasi :Menuju Pencapaian Kinerja Optimum*. Jakarta :Prasetya Mulya.
- Alma, Buchari. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Amirullah (2013). *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. BPFE- Yogyakarta.
- Amung (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Assauri Sofjan. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Boyatzis (2011). *Komitmen Organisasi*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Casmini (2012). *Emotional parenting :Dasar-dasar Pengasuhan Kecerdasan Emosi Anak*. Jakarta: PPM.
- Cooper, R.K dan Sawaf, A (2013). *Executive EQ Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi* (terjemahan oleh Widodo). Jakarta: Gramedia Pustaka
- Fauzi (2014). *Organisasi dan Motivasi*. PT. Bumi aksara.
- Goleman, Daniel (2015). *Emotional Intelligence*. Judul Terjemahan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____ (2011). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta:BPFE.
- Haryono (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Hutapea dan Thoha (2013). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta:BPFE.
- Kotler, Philip. (2012). *Buku: Manajemen Pemasaran* (Jilid 1) (Edisi 13). Penerbit: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesepuluh. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, dkk (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta :Salemba Empat.

- Manik dan Wiarah (2014). Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Paramedic di Rumah Sakit Cibabat Kota Cimahi . *Jurnal Manajemen dan Administrasi*. Vol.4; 25-39.
- Malthis & Jakcson (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource Management)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Moenir (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta :PT. Grasindo.
- Moehersono (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Notoatmodjo (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba empat.
- Nurmashita dkk (2012). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Yogyakarta :Universitas Gajah Mada.
- Rivai, Veithzal (2013). *Manajemen Sumber Daya. Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta :PT Raja. Grafindo.
- Roslan (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja, Serta Implikasinya pada Kinerja Perawat Puskesmas. *E-Jurnal Riset Manajemen*. Vol, 1. No, 2. Halaman 41-51.
- Sarjono (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Simamora, Hendry. (2011). *Manajemen Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta. PT Gramedia.
- Sugito (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku. Seru.
- Sugiyono (2013). *Statistik Untuk Penelitian*. Bpandung :Cv. Alfabeta.
- Suharno dan Retnoningsih (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta :Gramedia.
- Supranto (2011). *Manajemen pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT. Raja Grafindo, Indonesia.
- Sutrisno Edy. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana. Prenada Media Group.
- Thamrin dkk (2018). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Tingkat

Kepuasan Pelanggan pada kantor PT. Taspen Cabang Manado. *Jurnal Manajemen. Vol.22;154-167.*

Tjiptono, Fandy. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Wibowo (2012). *Manajemen Kinerja,* Penerbit Rajawali Pers, Jakarta.

Widiastuti (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Ghalia Indonesia: Jakarta.

Widyatun (2011). *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* UPP STIM YKPN.