

EFFECT OF INDIVIDUAL CHARACTERISTICS AND WORK SPECIALIZATION ON THE PERFORMANCE OF CIVIL SERVANTS AND IMPLICATIONS IN PUBLIC SATISFACTION AT KELURAHAN WONOTINGAL KECAMATAN CANDISARI SEMARANG

Nur Ikhsan¹⁾, Leonardo Budi Hasiholan²⁾, Patricia Dhiana Paramita³⁾

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unpand Semarang

^{2),3)} Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unpand Semarang

Abstract

Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang experiencing problems, where the performance of Civil Servants who work in the villages, amounting to 8 people is still low, so it has not been able to provide public services that can satisfy the public. Allegedly it was caused by a lack of individual characteristics and lack of specialization that is given by the agency to its employees. The formulation of the problem in this research is how the agencies attempt improve the performance of Civil Servants in Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang, making a positive impact on the increase community satisfaction with the public services provided by the Civil Servants working in the ranks of the urban village.

The population in this study is that people who receive public services from the Civil Service in Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang from the date of January 1, 2015 until December 1, 2015, amounting to 7,061 people and the sampling technique used was simple random sampling method, where by using the formula Slovin obtained a sample of 99 respondents. Analysis of the data used in this research is multiple linear regression method and a phase 2 test of goodness of fit, either partially or simultaneously.

Results of hypothesis testing showed t value variable individual characteristics and labor specialization respectively are 3.831 and 8.353 > t table 1.660715, the research hypothesis which states that the individual characteristics and labor specialization partially positive and significant effect on the performance is acceptable. F count is 55.609 > F table 2.358707, then the hypothesis that individual characteristics and specializations work simultaneously positive and significant impact on the performance is acceptable. t value of unstandardized predicted performance value of 9.154 > t table 1.660715, then the hypothesis that the performance of positive and significant impact on people's satisfaction is acceptable.

Keywords : individual characteristics, job specialization, performance and community satisfaction.

Abstraksi

Kelurahan Wonotingal Semarang mengalami permasalahan, dimana kinerja Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di kelurahan tersebut yang berjumlah 8 orang masih rendah, sehingga belum mampu memberikan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat. Diduga hal tersebut disebabkan oleh rendahnya karakteristik individu dan minimnya spesialisasi kerja yang diberikan oleh instansi kepada para pegawainya. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya instansi meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Semarang, sehingga berdampak positif bagi peningkatan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di jajaran kelurahan tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan publik dari Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Semarang dari tanggal 1 Januari 2015 sampai dengan 1 Desember 2015 yang berjumlah 7.061 orang dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Simple Random Sampling*, dimana dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan sampel penelitian sejumlah 99 orang responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linier berganda 2 tahap dan uji *Goodness of fit*, baik secara parsial maupun simultan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai t hitung variabel karakteristik individu dan spesialisasi kerja masing-masing sebesar 3,831 dan 8,353 > t tabel 1,660715, maka hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa karakteristik individu dan spesialisasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dapat diterima. Nilai F hitung 55,609 > F tabel 2,358707, maka hipotesis yang menyatakan bahwa karakteristik individu dan spesialisasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dapat diterima. Nilai t hitung dari *unstandardized predicted value* kinerja sebesar 9,154 > t tabel 1.660715, maka hipotesis yang menyatakan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.

Kata kunci : karakteristik individu, spesialisasi kerja, kinerja dan kepuasan masyarakat.

PENDAHULUAN

Pegawai Negeri Sipil yang memiliki peranan sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula. Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur pemerintahan dan sebagai abdi masyarakat agar dapat menjalankan peranannya untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat dituntut untuk memiliki kinerja yang tinggi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) atas pelayanan publik.

Penelitian ini mengambil objek penelitian pada masyarakat yang tinggal di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Kota Semarang untuk mengetahui sejauhmana kepuasan mereka atas pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai yang bekerja di Kantor Kelurahan Wonotingal Semarang.

