

## **Laporan Hasil Penelitian**

### **PENGARUH INOVASI, KOMPETENSI DAN KEAHLIAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA LAYANAN PUBLIK DI DINAS PERTANIAN DAN PERIKANAN KABUPATEN TOBA SAMOSIR**

Oleh :

**Dr. Timbul Sianaga, SE., MSA  
Frisda Napitupulu**



**UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
MEDAN  
2018**

# PENGESAHAN HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh Inovasi, Kompetensi Dan Keahlian Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Layanan Publik Di Dinas Pertanian Dan Perikanan Kabupaten Toba Samosir

Jenis Penelitian : Terapan

---

Ketua Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Dr Timbul Sinaga, S.E., MSA.
- b. NIDN : 0113076201
- c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
- d. Jabatan Struktural : -
- e. Golongan/Pangkat : IVA /Pembina
- f. Program Studi : Magister Manajemen

Anggota Peneliti :

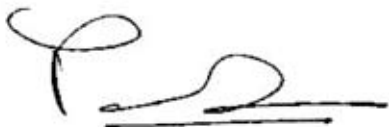
- a. Nama Lengkap : Frisda Napitupulu
- b. NPM : 1810102072

---

Lama Penelitian : 4 Bulan (Mei s/d Agustus 2018)  
Lokasi Penelitian : Dinas Pertanian dan Perikanan Toba Samosir  
Biaya Penelitian : Rp. 5.000.000,- (Lima Juta Rupiah)  
Sumber Biaya Penelitian : LPPM Universitas HKBP Nommensen

Medan, September 2018

Mengetahui,  
Direktur Pascasarjana



**Dr. Pantas H. Silaban, SE.,M.Si**

Ketua Peneliti



**Dr Timbul Sinaga, SE.,M.SA**

## **ABSTRAK**

**Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh inovasi, kompetensi dan keahlian secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.**

**Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ketua kelompok tani yang ada di kabupaten Tobasamosir yang berjumlah 859 orang yang tersebar di 16 kecamatan sementara jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin (2001) sehingga jumlah yang diperoleh adalah sebanyak 90 orang dan sampel tersebut ditarik secara proposional untuk tiap-tiap kecamatan. Daftar pertanyaan dalam penelitian ini terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas, data diolah dengan bantuan program SPSS versi 25.**

**Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel inovasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, namun kompetensi ASN dan keahlian ASN memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir. Secara serempak variabel inovasi, kompetensi dan, keahlian, secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.**

**Kata kunci :Kepuasan, Inovasi, Kompetensi, Keahlian, Layanan Publik.**

## DAFTAR ISI

	<b>Halama n</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>.....</b>	
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	9
2.1.1. Teori tentang Inovasi.....	9
2.1.2. Teori tentang Kompetensi .....	10
2.1.3. Teori tentang Keahlian.....	15
2.1.4. Teori tentang Kepuasan.....	17
2.2. Kerangka Berpikir .....	30
2.3. Hipotesis.....	32
<b>BAB III    METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Jenis dan sifat penelitian .....	33
3.2. Variabel dan Defenisi Operasional . .....	34

3.3. Sumber data dan Objek Penelitian .....	36
3.4. Populasi, Sampe, dan teknik pengambilan sampel .....	36
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	38
3.6. Teknik analisis Data.....	39
3.7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	39
3.8. Uji Asumsi Klasik .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	49
4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	49
4.1.2. Penjelasan atas Variabel Penelitian.....	51
4.1.3. Uji asumsi klasik.....	58
4.2. Pembahasan .....	62
4.2.1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62
4.2.2. Uji Serempak (uji F).....	61
4.2.3. Uji Parsial (uji t).....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
5.1. Kesimpulan .....	68
5.2. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
2.1. Latar Belakang Pendidikan ASN Dinas Pertanian dan Perikanan Kabupaten Tobasamosir .....	5
3.1. Operasionalisasi Variabel.....	35
3.2. Populasi penelitian .....	37
3.3. Sampel penelitian .....	38
3.4. Hasil Uji Validitas variabel Inovasi .....	41
3.5. Hasil Uji Validitas variabel kompetensi .....	42
3.6. Hasil Uji Validitas variabel keahlian .....	43
3.7. Hasil Uji Validitas variabel Kepuasan .....	44
3.8. Hasil Uji Reliabilitas .....	46
4.1. Penjelasan Responden atas variabel Inovasi .....	51

