



UNIVERSITAS MURIA KUDUS

Dignity • Quality • Integrity

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI KUALITAS PELAYANAN
PADA KELURAHAN JOBOKUTO KECAMATAN JEPARA
KABUPATEN JEPARA**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi Gelar Magister Manajemen

Oleh:

INDAH SANTI WULANDARI

NIM 202201026

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2024

TESIS

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI KUALITAS PELAYANAN
PADA KELURAHAN JOBOKUTO KECAMATAN JEPARA
KABUPATEN JEPARA**

Oleh:

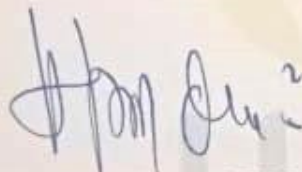
**INDAH SANTI WULANDARI
NIM. 202201026**

Telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim penguji Ujian Tesis
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

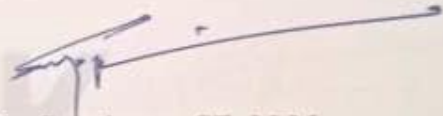
Tanggal 29 Februari 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Mamik Indaryani, M.S.
NIDN. 0628045901



Dr. Suprivono, SE, M.M.
NIDN. 0614037104

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. H. Mochamad Edris, Drs. M.M.
NIDN. 0618066201

IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS

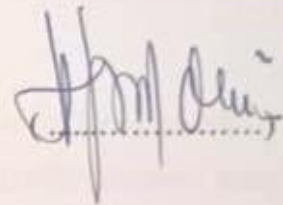
JUDUL TESIS

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI KUALITAS PELAYANAN
PADA KELURAHAN JOBOKUTO KECAMATAN JEPARA
KABUPATEN JEPARA**

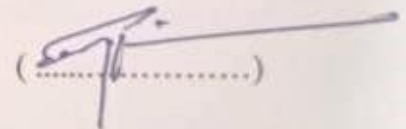
Nama Mahasiswa : INDAH SANTI WULANDARI
NIM : 202201026
Program Studi : Magister Manajemen
Tanggal Ujian : 29 Februari 2024

TIM PEMBIMBING

Ketua : Dr. Mamik Indaryani, MS.

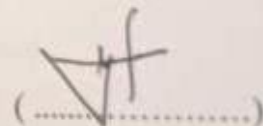


Anggota : Dr. Supriyono, SE., MM.



TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji : Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M



PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam Naskah Tesis dengan judul:

**“PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI KUALITAS PELAYANAN
PADA KELURAHAN JOBOKUTO KECAMATAN JEPARA
KABUPATEN JEPARA”**

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, 29 Februari 2024

Mahasiswa,



INDAH SANTI WULANDARI
NIM. 202201026

RIWAYAT HIDUP

INDAH SANTI WULANDARI, lahir di Jepara 25 Agustus 1980, anak ketiga dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Mukimin dan Ibu Sri Suwarni (Almh). Latar belakang pekerjaan dari 22 Mei 2022 sampai dengan sekarang sebagai Lurah di Kantor Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara. Latar pendidikan, SDN 1 Pelemkerep lulus pada tahun 1992, kemudian melanjutkan SLTP Negeri 1 Mayong lulus pada tahun 1995, melanjutkan di SMU N 1 Pecangaan lulus pada tahun 1998, lalu melanjutkan S1 di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Semarang lulus pada tahun 2002.



UCAPAN TERIMA KASIH

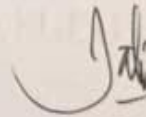
Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan studi.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kemudahan dan memotivasi dalam menyelesaikan studi.
3. Dr. H. Mochamad Edris, Drs., M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Mamik Indaryani, MS., selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan serta arahan demi penyempurnaan tesis ini.
5. Dr. Supriyono, SE., MM., selaku pembimbing anggota yang telah membimbing dan memberi saran hingga terwujudnya tesis ini.
6. Keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan, motivasi dan doa dalam menyelesaikan studi.
7. Seluruh dosen dan staf, serta rekan-rekan mahasiswa di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bantuan dan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan tesis ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini.

Kudus, 29 Februari 2024

Penulis



INDAH SANTI WULANDARI
NIM. 202201026

ABSTRAK

PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI KUALITAS PELAYANAN PADA KELURAHAN JOBOKUTO KECAMATAN JEPARA KABUPATEN JEPARA

INDAH SANTI WULANDARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai, kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Populasi penelitian adalah masyarakat yang menggunakan layanan di kantor kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara, dimana jumlahnya tidak diketahui dengan pasti. Pengambilan sampel penelitian menggunakan *purposive sampling* sebanyak 120 orang. Teknik analisis menggunakan *Structural Equation Modelling* dengan bantuan program aplikasi SEM-AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kompetensi pegawai dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kompetensi pegawai dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.