Kelurahan Wonotingal merupakan salah satu kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Candisari. Kelurahan Wonotingal secara administrasi terbagi dalam 47 rukun tetangga (RT) dan 6 rukun warga (RW). Jumlah Kepala Keluarga (KK) di Kelurahan Wonotingal adalah sejumlah 2.118 KK, sedangkan jumlah penduduk di Kelurahan Wonotingal adalah 7.061 jiwa yang terdiri dari 3.537 penduduk yang berjenis kelamin laki-laki

dan 3.524 penduduk yang berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan pengamatan penulis sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan, permasalahan yang dihadapi oleh Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang adalah Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di kelurahan tersebut yang berjumlah 8 orang belum mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kondisi tersebut tentunya mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di jajaran kelurahan tersebut yang cenderung rendah. Kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual layanan setelah memakainya (Tse and Wilton, 2008:131).

Indikasi yang menunjukkan masih rendahnya kinerja yang dimiliki oleh Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang tampak dari perilaku yang ditunjukkan oleh para pegawainya, seperti pegawai sering datang terlambat dan pulang lebih cepat, sehingga pekerjaan sering tidak dapat diselesaikan sesuai dengan target, kualitas kerja yang dicapai oleh pegawai sering tidak sesuai dengan standar yang ditentukan oleh instansi, kurang mendalamnya pengetahuan

pegawai mengenai pekerjaannya, minimnya kreativitas pegawai yang muncul terutama dalam menyelesaikan persoalan-persoalan kerja yang timbul, kurangnya kesediaan pegawai untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota instansi dalam menyelesaikan pekerjaan.

Rendahnya kinerja Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang dapat dilihat juga dari realisasi beberapa program kerja per seksi yang ada di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang yang tidak tercapai sesuai dengan target yang diharapkan. Padahal dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 masing-masing seksi yang ada di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang tidak menaikkan target atas program yang mereka buat. Selain itu indikasi lainnya ditunjukkan dengan terjadinya beberapa penyimpangan Standar Pelayanan Minimal (SPM) atas pelayanan publik dimana waktu penyelesaian berbagai jenis pelayanan publik ternyata banyak yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Rendahnya kinerja yang dimiliki oleh Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang sangat mempengaruhi *output* mereka atas pekerjaan yang dijalannya dan berdampak negatif terhadap kepuasan

masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai kelurahan, hal ini terbukti dengan masih banyaknya keluhan masyarakat atas pelayanan yang sering tidak tepat waktu, biaya yang bagi sebagian orang dianggap mahal karena jauh di atas biaya resmi yang telah ditentukan, masih adanya pegawai yang mau mengurus jika ada imbalannya dan sebagainya.

Diduga masih rendahnya kinerja yang dimiliki oleh Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang disebabkan karena rendahnya karakteristik individu dan minimnya spesialisasi kerja yang diberikan oleh instansi kepada para pegawainya

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya instansi meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang, sehingga berdampak positif bagi peningkatan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di jajaran kelurahan tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Karakteristik Individu

Karakteristik individu merupakan faktor internal (interpersonal) yang menggerakkan dan mempengaruhi perilaku individu (Ratih Hurriyati, 2005:79). Karakteristik individu mencakup usia,

jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi (Robbins, 2006:46).

Karakteristik individu dalam penelitian ini meliputi (Arief Subyantoro, 2009:25) antara lain :

1). Kemampuan (*ability*)

Adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan Robbins (2006:87). Dengan kata lain bahwa kemampuan (*ability*) merupakan fungsi dari pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*), sehingga formulanya adalah $A : f(K.S)$.

2). Nilai

Nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang – orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga (Robbins, 2006:90).

3). Sikap (*attitude*)

Sikap adalah pernyataan evaluatif-baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang, atau peristiwa (Robbins, 2006:91).

4). Minat (*interest*)

Minat (*interest*) adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide – ide tertentu.

Indikator karakteristik individu menurut teori *Path-Goal*, yaitu sebagai

berikut (Robbins, Stephen.P & Judge, Timothy A., 2008: 56) antara lain adalah letak kendali (*locus of control*), kesediaan untuk menerima pengaruh serta kemampuan (*abilities*),

Spesialisasi Kerja (*Work Specialization*)

Spesialisasi kerja adalah pembagian kerja dalam berbagai langkah dengan tiap langkah diselesaikan oleh individu yang berlainan (Robbins, 2006: 132). Spesialisasi pekerjaan adalah pembagian kerja berdasarkan keahlian atau ketrampilan khusus, dimana inti dari spesialisasi kerja adalah pembagian tugas berdasarkan *skill* yang dimiliki oleh individu dalam organisasi, agar tidak ada istilahnya pemborongan tugas oleh seseorang, sehingga yang lain tidak melakukan hal apa pun (Winardi, 2000:389).