4.2.	Penjelasan Responden atas variabel kompetensi .....	53
4.3.	Penjelasan Responden atas variabel keahlian .....	55
4.4.	Penjelasan Responden atas variabel Kepuasan .....	57
4.5.	Uji Multikolinearitas .....	60
4.6.	Koefisien Determinasi .....	62
4.7.	Uji Serempak (uji F) .....	63
4.8.	Uji Parsial (uji t) .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Halaman	
2.1.	Respon-respon Terhadap Ketidakpuasan kerja.....	29
2.2.	Kerangka Pemikiran .....	31
4.1.	Struktur Organisasi Dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa.....	50
4.2.	Uji Normalitas Histogram .....	58
4.3.	Uji Normalitas P-P Plot .....	59
4.4.	Uji Heteroskedastisitas .....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Daftar Peryanyaan .....	73
2. Hasil Olah Statistik .....	76
3. Tabulasi Jawaban Responden .....	79



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kabupaten Toba Samosir dimekarkan dari Kabupaten Daerah Tingkat II Tapanuli Utara di provinsi Sumatera Utara dengan Ibu Kota Balige. Pembentukan Kabupaten Toba Samosir dituangkan dalam Undang–Undang Nomor 12 Tahun 1998 yang pada saat itu bersamaan dengan pembentukan kabupaten Mandailing Natal Sumatera Utara, Kabupaten Toba Samosir diresmikan pada tanggal 9 Maret 1999 di Kantor Gubernur Sumatera Utara oleh Menteri Dalam Negeri Syarwan Hamid.

Pada awal pembentukannya, kabupaten ini terdiri atas 13 (tiga belas) kecamatan, 5 (lima) kecamatan pembantu, 281 desa dan 19 kelurahan, dengan batas wilayah adminisrasi adalah sebagai berikut: Sebelah Utara : Kabupaten Karo dan Kabupaten Simalungun Sebelah Timur : Kabupaten Asahan dan Kabupaten Labuhan Batu Sebelah Selatan : Kabupaten Tapanuli Utara Sebelah Barat : Kabupaten Dairi.

Tidak lama setelah kabupaten Toba Samosir terbentuk muncul aspirasi dari masyarakat untuk membagi kabupaten Toba Samosir menjadi dua Kabupaten, pada tahun 2003 Kabupaten Samosir dimekarkan dari Kabupaten Toba Samosir dengan wilayah seluruh kecamatan yang ada Di Pulau Samosir dan sebagian pinggiran Danau Toba di Daratan Pulau Sumatera. Pemekaran tersebut dituangkan dalam Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2003 Tentang Pembentukan

Kabupaten Samsir yang pada saat itu bersamaan dengan pembentukan kabupaten Serdang Bedagai.

Setelah kabupaten Samsir diresmikan pada tanggal 7 January 2004 maka terjadi perubahan jumlah desa dan jumlah kecamatan dan batas wilayah geografis berubah menjadi:

Sebelah Utara : Kabupaten Simalungun

Sebelah Timur : Kabupaten Asahan dan Kabupaten Labuhan Batu

Sebelah Selatan : Kabupaten Tapanuli Utara

Sebelah Barat : Kabupaten Samsir

Sebagian besar penduduk Kabupaten Toba Samsir menggantungkan hidupnya pada sektor pertanian. Hal ini dapat dilihat dari luas lahan pertanian, khususnya lahan persawahan. Pertanian menjadi sektor andalan bagi Kabupaten Toba Samsir dalam menggerakkan perekonomian daerah. Tahun 2016 sektor ini memberi kontribusi yang cukup besar dalam pembentukan PDRB Kabupaten Toba Samsir, yaitu sekitar 34,93 persen terhadap total PDRB.

Kabupaten Toba Samsir merupakan salah satu sentra penghasil padi dan jagung di Sumatra Utara. Jika dibandingkan dengan kabupaten lain, produksi padi di Toba Samsir mencapai 3,81 persen dari seluruh produksi padi di Sumatra Utara dan masuk pada peringkat ke delapan. Selain padi dan jagung, hasil pertanian Kabupaten Toba Samsir adalah cabai, bawang merah, bawang putih, bawang daun, ubi kayu, andaliman, kacang tanah, sayur mayur dan sebagainya. Selain itu, untuk tanaman buah-buahan yang cukup potensial di Kabupaten Toba Samsir adalah buah mangga, apokat, durian, pisang, jeruk dan nenas.