Kata kunci: kompetensi pegawai, kinerja pegawai, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat.



ABSTRACT

THE INFLUENCE OF EMPLOYEE COMPETENCE AND PERFORMANCE ON COMMUNITY SATISFACTION THROUGH SERVICE QUALITY IN JOBOKUTO VILLAGE, JEPARA DISTRICT, JEPARA DISTRICT

INDAH SANTI WULANDARI

This research aims to analyze the influence of employee competency and employee performance on community satisfaction through service quality. The research population is people who use services at the Jobokuto sub-district office, Jepara District, Jepara Regency, the number of which is not known with certainty. The research sample was taken using purposive sampling of 120 people. The analysis technique uses Structural Equation Modeling with the help of the SEM-AMOS application program. The research results show that employee competency and employee performance have a positive and significant effect on service quality. Employee competency and employee performance have a significant effect on community satisfaction. Employee competency and employee performance influence public satisfaction through service quality as an intervening variable.

Key words: employee competency, employee performance, service quality, community satisfaction.



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmah, taufiq serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI KUALITAS PELAYANAN PADA KELURAHAN JOBOKUTO KECAMATAN JEPARA KABUPATEN JEPARA**. Tesis ini disusun dalam rangka untuk menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen (S-2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pembimbing Dr. Mamik Indaryani, MS dan Dr. Supriyono, SE., MM. yang telah membimbing dan memberi saran hingga terwujudnya tesis ini. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, banyak kekurangan dan keterbatasan, maka penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan demi kesempurnaan tesis ini.

Akhir kata semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca dan memberikan sumbangsih walaupun kecil untuk dapat diterapkan baik dalam praktek maupun penelitian selanjutnya.

Kudus, 29 Februari 2024

Penulis



INDAH SANTI WULANDARI
NIM. 202201026

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Ruang Lingkup.....	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1 Kompetensi pegawai.....	15
2.2.2 Kinerja Pegawai	19
2.2.3. Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.4 Kepuasan Masyarakat	25
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN	29
3.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	29
3.2. Perumusan Hipotesis.....	31

3.2.1	Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas pelayanan	31
3.2.2	Pengaruh Kinerja pegawai terhadap Kualitas pelayanan.....	32
3.2.3	Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap Kepuasan masyarakat	33
3.2.4	Pengaruh Kinerja pegawai terhadap Kepuasan masyarakat	34
3.2.5	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat	34
BAB IV METODE PENELITIAN		36
4.1.	Pendekatan Penelitian	36
4.2.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
4.3.	Jenis dan Sumber Data.....	37
4.4.	Populasi dan Sampel.....	37
4.5.	Metode Pengumpulan Data.....	39
4.6.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
4.7.	Teknik Analisis Data.....	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
5.1.	Deskripsi Responden	55
5.2.	Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	59
5.3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	63
5.4.	Hasil Analisis Full Model SEM.....	71
5.5.	Pengujian Hipotesis	76
5.6.	Pembahasan.....	82
BAB VI PENUTUP		90
6.1.	Kesimpulan	90
6.2.	Implikasi Teoritis dan Manajerial.....	91
6.3.	Keterbatasan Penelitian.....	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN		99

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Fenomena Pelayanan pada Kantor Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara	4
1.2	Pernyataan Kepuasan Masyarakat Menurut Keperluan pada Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara	5
4.1	Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	52
5.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
5.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
5.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	57
5.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Keperluan	58
5.5	Deskripsi Variabel Kompetensi Pegawai	59
5.6	Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai	60
5.7	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	61
5.8	Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat	62
5.9	Nilai Loading Factor Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	65
5.10	Nilai Loading Factor Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	67
5.11	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	68
5.12	<i>Discriminant Validity</i>	69
5.13	<i>Construct Reliability</i>	70
5.14	Hasil uji <i>Goodness of Fit Index</i>	72
5.15	Hasil Uji Normalitas	74
5.16	Observations Farthest From The Centroid (<i>Mahalanobis Distance</i>)	75
5.17	Output <i>Regression Weights</i> Hasil Pengolahan AMOS	76
5.18	Hasil Uji Hipotesis	77
5.19	<i>Standardized Regression Weights</i>	79
5.20	Persamaan Regresi dan Nilai Squared Multiple Correlations	79
5.21	Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1.	Kerangka Konseptual Penelitian	30
5.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	64
5.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	65
5.3	Analisis Full Model SEM.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Pernyataan Penelitian.....	99
2.	Data Hasil Kuesioner Penelitian	106
3.	Deskripsi Responden	108
4.	Deskripsi Data Penelitian.....	110
5.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	112
6.	Hasil Full Model SEM	115
7.	Hasil Uji Normalitas	116
8.	Hasil Uji Outlier.....	117
9.	Hasil Estimasi Model.....	120
10.	Koefisien Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total	125
11.	Uji Kesesuaian Model.....	125