Beberapa keuntungan dari adanya spesialisasi kerja antara lain adalah :

- 1). Pekerjaan dapat dibagi dalam beberapa bagian
- 2).Setiap bagian dikerjakan masing masing individu
- 3).Membuat keberagaman keahlian pekerja dapat dimaksimalkan
- 4). Menghasilkan produktivitas kerja yang tinggi (Stoner, 2006:291).

Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya oleh atasannya (Mangkunegara, 2002:63). Veithzal Rivai (2003:88) mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

John Bernadin (dalam Priyono, 2004:47), mengatakan ada enam kriteria yang digunakan untuk mengukur sejauhmana kinerja pegawai secara individu dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

- 1). *Quantity of work*, yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
- 2). *Quality of work*, yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
- 3). *Job Knowledge*, yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
- 4). *Creativeness*, yaitu keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- 5). *Cooperation*, yaitu kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi

6). *Dependability*, yaitu kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.

7). *Initiative*, yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.

8). *Personal Qualities*, yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195). Sedangkan Kotler (dalam Tjiptono 2005:61) mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai perasaan senang atau kecewa masyarakat yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

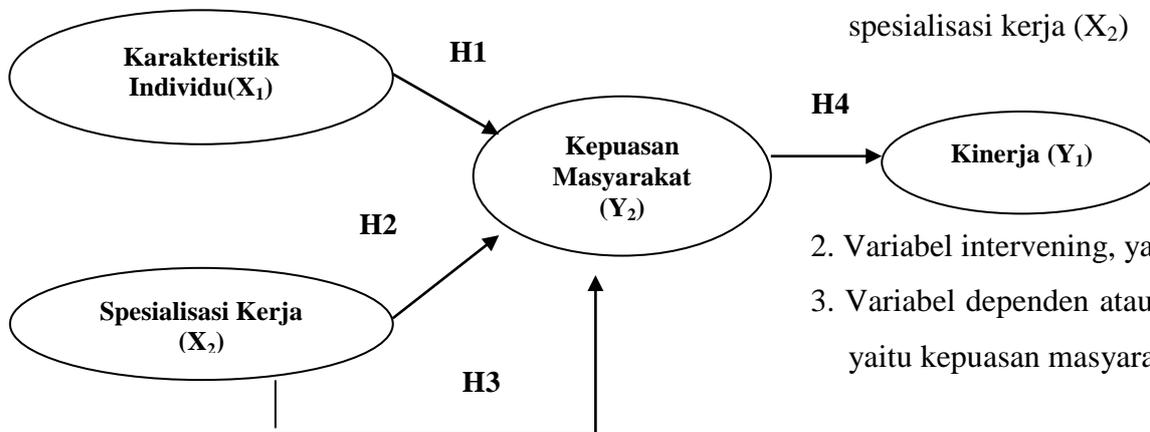
Berdasarkan pendapat Tjiptono (2005:77) justifikasi dimensi dari *society satisfaction* dapat diturunkan dari dimensi *service quality* antara lain adalah:

- 1). Kepuasan kehandalan (*reliability*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2). Kepuasan responsif (*responsiveness*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan membantu

pelanggan dan memberikan layanan jasa dengan cepat.

- 3). Kepuasan keyakinan (*assurance*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- 4).Kepuasan empati (*emphaty*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5).Kepuasan berujud (*tangible*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Gambar 1 :Kerangka PemikiranTeoritis



Hipotesis Penelitian

- H1 : Karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Semarang.
- H2: Spesialisasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Semarang.

H3: Karakteristik individu dan spesialisasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Semarang.

H4: Kinerja Pegawai Negeri Sipil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semara

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Variabel bebas atau independen, yaitu karakteristik individu (X_1) dan spesialisasi kerja (X_2)
2. Variabel intervening, yaitu kinerja (Y_1).
3. Variabel dependen atau variabel terikat, yaitu kepuasan masyarakat (Y_2).