Usaha perikanan pada umumnya juga dikelola sebagai usaha rumah tangga, baik sebagai kegiatan budidaya maupun kegiatan penangkapan ikan. Budidaya perikanan dilakukan di kolam, sawah, jaring apung, kolam air deras dan pembenihan, sedangkan usaha penangkapan dilakukan di danau, sungai dan rawa. Produksi ikan Kabupaten Toba Samosir menurut BPS Toba Samosir pada tahun 2013 sebesar 11.174,6 ton yang terdiri dari 1.052,9 ton hasil penangkapan dan 10.121,7 ton hasil budidaya. Hasil dari komoditi perikanan adalah ikan mas, ikan nila, ikan mujair, ikan lele, ikan gabus, dan ikan pora-pora.

Keluhan lisan dari masyarakat tentang kemauan dan kemampuan ASN (Aparatur Sipil Negara) menanggapi usulan pemberian penyuluhan, permintaan berbagai bimtek (bimbingan teknis) tentang technology pertanian dan juga kemauan ASN dalam memberikan bantuan kepada kelompok tani dalam menyelesaikan berbagai masalah pertanian.

Pemerintah melalui dinas pendidikan dan perikanan melakukan berbagai kegiatan untuk melayani masyarakat dan juga memberikan berbagai bantuan seperti pemberian bantuan bibit, bantuan pupuk, bantuan pengolahan lahan dan lain-lain, namun dalam pelaksanaannya masih banyak ketidakpuasan yang dialami oleh masyarakat seperti:

Bantuan bibit dari dinas pertanian dan perikanan sering tidak tepat waktu dimana sering penyampaian bibit dari pemerintah dilaksanakan setelah lewat masa tanam hal ini sering mengakibatkan kekecewaan masyarakat

Bantuan pemberian bibit tanaman atau benih ikan yang dilakukan oleh pemerintah juga sering tidak sesuai dengan yang diinginkan masyarakat misalnya pemberian bibit tanaman yang tidak cocok dengan keadaan tanah atau tingkat kesuburan tanah, hal ini mengakibatkan bibit atau benih yang diberikan tidak meningkatkan pelayanan malah menimbulkan kekecewaan masyarakat petani atau peternak ikan.

Masalah yang sering terjadi saat ini dan sangat berpengaruh terhadap masyarakat Tobasamosir adalah masalah pupuk mulai dari harga pupuk sampai dengan ketersediaan pupuk, terutama mengenai pupuk bersubsidi yang merupakan tanggungjawab pemerintah dalam penyalurannya dan juga penetapan harga, beberapa masalah yang sering terjadi adalah mengenai ketersediaan pupuk di masyarakat, khusus untuk pupuk bersubsidi pemerintah sudah menghunjuk atau menetapkan beberapa pengecer ditiap daerah namun pada kenyataannya masyarakat sering susah panyah untuk mendapatkan pupuk, bukan hanya ketersediaan pupuk namun harga pupuk juga sering tidak sesuai.

Inovasi dari dinas yang sangat rendah untuk dan juga hanya digunakan dalam lingkup yang kecil belum diterapkan di seluruh daerah Tobasamosir sehingga inovasi yang dibuat oleh dinas pertanian tidak memberikan dampak yang besar kepada petani. Temuan-temuan yang dilakukan oleh dinas pertanian melalui litbang sering tidak dilaksanakan dengan maksimal sehingga banyak petani yang tidak mengetahui temuan tersebut dan tentunya tidak akan ada aksi petani atau peternak ikan dari hasil inovasi yang ditemukan.

Keahlian pegawai tentunya sangat diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik khususnya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang bertani dan memelihara ikan di kabupaten Tobasamosir, pada saat ini masih ada aparatur sipil Negara di Dinas pertanian dan perikanan yang latarbelakang pendidikannya kurang sesuai dengan pekerjaannya hal ini tentunya berdampak kepada keahlian yang dimiliki oleh aparatur tersebut. Adapun latar belakang pendidikan aparatur sipil Negara di dinas Pertanian dan Perikanan kabupaten Tobasamosir disajikan pada Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1.**  
**Latarbelakang pendidikan ASN dinas Pertanian dan Perikanan**  
**Kabupaten Tobasamosir**

Latarbelakang pendidikan		Kesesuaian keahlian
S2 Pertanian	2	Sesuai
S1 Pertanian	17	Sesuai
S1 Perikanan	6	Sesuai
S1 Peternakan	6	Sesuai
S1 Ekonomi	3	Tidak Sesuai
S1 Kehutanan	1	Tidak Sesuai
S1 Teknik	2	Tidak Sesuai
S1 Kelautan	1	Tidak Sesuai
S1 Terapan	1	Tidak Sesuai
Dokter Hewan	2	Sesuai
Diploma	2	Tidak Sesuai
SMA	6	Tidak Sesuai

Jumlah	49
--------	----

Dari tabel diatas apabila berfokus terhadap pertanian dan perikanan maka masih banyak aparatur sipil Negara yang memiliki latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan dinas tempat mereka bekerja, walaupun diantara mereka ada juga yang sesuai walaupun tidak berlatar belakang pertanian, peternakan dan perikanan misalnya untuk bagian keuangan ditempatkan aparatur yang berlatar belakang ekonomi namun hal itu hanya untuk beberapa orang saja.

