

KAITAN PELAYANAN PRIMA, *PROFESSIONALISM* DAN BUDAYA KERJA KARYAWAN PADA KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN CANDISARI KOTA SEMARANG

Tri Lestari Hadiati

(Dosen FISIP UNTAG Semarang, Email:
liestarihadiati@gmail.com)

ABSTRAK

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

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *ex post facto*. Jadi dalam penelitian ini tidak menggunakan perlakuan terhadap variabel penelitian tetapi meneliti fakta-fakta yang telah terjadi dan telah dilakukan oleh subjek penelitian.

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

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

ABSTRACT

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

*This study intends to examine the effect of excellent service, professionalism and work culture on people's satisfaction. This study uses a quantitative approach with an *ex post facto* design. So in this study, it does not use the treatment of research variables but examines the facts that have occurred and have been carried out by the research subject.*

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

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

1. PENDAHULUAN

Paradigma penyelenggaraan pemerintahan di era globalisasi baik dari segi pembangunan dan pelayanan publik telah terjadi pergeseran dari paradigma *rule government* menjadi *good governance*. Pemerintah menjadi tumpuan masyarakat terhadap urusan administratif yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Aparat pemerintah diharapkan dapat memainkan peranan penting dalam upaya peningkatan daya saing di tingkat lokal, nasional dan pembangunan secara global (Tjahya:2003). Aparat pemerintah bukan lagi sebagai sumber in-efisien dan hal hal yang bersifat mal-administrasi (Sedarmayanti:2010).

Pelayanan telah menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi (Robbins: 2003), baik organisasi yang berorientasi profit maupun organisasi publik. Pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan masyarakat karenanya pelaksanaannya selalu dikaitkan dengan upaya pencapaian tujuan atau misi organisasi secara optimal. Pelayanan yang diberikan pun tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, namun juga pemberian pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Pelayanan prima (Barata:2003) di suatu instansi sangatlah penting untuk diterapkan dengan harapan memberikancitra dan nama baik bagi instansi yang bersangkutan dan tentunya dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang dilayaninya.

Kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Kotler dan Susanto (2000:49) menyatakan bahwa perusahaan dapat

meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harga atau meningkatkan pelayanan. Disini organisasi atau perusahaan harus memastikan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang telah diberikan. Pada pelayanan publik yang terdapat di pemerintahan, khususnya pada Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang, sebagaimana Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2004 dan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 serta Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016, juga harus memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan masyarakat. Namun faktanya dari kotak aduan maupun keluhan informan belum memberikan rasa puas masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka judul yang dipilih adalah Kaitan Pelayanan Prima (*Excellent Service*), *Professionalism* dan Budaya Kerja Karyawan (*Employee Work Culture*) Pada Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Candisari Kota Semarang. Terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kaitannya Pelayanan Prima pada Kepuasan Masyarakat?
2. Bagaimana kaitannya Profesionalisme pada Kepuasan Masyarakat?
3. Bagaimana kaitannya Budaya Kerja pada Kepuasan Masyarakat?
4. Bagaimana kaitannya Pelayanan Prima, Profesionalisme dan Budaya Kerja secara bersama-sama (simultan) dan secara sendiri-sendiri (parsial) pada Kepuasan Masyarakat?

2. METODOLOGI

Penelitian ini bermaksud menguji kaitan dan pengaruh pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *ex post facto* (Setiaji: 2006). Jadi dalam penelitian ini mengkaji fakta-fakta yang telah terjadi dan pernah dilakukan oleh subjek penelitian. Artinya penelitian *ex post facto* merupakan pencarian empirik yang sistematis untuk selanjutnya menemukan kaitan dan pengaruhnya variable X1, X2, X3 dan variable Y. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yaitu : Pelayanan Prima (X1), Profesionalisme (X2) dan Budaya Kerja (X3). Adapun variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat (Y).