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya dan populasi adalah berkenaan dengan data, bukan orang atau

bendanya (Nazir, 2003 : 372). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan publik dari Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Semarang dari tanggal 1 Januari 2015 sampai dengan 1 Desember 2015 yang berjumlah 7.061 orang.

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi dan jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasinya (Djarwanto dan Pangestu, 2002:57). Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini ditentukan melalui metode *Simple Random Sampling*, dimana semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Sutrisno Hadi, 2003:84).

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 orang.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data subyek, yaitu jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian (Ferdinand, 2006:34). Sumber data yang penulis pergunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Data primer yang

digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh 99 orang responden yang menerima pelayanan publik dari Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Semarang dari tanggal 1 Januari sampai dengan 1 Desember 2015, dimana data pelayanan publik berasal dari bagian pelayanan Kelurahan Wonotingal Semarang.

Data sekunder dalam penelitian ini meliputi data sejarah Kelurahan Wonotingal, struktur organisasi, uraian tugas dari masing-masing bagian serta data-data lain yang relevan dengan penelitian ini (Marzuki, 2005:58).

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono,2008:135).

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik berupa uji multikolonieritas, heteroskedastisitas dan normalitas, regresi linier berganda, analisis jalur (*path analysis*), pengujian *goodness of fit* (uji

model) baik parsial maupun simultan serta koefisien determinasi.

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Karakteristik Individu (X_1)	0,848 > 0,60	Reliabel
Spesialisasi Kerja (X_2)	0,833 > 0,60	Reliabel
Kinerja PNS (Y_1)	0,868 > 0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y_2)	0,840 > 0,60	Reliabel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah instrumen yang dipergunakan sebagai alat ukur mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat dengan membandingkan nilai *corrected item-total correlation* dengan r tabel. Jika nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari r tabel, maka data dinyatakan valid, demikian juga sebaliknya (Ghozali, 2011:49).

Tabel 1 : Hasil Uji Validitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) memiliki r hitung > r tabel 0,1163 (*one tailed*), maka dapat disimpulkan semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang

merupakan indikator dari variabel. Pengukuran yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *Cronbach Alpha*, dimana apabila nilai *Cronbach Alpha* variabel penelitian > 0.60, maka variabel tersebut reliabel.

Tabel 2 : Hasil Uji Reliabilitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Nilai *cronbach's alpha* semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini di atas 0.60, yang berarti kuesioner yang digunakan untuk variabel karakteristik individu, spesialisasi kerja, kinerja Pegawai Negeri Sipil, dan kepuasan masyarakat dinyatakan reliabel untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

Variabel	Indikator	r hitung	Keterangan
Karakteristik Individu (X_1)	X1.1	0,657	Valid
	X1.2	0,679	Valid
	X1.3	0,826	Valid
	X1.4	0,578	Valid
	X1.5	0,555	Valid
Spesialisasi Kerja (X_2)	X2.1	0,512	Valid
	X2.2	0,588	Valid
	X2.3	0,725	Valid
	X2.4	0,759	Valid
	X2.5	0,599	Valid
Kinerja PNS (Y_1)	Y1.1	0,676	Valid
	Y1.2	0,714	Valid
	Y1.3	0,649	Valid
	Y1.4	0,764	Valid
	Y1.5	0,676	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y_2)	Y2.1	0,517	Valid
	Y2.2	0,604	Valid
	Y2.3	0,735	Valid
	Y2.4	0,769	Valid
	Y2.5	0,608	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara beberapa atau semua variabel bebas. Untuk melakukan uji multikolonieritas dalam model regresi penelitian ini akan dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tabel 3 : Hasil Uji Multikolonieritas

No	Variabel Penelitian	Tolerance	VIF
1.	Karakteristik Individu (X_1)	0,921	1,086
2.	Spesialisasi Kerja (X_2)	0,921	1,086
3.	Predicted Value Kinerja PNS (Y_1)	1,000	1,000