Keahlian pegawai yang belum sesuai juga ditunjukkan dari data yang menunjukkan bahwa dari seluruh sarjana pertanian hanya satu sarjana yang berlatar belakang hama penyakit tanaman padahal selama ini cukup banyak keluhan masyarakat tentang hama penyakit tanaman.

Dari latar belakang diatas maka penulis mencoba melakukan penelitian dengan membahas beberapa variabel yang disajikan diatas seperti variabel inovasi, kompetensi, keahlian dan kepuasan, dengan judul penelitian **“PENGARUH INOVASI, KOMPETENSI DAN KEAHLIAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA LAYANAN PUBLIK DI DINAS PERTANIAN DAN PERIKANAN KABUPATEN TOBA SAMOSIR”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian belakang diatas yang menjelaskan tentang

1. Bagaimana pengaruh inovasi terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir ?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir ?
3. Bagaimana pengaruh keahlian terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir ?
4. Bagaimana pengaruh inovasi, kompetensi dan keahlian secara serempak terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh inovasi terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.
2. Pengaruh kompetensi terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.
3. Pengaruh keahlian terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.

4. Pengaruh inovasi, kompetensi dan keahlian secara serempak terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.

#### **1.4. Manfaat Penelitian.**

1. Bagi pimpinan Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir, dalam rangka menciptakan kepuasan masyarakat di kabupaten Tobasamosir khususnya masyarakat petani dan masyarakat yang memelihara ikan di kabupaten Tobasamosir.
2. Bagi program studi Magister Manajemen Universitas HKBP Nommensen, merupakan tambahan kekayaan penelitian studi kasus untuk dapat dipergunakan dan dikembangkan.
3. Bagi Peneliti, dengan adanya penelitian ini diharapkan pengetahuan yang dimiliki akan bertambah luas terutama mengenai kepuasan, keahlian, kompetensi dan inovasi
4. Bagi Peneliti berikutnya, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya, terutama mengenai kepuasan, keahlian, kompetensi dan inovasi



**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS**  
**PENELITIAN**

**2.1. Tinjauan Pustaka**

**2.1.1. Teori Inovasi**

**2.1.1.1. Pengertian Inovasi**

Menurut Ali Raza Nemati, Khurram Khan dan Moazzam Iftikhar (2010:300) Inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu konsep baru atau drive produk dari sebuah ide baru atau penelitian ilmiah, atau inovasi dapat disebut komersialisasi penemuan. Menurut Crawford & De Beredetto, (2009) dalam Julianti ( 2012 : 16 ) inovasi adalah suatu usaha yang dijalankan perusahaan untuk menciptakan produk baru yang bertujuan untuk menyesuaikan dengan selera pelanggan dan dapat meningkatkan penjualan.

Thompson (2005:51), dalam Ferry Diananto (2009:13) inovasi merupakan hasil penerimaan dan implementasi ide, proses atau produk baru. Menambahkan inovasi yang mencakup sistem, kebijakan dan program, selain menciptakan produk dan proses baru inovasi juga dapat berupa upaya manajerial pemasaran baru yang lebih efektif dan efisien.

Menurut Kai Chieh Hu and Mei Chieh Huang (2011:40) inovasi merancang empat titik untuk menganalisis inovasi :

1. Inovasi Teknis : bahwa pelanggan menerima bantuan dari teknologi atau sistem informasi yang telah diberikan.

2. Inovasi Sistem : mengacu pada kapasitas untuk meluncurkan sistem layanan inovatif yang disesuaikan dan item untuk memuaskan kebutuhan eksternal pelanggan atau pasar.
3. Pengetahuan Inovasi Inovatif mengacu pada pengetahuan dan kemampuan untuk meningkatkan.
4. Organisasi inovasi mengacu pada struktur organisasi Inovatif untuk lebih Memenuhi tuntutan pelanggan.