Jenis dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui sumber perantara) dan data dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti sebagaimana dikatakan Fuad, (2004:84). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Candisari Kota Semarang selama bulan April s/d Mei 2021 sebanyak 325 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *nonprobability sampling* yang mana teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel Sugiyono (2012:68). Sampel dalam penelitian ini sejumlah 77 orang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Teori Dan Konsep Yang Dipakai

a. Teori Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang berkualitas atau sering disebut merupakan

pelayanan terbaik yang telah memenuhi standar kualitas pelayanan (Istianto:2011). Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima (Maddy:2009, Rival:2005). Pada awalnya instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan (*service quality*) dikembangkan oleh peneliti pemasaran untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan seperti dijelaskan Hasan, (2014; 71). Ukuran kualitas pelayanan sebenarnya ditentukan oleh banyak faktor yang bersifat *intangibile* (tidak berwujud) dan memiliki banyak aspek psikologis yang rumit untuk diukur, idealnya pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi (Moenir, 2001) yang saling terkait dalam proses pelayanan tersebut yaitu penilaian terhadap pengguna layanan (*service users*) dan penyedia pelayanan (*service providers*).

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

Pada Pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi

penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pasal 35 menjelaskan bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawas internal adalah pengawas atasan langsung dan pengawas fungsional, sedangkan pengawas eksternal adalah masyarakat, ombudsman dan DPR / DPRD.

b. Konsep Profesionalisme

Profesional itu berlaku untuk semua aparat mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatannya masing-masing aparat (Mangkunegara:2005).

Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya seperti dirumuskan Kurniawan (2005:74), bahwa keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin di capai oleh sebuah organisasi

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

merupakan lambing prestasi kerja. Menurut Irawan (2007:77)

profesionalisme menunjukkan hasil kerja yang sesuai dengan standar teknis atau etika sebuah profesi. Aktivitas kerja itu lazim berhubungan dengan penghasilan dalam bentuk uang. Untuk menciptakan kadar profesionalitas dalam melaksanakan misi institusi persyaratan dasarnya adalah tersedianya sumber daya manusia yang andal (Hasibuan:2016), termasuk pekerjaan yang terprogram dengan baik, dan waktu yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut serta adanya dukungan dana yang memadai dan fasilitas yang memadai dan fasilitas yang mendukung.

C. Teori Budaya Kerja

Sebuah keberhasilan kerja berakar pada nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaannya (Hamalik:2000). Nilai-nilai tersebut bermula dari adat kebiasaan, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinannya menjadi kebiasaan dalam perilaku kerja atau organisasi. Nilai-nilai yang telah menjadi kebiasaan tersebut dinamakan budaya. Budaya dikaitkan dengan mutu atau kualitas kerja, maka dinamakan budaya kerja (Ndraha: 2005). Kata budaya itu sendiri adalah sebagai suatu perkembangan dari bahasa sansekerta 'budhayah' yaitu bentuk jamak dari buddhi atau akal, dan kata majemuk budi-daya, yang berarti daya dari budi, dengan kata lain budaya adalah daya dari budi yang berupa cipta, karsa dan rasa.

Dalam Pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Budaya Kerja menjelaskan bahwa budaya kerja adalah sikap serta perilaku individu dan kelompok yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan

telah menjadi sifat suatu kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari.

d. Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas (Rangkuti:2003). Sementara itu bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

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

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

B. Hasil-Hasil Uji Penelitian Dan Pembahasan

a. Uji Validitas

Pengujian validitas daftar pernyataan dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing item dengan skor totalnya. Teknik korelasi seperti ini dikenal dengan teknik korelasi *Product Moment* (Umar, 2002). Untuk mengetahui apakah korelasinya signifikan atau tidak, maka diperlukan tabel signifikansi nilai r *Product Moment* yang dapat dilihat dalam tabel statistik. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel (Ghozali, 2016). Pengoperasian uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 77 responden. Jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 77 dengan jawaban lengkap. Sebelum digunakan untuk analisis data, hasil penelitian tersebut dilakukan uji validitas dan reliabilitas, dengan hasil sebagai berikut : Berdasarkan analisis data peneliti, dapat dilihat bahwa r hitung seluruh variabel melebihi r tabel ($>0,293$), maka dapat dipastikan bahwa hasil uji validitas dalam penelitian ini mendapatkan hasil valid semua.

b. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner disebut reliabel atau handal jika jawaban-jawaban responden konsisten. Reliabilitas dapat diukur dengan jalan mengulang pertanyaan yang mirip pada nomor-nomor berikutnya, atau dengan jalan melihat konsistensinya (diukur dengan korelasi) dengan pertanyaan lain. Pengujian reliabilitas butir kuesioner dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS (Singgih:2002) yaitu menggunakan uji statistik *Cronbach'SAlpha* (). suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai

Cronbach'S Alpha () > 0,6. Dari perhitungan uji reliabilitas, diketahui bahwa seluruh variabel mendapat keterangan reliable, itu karena nilai r Alpha seluruh variabel memiliki nilai melabih nilai standarisasi (0,600).