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

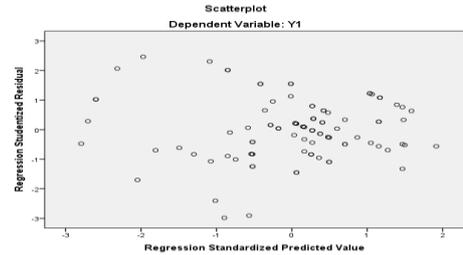
Nilai VIF semua variabel bebas (karakteristik individu dan spesialisasi kerja) jauh dibawah angka 10 dan hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0.10, dengan demikian maka dapat disimpulkan tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas yang digunakan dalam model regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

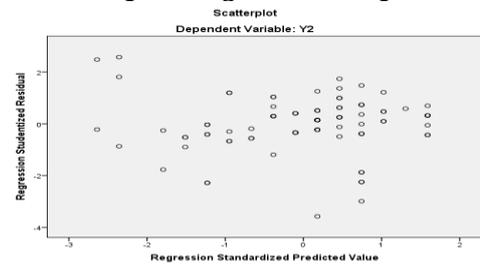
Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2011:125). Deteksi ada tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan model grafik, apabila grafik membentuk pola khusus, maka model terdapat

heteroskedastisitas atau yang terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:125).

Gambar 2
Scatterplot Regression Step 1



Gambar 3
Scatterplot Regression Step 2

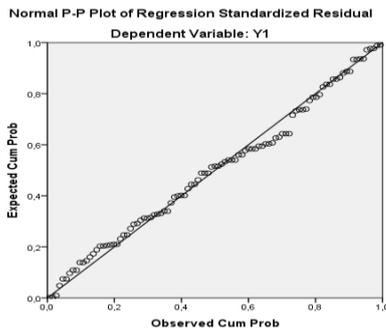


Gambar 2 dan 3 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tidak membentuk pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas pada model regresi yang dibuat, dengan kata lain menerima hipotesis homoskedastisitas, dengan demikian maka model regresi dalam penelitian layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

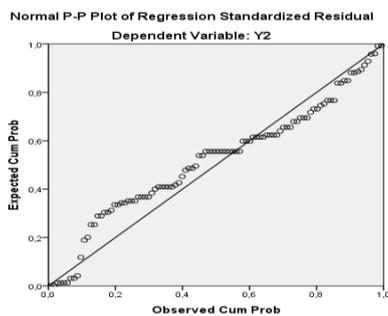
c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak (Ghozali, 2011).

Gambar 4 : Uji Asumsi Normalitas Regression Step 1



Gambar 5 : Uji Asumsi Normalitas Regression Step 2



Grafik Normal P-Plot pada *regression step 1* dan *regression step 2* menunjukkan bahwa titik-titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal pada *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual*, serta penyebarannya mendekati garis diagonal, maka hal ini menunjukkan residual terdistribusi secara normal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dilakukan dengan *Two Stage Least Square (2SLS)* yang terdiri dari 2 model (Ghozali, 2011:99). Model pertama sebagai variabel dependennya adalah profesionalisme PNS dan variabel independennya adalah karakteristik individu, dan spesialisasi kerja, sedangkan

pada model kedua yaitu meregresikan nilai dari *unstandardized predicted value* variabel kinerja Pegawai Negeri Sipil (Y_1) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y_2).

Tabel 4 : Hasil Regresi Tahap 1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Step 1

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	2,974	1,638
1 X1	,272	,071
X2	,583	,070

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Persamaan regresi :

$$Y_1 = 2,974 + 0,272X_1 + 0,583 X_2 + e$$

Tabel 5 : Estimasi dari Regresi Linier Berganda Step 2

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	5,511	1,517
Y1	,706	,077

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Persamaan regresi tabel atas adalah :

$$Y_2 = 5,511 + 0,706 Y_1 + e$$

Pengujian Goodness of Fit

Pengujian *goodness of fit* pada penelitian ini diajukan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial (Uji t) maupun secara simultan (Uji F) (Ghozali, 2011).