## **2.1.2. Kompetensi**

### **2.1.2.1. Pengertian Kompetensi**

Untuk mempelajari tentang kompetensi aparatur sipil negara maka terlebih dahulu dipelajari pengertian aparatur sipil negara. Sesuai dengan undang-undang no 5 Tahun 2014 tentang ASN maka nama pegawai negeri sipil diganti menjadi Aparatur Sipil Negara, dimana Aparatur sipil negara atau yang disingkat dengan ASN adalah merupakan profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah (pasal 1 UU No. 5 Tahun 2014).

Kompetensi pegawai adalah suatu untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Keterampilan atau kemampuan yang diperlukan pegawai yang ditunjukkan oleh kemampuan dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang memadai atau tinggi dalam suatu fungsi pekerjaan.

Dalam undang-undang No. 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian dijelaskan bahwa pegawai negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berbicara tentang kompetensi maka kata kompeten merupakan hal yang tidak dapat kita pisahkan walau kedua kata tersebut tidak sama artinya namun kaitan antar kata tersebut sangat erat, kompetensi memiliki arti yang lebih dalam dari pada kompeten, karena kompeten hanya berpatok pada mampu melakukan tugas atau pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan sedangkan kompetensi tidak hanya mampu melaksanakan tugas sesuai standar melainkan menitikberatkan kepada perilaku yang akan dicapai, sehingga dapat dikatakan bahwa seseorang yang memiliki kompetensi sudah pasti kompeten namun seseorang yang kompeten belum tentu memiliki kompetensi.

Hayes (2000: 96) kompetensi adalah dan atau karakteristik dari pribadi seseorang yang mampu menciptakan keunggulan bersaing. Michael Zwell (2000) konsep kompetensi secara sederhana adalah cara yang baik untuk memecahkan perilaku kedalam komponen-komponennya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kompetensi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi ataupun kinerja individu seperti yang dikatakan oleh Mathis & Jackson (2001) kompetensi adalah karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan peningkatan individu atau tim

### 2.1.2.2. Karakteristik Kompetensi

Ada beberapa karakteristik kompetensi yang ditulis oleh para ahli dibawah ini sehingga lebih mudah untuk memahami kompetensi. Spancer & Spancer (1993: 9-11) menunjukkan bahwa ada lima karakteristik kompetensi sebagai berikut:

1. *Motives, the thing a person consistently thinks about or what that cause action;*
2. *Traits, physical characteristics and consistent responses to situation of information;*
3. *Self-concept, a person attitude, values or self image.*
4. *Knowledge, information a person has in specific content areas;*
5. *Skill, the ability to perform a contain physical or mental task.*

Dari karakteristik yang dijelaskan spencer diatas dijelaskan bahwa karakteristik *Motives* adalah dorongan sesuatu dimana seseorang secara konsisten berpikir sehingga melakukan sesuatu tindakan, karakteristik *traits* adalah watak yang mencirikan seseorang dalam perilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dilingkungan kerja, karakteristik *self-concept* adalah sikap dan nilai yang dianut seseorang dalam mengaktualisasikan perannya dilingkungan kerja dengan menggunakan pengetahuan dan keterampilan, karakteristik *knowledge* adalah bahwa informasi dan pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks, karena setiap orang mempunyai kompetensi yang dinamis, dan karakteristik *skill* adalah keterampilan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan baik secara fisik maupun mental.

### 2.1.2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi

Michael Zwell (dalam Wibowo, 2010:339) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

1. Keyakinan dan Nilai-nilai. Keyakinan terhadap diri maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.
2. Keterampilan. Keterampilan memainkan peranan di berbagai kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.
3. Pengalaman. Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan tersebut.
4. Karakteristik Kepribadian. Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang di antaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

5. **Motivasi.** Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.
6. **Isu Emosional.** Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.
7. **Kemampuan Intelektual.** Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.
8. **Budaya Organisasi.**

#### **2.1.2.4. Dimensi Kompetensi**

Dimensi kompetensi menurut Zwell (2000) terdiri atas:

1. Kepercayaan dan nilai, dimana akan sangat mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang.

2. Keahlian/keterampilan, yang akan memegang peranan penting dalam pembentukan kompetensi.
3. Pengalaman, merupakan elemen penting membentuk penguasaan kompetensi individu terhadap tugas.
4. Karakteristik personal, akan terkait dengan watak/kepribadian.
5. Motivasi, dimana akan mempengaruhi hasil kerja yang akan dicapai.
6. Isu-isu emosional, yang akan menghambat penguasaan kompetensi
7. Kapasitas intelektual, akan berpengaruh terhadap penguasaan kompetensi, dimana akan tergantung dari aspek kognitif.