Tabel Uji Realibilitas

No	Variabel	Nilai r Alpha	Nilai standar	Ket
1	Pelayanan Prima (X1)	0,865	0,600	Reliabel
2	Profesionalisme (X2)	0,907	0,600	Reliabel
3	Budaya Kerja (X3)	0,899	0,600	Reliabel
4	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,812		

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

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

C. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Ghozali (2016) menyatakan bahwa uji normalitas adalah untuk menguji apakah model regresi, variabel independen, dan variabel dependen memiliki distribusi data normal atau tidak normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi antara variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mengetahui uji normalitas dapat dilihat pada Tabel dibawah Uji Normalitas melaluiKolmogorov sebagai berikut :

Tabel Uji Kolmogorov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

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

a. Test distribution is Normal.

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

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

Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variabel independen secara statistic mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

Uji Multikolinearitas

Kriteria pengujian multikolinearitas yaitu jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) lebih rendah dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas yang serius antara variabel independen dalam model, sedangkan jika nilai VIF lebih tinggi dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa adamultikolinearitas yang serius antara variabel independen dalam model. Melihat nilai VIF dalam model regresi dapat diketahui bahwa masing-masing variabel tidak mengandung adanya gejala multikolinearitas karena mempunyai nilai VIF yang lebih rendah dari 10. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel Uji Multikolinearitas menggunakan Variance Inflation Factor (VIF)

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

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

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

d. Regresi Linier Berganda

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

Tabel Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.924	.290		3.185	.002		
X1 Rata	.192	.077	.214	2.509	.014	.611	1.638
X2 Rata	.437	.047	.640	9.372	.000	.950	1.053
X3 Rata	.136	.020	.230	2.724	.008	.624	1.603

a. Dependent Variable: Y Rata

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

$$Y_1 = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

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

Berdasarkan persamaan di atas diperoleh diperoleh hasil:

- Koefisien regresi variabel pelayanan prima (b_1X_1) sebesar 0,214 bertanda positif, artinya bilamana pelayanan prima (X_1) meningkatkan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- Koefisien regresi variabel profesionalisme (b_2X_2) sebesar 0,640 bertanda positif, artinya bilamana profesionalisme (X_2) meningkatkan maka akan

berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

- Koefisien regresi variabel budaya kerja (b_3X_3) sebesar 0,230 bertanda positif, artinya bilamana budaya kerja (X_3) meningkatkan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

e. Pengujian Hipotesis

Uji F, Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kapabilitas teknologi secara bersama-sama terhadap pengambilan keputusan pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan. Perhitungan nilai F hitung seperti tabel di bawah ini :

Tabel Nilai Uji F

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

a. Dependent Variable: Y Rata

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

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

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

Uji T, Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel kepemimpinan (X_1), budaya organisasi (X_2) terhadap kepuasan kerja (Y) secara parsial. Hasil uji t dapat dilihat berikut ini: **Tabel Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.924	.290		3.185	.002		
X1 Rata	.192	.077	.214	2.509	.014	.611	1.638
X2 Rata	.437	.047	.640	9.372	.000	.950	1.053
X3 Rata	.136	.020	.230	2.724	.008	.624	1.603

a. Dependent Variable: Y Rata

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

- a. Uji T Pengaruh variabel pelayanan prima pada peningkatan kepuasan masyarakat. Hasil perhitungan variabel pelayanan prima diperoleh nilai t hitung (2,509) > t tabel (1,992) dengan signifikansi (0,014 < 0,05) berarti pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang.
- b. Uji T Pengaruh variabel profesionalisme pada peningkatan kepuasan masyarakat. Hasil perhitungan variabel profesionalisme diperoleh nilai t hitung (9,372) > t tabel (1,992) dengan signifikansi (0,000 < 0,05) berarti profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang.
- c. Uji T Pengaruh variabel budaya kerja pada peningkatan kepuasan masyarakat. Hasil perhitungan variabel budaya kerja diperoleh nilai t hitung (2,724) > t tabel (1,992) dengan signifikansi (0,008 < 0,05) berarti budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang.

f. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besarnya sumbangan dari masing-masing variabel bebas pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang yang dinyatakan dalam persentase. Hasil analisis koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel Koefisien Determinasi Model Summary^b

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

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

b. Dependent Variable: Y Rata

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

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

1. Kaitan Pelayanan Prima Pada Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel pelayanan prima (b1X1) sebesar 0,214 bertanda positif, artinya bilamana pelayanan prima (X1) meningkatkan maka akan berkaitan dan berpengaruh pada peningkatan kepuasan masyarakat (Y). Selain itu hasil perhitungan variabel pelayanan prima diperoleh nilai t hitung (2,509) > t tabel (1,992) dengan signifikansi (0,014 < 0,05) berarti pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan pada peningkatan kepuasan masyarakat di Kecamatan Candisari Kota Semarang.