Tabel 6 : Hasil Uji Parsial *Regression Step 1*

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		1,816	,072
X1	,277	3,831	,000
X2	,605	8,353	,000

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

a. Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Variabel karakteristik individu (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar 3,831 > t tabel 1,660715 dan tingkat signifikansi t hitung $0,000 < \alpha = 0,05$ (*one taile*) dan bertanda positif, maka hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang dapat diterima.

b. Pengujian Hipotesis Kedua (H_2)

Variabel spesialisasi kerja (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 8,353 > t tabel 1,660715 dan tingkat signifikansi t

hitung $0,000 < \alpha = 0,05$ (*one taile*) dan bertanda positif, maka hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa spesialisasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang dapat diterima.

c. Pengujian Hipotesis Ketiga (H_3)

Tabel 7 : Hasil Uji F *Regression Step 1*

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	661,725	2	330,862	55,609	,000 ^b
Residual	571,184	96	5,950		
Total	1232,909	98			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Variabel karakteristik individual (X_1) dan spesialisasi kerja (X_2) memiliki nilai F hitung $55,609 > F$ tabel 2,358707 dengan signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ serta bertanda positif, maka hipotesis ketiga dari penelitian ini (H_3) yang menyatakan bahwa karakteristik individu dan spesialisasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang dapat diterima.

d. Pengujian Hipotesis Keempat (H_4)

Tabel 8 : Hasil Uji Parsial *Regression Step 2*

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		3,633	,000
Y1	,681	9,154	,000

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Nilai t hitung dari *unstandardized predicted value* variabel kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Kota Semarang (Y_1) sebesar $9,154 > t$ tabel 1,660715 dengan tingkat signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ (*one taile*) dan bertanda positif, maka dapat

disimpulkan hipotesis keempat (H_4) yang menyatakan bahwa kinerja Pegawai Negeri Sipil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang dapat diterima.

Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien determinasi (*R Square*) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen atau variabel terikat.

Tabel 9 : Hasil Uji Koefisien Determinasi Regression Step 1
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,733 ^a	,537	,527	2,43923	1,607

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Nilai *Adjusted R²* regresi step 1 sebesar 0,527 yang artinya variasi variabel kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang dapat dijelaskan oleh variabel karakteristik individu dan spesialisasi kerja sebesar 0,527 atau 52,7 persen, sedangkan sisanya sebesar 47,3 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model, seperti ketrampilan, keahlian, tingkat pendidikan memadai dan pengalaman kerja (Moh. Uzer Usman, 2002: 15).

Tabel 10 : Hasil Uji Koefisien Determinasi Regression Step 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,681 ^a	,463	,458	2,70628	1,621

a. Predictors: (Constant), Y1

b. Dependent Variable: Y2

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Nilai *Adjusted R²* regresi tahap dua adalah 0,458 yang artinya variasi variabel kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang pada regresi step 2 dapat diterangkan oleh variabel kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Semarang sebesar 0,458 atau 45,8 persen, sedangkan sisanya 54,2 persen dipengaruhi oleh variabel lain di luar model persamaan regresi, seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan (KEP-25/M.PAN/2/2004).

PENUTUP

Kesimpulan

1. Karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Kota Semarang, karena memiliki nilai t hitung sebesar t hitung sebesar $3,831 > t$ tabel $1,660715$ dan tingkat signifikansi

- t hitung $0,000 < \alpha = 0,05$ (*one taile*) dan bertanda positif.
2. Spesialisasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Kota Semarang, karena memiliki nilai t hitung sebesar $8,353 > t$ tabel $1,660715$ dan tingkat signifikansi t hitung $0,000 < \alpha = 0,05$ (*one taile*) dan bertanda positif.
 3. Karakteristik individu dan spesialisasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Kota Semarang, karena memiliki nilai F hitung sebesar $55,609 > F$ tabel $2,358707$ dengan signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ serta bertanda positif.
 4. Kinerja Pegawai Negeri Sipil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Kota Semarang, karena memiliki nilai t hitung sebesar sebesar $9,154 > t$ tabel $1,660715$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ (*one taile*) dan bertanda positif.
 5. Variabel spesialisasi kerja memberikan pengaruh paling dominan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Wonotingal Kecamatan Candisari Kota Semarang dibandingkan

dengan variabel karakteristik individu, dimana pengaruhnya sebesar 0,605 atau 60,5 persen.