### **2.1.3. Keahlian**

#### **2.1.3.1. Pengertian Keahlian**

Keahlian merupakan sesuatu minat atau bakat yang harus dimiliki oleh seseorang, dengan keahlian yang dimilikinya memungkinkan untuk dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas secara baik dengan hasil yang maksimal. Keahlian yang dimiliki seseorang dapat diperoleh dari pendidikan formal maupun non formal yang nantinya harus terus menerus ditingkatkan. Salah satu sumber peningkatan keahlian dapat berasal dari pengalaman-pengalaman dalam bidang tertentu. Pengalaman tersebut dapat diperoleh melalui proses yang bertahap, seperti pelaksanaan tugas-tugas, pelatihan ataupun kegiatan lainnya yang berkaitan dengan pengembangan keahlian seseorang.

Keahlian merupakan sesuatu minat atau bakat yang harus dimiliki oleh seseorang, dengan keahlian yang dimilikinya memungkinkan untuk dapat

menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas secara baik dengan hasil yang maksimal keahlian yang dimiliki seseorang dapat diperoleh dari pendidikan formal maupun non formal yang nantinya harus terus menerus ditingkatkan, salah satu sumber peningkatan keahlian dapat berasal dari pengalaman-pengalaman dalam bidang tertentu, (Wardani,2010) berdasarkan tulisan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya keahlian sumber daya manusia dapat meningkatkan kinerja karyawan. Keahlian ini mencakup *technical-skill*, *human-skill*, *conceptual-skill*, kecakapan untuk memanfaatkan kesempatan serta kecermatan penggunaan peralatan yang dimiliki organisasi dalam mencapai tujuan.

Keahlian merupakan suatu minat atau bakat yang harus dimiliki oleh seseorang, dengan keahlian yang dimilikinya memungkinkan untuk dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas secara baik dengan hasil yang maksimal. Keahlian yang dimiliki seseorang dapat diperoleh dari pendidikan formal maupun non formal.

Hasibuan (2003) menyatakan bahwa keahlian harus mendapat perhatian utama kualifikasi seleksi. Hal ini yang akan menentukan mampu tidaknya seseorang menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Keahlian ini mencakup *technical skill*, *human skill*, *conceptual skill*, kecakapan untuk memanfaatkan kesempatan serta kecermatan penggunaan peralatan yang dimiliki organisasi dalam mencapai tujuan.

Menurut Hasibuan (2003), dalam suatu program pengembangan ditetapkan suatu sasaran, proses, waktu dan metode pelaksanaannya. Supaya lebih baik



program itu harus dibuat perencanaan terlebih dahulu, karena metode pengembangan didasarkan pada tujuan yang ingin dicapai. Lebih lanjut Hasibuan (2003) menyatakan bahwa pertimbangan promosi adalah kecakapan, orang yang cakap atau ahli mendapat prioritas pertama dalam promosi. Kecakapan adalah total dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil yang bisa dipertanggungjawabkan.

#### **2.1.4. Kepuasan Kerja**

##### **2.1.4.1. Pengertian Kepuasan kerja**

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*statis*” artinya cukup baik atau memadai dan “*facio*”(melakukan atau membuat), kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2008: 43) Menurut Kotler (2009: 138) Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil dari ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Untuk mengukur tingkat kepuasan sangatlah perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan yang mampu menciptakan kepuasan pelanggan. Untuk mengukur tingkat kepuasan sangatlah perlu, dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan yang mampu menciptakan kepuasan pelanggan. Bagi konsumen, konsep kepuasan

pelanggan bermamfaat dalam memberikan informasi lebih jelas tentang seberapa puas pelanggan lain terhadap produk atau jasa tertentu (Tjiptono, 2008 : 38 )

Berdasarkan para ahli diatas bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi harapan dan kinerja yaitu evaluasi pelanggan terhadap kinerja produk atau layanan yang sesuai atau melampui harapan knsumen. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan mempunyai tiga antedecedent yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan dan harapan pelanggan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan akan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang mereka terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Menurut Malthis (2006) kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja muncul saat harapan-harapan ini tidak terpenuhi. Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi, secara umum adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, dan kesempatan untuk maju. Setiap dimensi menghasilkan perasaan puas secara keseluruhan dengan pekerjaan itu sendiri. Tolak ukur tingkat kepuasan yang mutlak tidak ada, karena setiap individu pegawai berbeda standar kepuasannya. Indikator kepuasan kerja ini dapat diukur dengan kedisiplinan, moral kerja, dan labour turnover yang kecil, maka secara relatif kepuasan kerja pegawai baik tetapi sebaliknya jika kedisiplinan, moral kerja dan labour turnover besar, maka kepuasan kerja pegawai pada perusahaan dinilai kurang.

