



**ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT
(Study Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang)**

TESIS

Disusun Oleh :

SIGIT YUDHA RIFAI

NIM. 191003631010339

Program Studi : Magister Administrasi Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SEMARANG
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN



ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT (Study Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang)

SIGIT YUDHA RIFAI

NIM. 191003631010339

Program Studi : Magister Administrasi Publik

TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Program Studi Magister Ilmu Administrasi, telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal seperti tertera di bawah ini Semarang, 16 Maret 2021

Menyetujui,

Pembimbing

Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si

NIDN 0603075501

Menyetujui,

Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Dr. Dra. Tri Lestari Hadiati, M.Si

NIDN 0618056501

LEMBAR PENGESAHAN



ANALISIS PENGARUH KOMPENSASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
(STUDY KECAMATAN SEMARANG SELATAN KOTA SEMARANG)

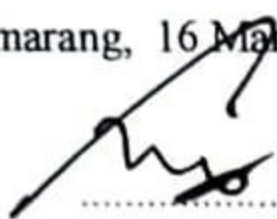
SIGIT YUDHA RIFAI
191003631010339

TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister
Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui Tim Penguji dan disahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Semarang, 16 Maret 2021

1. Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si
Ketua Tim Penguji/Pembimbing
2. Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
Penguji I


.....

.....

Mengesahkan,
Dekan FISIP UNTAG Semarang




Dr. Rini Werdiningsih, MS
NIDN. 0621105901

ABSTRAK

Pelayanan publik sebagai fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu perhatian dan penyelesaian secara komprehensif. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Peran pelayanan akan lebih besar apabila kegiatan-kegiatan jasa pada masyarakat itu terdapat persaingan, tantangan guna mencapai efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan tugas organisasi atau pemerintah. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kompetensi dan disiplin kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dengan tujuan menganalisa apakah kompetensi dan disiplin kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini bermaksud menguji pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas dan dua variabel terikat. Sebagai variabel bebas yaitu : Kompetensi (X1) dan Disiplin Kerja (X2). Adapun variabel terikat yaitu Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang selama bulan Oktober s.d. November sebanyak 325 orang.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. Kompetensi dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. Perlu adanya peningkatan kompetensi dan disiplin kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kompetensi, Disiplin Kerja, Tingkat Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Public service as the focus of the study of public administration disciplines in Indonesia is still an issue that needs comprehensive attention and resolution. Basically every human being needs service, even in the extreme service cannot be separated from human life. The role of service will be greater if there is competition in the service activities in the community, challenges in order to achieve effectiveness and efficiency in carrying out organizational or government tasks. The formulation of the problem in this study is whether the competence and work discipline together have an influence on community satisfaction. With the aim of analyzing whether competence and work discipline together have an influence on community satisfaction.

This study intends to examine the effect of competence and work discipline on community satisfaction. In this study, there are two independent variables and two dependent variables. As independent variables, namely; Competence (X1) and Work Discipline (X2). The dependent variable is The Level of Community Satisfaction (Y). In this study, the population is the people who come to the South Semarang District Office, Semarang City during October s.d. November as many as 325 people.

The results obtained are competence has a positive and significant effect on community satisfaction at the South Semarang District Office, Semarang City. Work discipline has a positive and significant effect on community satisfaction at the South Semarang District Office, Semarang City. Competence and work discipline together have an effect on community satisfaction at the South Semarang District Office, Semarang City. It is necessary to increase the competence and work discipline of employees at the South Semarang District Office, Semarang City to increase community satisfaction.

Keywords : Competence, Work Discipline, The Level of Community Satisfaction