Saran

1. Instansi Kelurahan Wonotingal Semarang sebaiknya tetap memperhatikan karakteristik individu yang dimiliki oleh masing-masing pegawai, meskipun karakteristik individu memberikan pengaruh lebih kecil terhadap kinerja dibandingkan dengan spesialisasi kerja. Sebaiknya pihak instansi memberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan *skills* dan kemampuan kerja yang dimiliki oleh pegawai dan memberikan motivasi kepada pegawai agar bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada publik.
2. Instansi Kelurahan Wonotingal Semarang harus tetap berupaya meningkatkan spesialisasi kerja pegawainya, karena variabel spesialisasi kerja memberikan pengaruh paling dominan terhadap kinerja pegawainya. Spesialisasi dapat dilakukan dengan cara pekerjaan dapat dibagi dalam beberapa bagian, dimana setiap bagian dikerjakan masing masing individu dan membuat keberagaman keahlian pekerja dapat dimaksimalkan.
3. Pimpinan Kelurahan Wonotingal Semarang sebaiknya meningkatkan

kinerja pegawainya, hal ini dapat dilakukan dengan cara instansi dapat memotivasi para pegawai untuk bekerja dengan semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menumbuhkan motivasi kepada karyawan agar memiliki etos kerja tinggi, mengadopsi inovasi atau mengembangkan kreativitas dalam memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi agar senantiasa tidak ketinggalan dalam kemampuan melaksanakan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) dan instansi memberikan dukungan kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat.

4. Meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai di Kelurahan Wonotingal Semarang, dimana hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan informasi yang detail tentang prosedur pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, adanya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dan adanya kewajaran biaya pelayanan serta adanya kenyamanan lingkungan.

Keterbatasan Penelitian

1. Adanya keterbatasan pada indikator yang digunakan untuk mengukur profesionalisme kerja dan kepuasan masyarakat. Apabila dilakukan penelitian di masa datang dengan tema yang sama lebih baik menggunakan indikator penelitian lainnya seperti ketrampilan, keahlian, tingkat pendidikan memadai, pengalaman kerja (untuk kinerja) dan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan (untuk kepuasan masyarakat).
2. Minimnya waktu untuk menjelaskan secara detail kuesioner penelitian kepada responden penelitian, yaitu warga masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan publik kepada pegawai Kelurahan Wonotingal Semarang.
3. Obyek penelitian merupakan organisasi yang sifatnya dinamis, sehingga hasil penelitian yang dilakukan di Kelurahan Wonotingal Semarang tidak dapat digeneralisasikan di obyek penelitian lainnya

DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto, Pangestu, 2002. *Statistik Induktif*, Edisi Kelima, Yogyakarta : BPF
- Ferdinand, Augusty, 2006. *Manajemen Pemasaran : Sebuah Pendekatan Strategic*, Semarang: BP. Undip
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurriyati, Ratih, 2005. *Manajemen Perubahan*, Jakarta: Ghalia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara (KEP-25/M.PAN/2/2004) Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Marzuki, 2005. *Metode Penelitian*, Jakarta:Ghalia
- Moh. Nazir, 2003. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moh. Uzer Usman, 2002. *Manajemen Personalia dan Permasalahannya*, Bandung: Alfabeta
- Prianto, Agus. 2006. *Perilaku Organisasi*, Jakarta : Gramedia
- Prabu, Anwar, Mangkunegara, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rivai, Veithzal. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Jakarta PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, 2005. *Perilaku Organisasi. Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jilid 1. Edisi Ke 8, Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaka & Benyamin Molan, Jakarta: PT. Prehallindo
- Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A, 2008. *Perilaku Organisasi, Edisi Kedua belas, Alih Bahasa: Diana Angelica*. Jakarta: Salemba Empat.
- Stoner, A. F. J. Dan Freeman, 2006. *Manajemen*, Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- Subyantoro, Arief, 2009. Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja (Studi KUD di Kabupaten Sleman), *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 11, No.1
- Sutrisno, Hadi, 2003. *Metodologi Research*, Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta:Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Candra Gregorius, 2005. *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset
- Tse, David K. And Peter C Wilton, 2008. Models of Customer Satisfaction Formation : An Extension, *Journal of Marketing Research*, Vol. 25, May 2008, p.204-212.
- Winardi, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Grafiti.