Schermerhorn et al, (2011: 71), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Davis dalam Suharsono (2012: 107), kepuasan kerja diartikan sebagai seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Robbins dan Judge dalam Wibowo (2014: 131) memberikan definisi kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya.

Kepuasan kerja menurut Handoko (2008:24) adalah Keadaan emosional yang menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Beberapa defenisi kepuasan kerja yang dibuat oleh para ahli antara lain:

Defenisi kepuasan kerja diatas juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja itu menunjukkan perasaan seorang pekerja dalam hal ini perasaan positif/senang dan perasaan negatif/tidak senang terhadap sesuatu baik itu terhadap lingkungannya maupun pekerjaannya.

#### **2.1.4.2. Teori Kepuasan Kerja**

Teori kepuasan kerja perlu dipelajari untuk memahami kepuasan kerja, dibawah ini beberapa teori disajikan untuk menjelaskan mengapa orang menyenangi pekerjaannya, walaupun antara satu teori dengan teori yang lain saling menunjukkan prinsip yang berbeda. Rivai (2004) pada umumnya ada 3 (tiga) teori yang dibicarakan, berikut yang sering dibahas dan digunakan.

Teori yang pertama dipelopori oleh Porter (1961), adalah Teori Perbandingan Intrapersonal (*Intrapersonal Comparison Proce*) dikenal juga dengan *Discrepancy Theory*. Teori yang kedua dikemukakan oleh Zalesnik (1958), dan dikembangkan oleh Adams (1963), adalah *Theory Interpersonal Comparison Process* yang dikenal juga sebagai Teori Keadilan atau *EquityTheory*. Teori yang ketiga yaitu teori dua faktor (*Two factor theory*) teori ini dikemukakan oleh Herzberg. Berikut penjelasan dari masing-masing teori diatas:

#### 1. *Discrepancy theory*

Menurut Porter (Moh. As'ad, 1991) bahwa mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan (*difference between how much of something there should be and how much there is now*). Apabila yang didapat ternyata lebih besar dari pada yang diinginkan, maka akan menjadi lebih puas lagi, walaupun terhadap *discrepancy* yang positif. Sebaliknya makin jauh kenyataan yang dirasakan itu dibuat standar minimum sehingga menjadi *negative discrepancy*, maka makin besar pula ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaan.

Kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh individu merupakan hasil dari suatu perbandingan yang dilakukan oleh dirinya sendiri terhadap berbagai macam hal yang mudah diperolehnya dari pekerjaan dan menjadi harapannya. Kepuasan akan dirasakan oleh individu tersebut bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaan kecil, sebaliknya ketidakpuasan akan dirasakan oleh individu bila

perbedaan atau kesenjangan antara standar individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaan besar.

### 2. *Interpersonal comparison processes theory*

*Interpersonal comparison processes theory* dikenal juga dengan teori keadilan/*Equity Theory*. Teori ini dikemukakan oleh Zalesnik (1958) dan dikembangkan oleh Adam (1963). Teori keadilan/*Equity Theory* menyatakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah ia merasa adanya keadilan (*equity*). Perasaan *equity* atau *inequity* atas suatu situasi diperoleh seseorang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun di tempat lain.

### 3. *Two factor theory*

*Two factor theory* dikenal juga dengan nama teori dua faktor. Teori ini dikemukakan oleh Herzberg (1959). Prinsip teori dua faktor ini adalah kepuasan kerja dan ketidakpuasan itu merupakan dua hal yang berbeda.

Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa kepuasan orang dalam bekerja, ditengarai oleh dekatnya jarak antara harapan dan kenyataan yang didapat sesuai dengan harapannya, dan demikian juga yang diterima rekan sekerja lain adalah sama atau adil seperti yang diterima sesuai dengan pengorbanannya.

#### **2.1.4.3. Faktor Pembentuk Kepuasan Kerja**

As'sad (2001) menjelaskan bahwa variabel yang dapat dijadikan indikasi menurunnya kepuasan kerja adalah tingginya tingkat absensi (*absenteeism*), tingginya keluar masuknya pegawai (*turnover*), menurunnya

produktivitas kerja atau prestasi kerja pegawai (*performance*). Apabila indikasi menurunnya kepuasan kerja pegawai tersebut muncul ke permukaan, maka hendaknya segera ditangani supaya tidak merugikan perusahaan.