2. Kaitan Profesionalisme pada Peningkatan Kepuasan Masyarakat

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

$0,05$) berarti profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan pada peningkatan kepuasan masyarakat di Kecamatan Candisari Kota Semarang.

3. Kaitan Budaya Organisasi Pada Peningkatan Kepuasan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel budaya kerja (b_{3X3}) sebesar 0,230 bertanda positif, artinya bilamana budaya kerja (X_3) meningkat maka akan berkaitan dan berpengaruh pada peningkatan kepuasan masyarakat (Y). Selain itu hasil perhitungan variabel budaya kerja diperoleh nilai t hitung ($2,724$) $>$ t tabel ($1,992$) dengan signifikansi ($0,008 <$ $0,05$) berarti budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan pada peningkatan kepuasan masyarakat di Kecamatan Candisari Kota Semarang.

4. KESIMPULAN

Mencermati berbagai penjelasan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan prima berkaitan dan berpengaruh positif dan signifikan

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

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

3. Budaya kerja berkaitan dan berpengaruh positif dan signifikan pada peningkatan kepuasan masyarakat di Kecamatan Candisari Kota Semarang, hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel budaya kerja (b_{3X3}) sebesar 0,230 bertanda positif, artinya bilamana budaya kerja (X_3) meningkatkan maka akan berkaitan dan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat (Y). Selain itu hasil perhitungan variabel budaya kerja diperoleh nilai t hitung ($2,724$) $>$ t tabel ($1,992$) dengan signifikansi ($0,008 <$ $0,05$).

4. Pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja secara bersama-sama berkaitan dan berpengaruh pada peningkatan kepuasan masyarakat di Kecamatan Candisari Kota Semarang, hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung 50,939 dengan nilai signifikansi $0,000 <$ $0,005$ berarti H_0 ditolak atau H_1 diterima, artinya pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja secara bersama-sama berkaitan dan berpengaruh pada kepuasan masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia. Pustaka.
- Fuad Mas'ud, 2004, "Survai Diagnosis Organisasional," Badan Penerbit. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakanke VIII. Semarang : Badan Penerbit UniversitasDiponegoro.
- Hamalik, Oemar. 2000. *Psikologi Belajar dan Mengajar*. Bandung Sinar Baru. Al Gesindo.
- Harefa, Andrias. 2004. *MembangkitkanEtos Profesionalisme*. Jakarta: Gramedia. Pustaka Utama.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS.Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi. Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Irawan, Hadi, 2007. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*, PT Elex Media. Komputindo, Jakarta. Sumber Buku.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Kotler & Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Agung. 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan,. Yogyakarta.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta : Chama. Digit.
- Mangkunegara. 2005. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Perusahaan. Bandung : PTRemaja Rosdakarya.
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Putra, Fadillah. 2001. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik* Perubahan dan Inovasi Kebijakan Publik dan Ruang Partisipasi Masyarakat dalam Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Edisi pertama. PT Gramedia.
- Rivai, Veithzal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, P. Stephen. 2003. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sembilan, Jilid 2. Edisi Bahasa. Indonesia. Jakarta: Gramedia.
- Sedarmayanti.2010.*Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi. Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Mandar Maju.
- Setiaji. Bambang. 2006, *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakart a:Muhammadiyahn University Press.
- Siagian, Sondang. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Bumi. Aksara.
- Singgih. 2002. *Statistik Multivariat SPSS*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekata n Kuantitatif, Kualitatif dan R&*, Alfabeta, Bandung
- Tjahya Supriatna. 2003. *Sistem Administrasi Pemerintahan di Daerah*, Jakarta: Bumi Aksara.

Perundang-Undangan

- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2004 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kota Semarang.
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Budaya Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara.
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata

Kerja Kecamatan dan Kelurahan.
Undang-Undang Nomor 25 Tahun
2009 Tentang Pelayanan Publik.