Menurut Kreitner dan Kinicki (Wibowo, 2007), terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, sebagai berikut.

1. *Need fulfillment* (pemenuhan kebutuhan)

Kepuasan yang ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. *Discrepancies* (perbedaan)

Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan.

3. *Value attainment* (pencapaian nilai)

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan yang memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. *Equity* (keadilan)

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

5. *Dispositional / genetic components* (komponen genetik)

Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik.

Blum (1956) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang memberikan kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

- a. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, watak dan harapan.
- b. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan berkreasi, kegiatan perserikatan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
- c. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas. As'ad (2004, p.114).

#### **2.1.4.4. Dampak Kepuasan Kerja**

Dampak perilaku dari kepuasan dan ketidakpuasan kerja telah banyak diteliti dan dikaji. Banyak perilaku dan hasil kerja karyawan yang diduga merupakan hasil dari kepuasan atau ketidakpuasan kerja. Hal-hal tersebut tidak hanya meliputi variabel kerja seperti unjuk kerja dan *turnover*, tetapi juga variabel non kerja seperti kesehatan dan kepuasan hidup.

##### **1. Unjuk Kerja**

Pendapat konvensional mengatakan bahwa kepuasan kerja seharusnya berhubungan dengan unjuk kerja. Namun, penelitian kemudian menemukan bahwa korelasi antara kedua variabel ini tidak terlalu tinggi. Bahkan menurut Iaffaldano, dkk (dalam Spector, 1997), korelasi antara unjuk kerja dan kepuasan

kerja ditemukan rendah. Bagaimanapun, hal ini disadari terjadi karena masalah yang muncul pada saat pengukuran unjuk kerja.

Meskipun dapat terjadi bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap unjuk kerja, arah sebaliknya juga mungkin dapat terlihat. Karyawan yang senang dengan pekerjaan mereka akan lebih termotivasi, bekerja lebih giat, dan untuk itu mereka akan berunjuk kerja dengan baik. Ada bukti kuat bahwa karyawan yang berunjuk kerja dengan baik, senang dengan pekerjaan mereka lebih dikarenakan penghargaan yang dihubungkan dengan unjuk kerja yang baik.

Menurut Robbins (2003), produktivitas akan mengarahkan individu pada kepuasan. Jika individu melakukan pekerjaannya dengan baik, maka perusahaan akan menghargai produktivitasnya tersebut. Penghargaan yang diberikan oleh perusahaan dapat berupa gaji atau promosi yang kemudian dapat menimbulkan kepuasan seseorang dalam pekerjaan. Dapat dikatakan, karyawan yang senang dan merasa puas dengan pekerjaannya akan lebih produktif. Sebaliknya, jika karyawan tidak puas dengan pekerjaannya, maka produktivitasnya juga rendah.

## 2. *Organizational Citizenship Behavior*

*Organizational citizenship behavior* (OCB) atau yang juga dikenal dengan perilaku ekstra peran adalah perilaku karyawan untuk membantu rekan kerja atau organisasi. Berbeda dengan unjuk kerja, OCB menurut Schnake (dalam Spector, 1997) adalah perilaku yang diluar tuntutan pekerjaan. Perilaku ini meliputi tindakan sukarela karyawan untuk membantu rekan kerja mereka dan perusahaan. Contohnya antara lain tepat waktu, membantu rekan kerja, memberikan usulan untuk memperbaiki perusahaan, dan tidak menyia-nyiakan waktu di tempat kerja.



### 3. Merilaku Menghindar (*Withdrawal Behavior*)

Menurut Mitra (dalam Spector, 1997), ketidakhadiran atau kemangkiran dan pindah kerja adalah perilaku-perilaku yang dilakukan individu untuk melarikan diri dari pekerjaan yang tidak memuaskan. Banyak teori yang menduga bahwa karyawan yang tidak menyukai pekerjaannya akan menghindarinya dengan cara yang bersifat permanen, yaitu berhenti atau keluar dari organisasi, atau sementara dengan cara tidak masuk kerja atau datang terlambat. Peneliti memandang *absenteeism* dan *turnover* merupakan fenomena yang saling berhubungan yang didasari oleh motivasi yang sama, yaitu melarikan diri dari kerja yang tidak memuaskan.

#### - Ketidakhadiran/kemangkiran (*absenteeism*)

Ketidakhadiran adalah fenomena yang dapat menurunkan efektivitas dan efisiensi organisasi dengan meningkatkan biaya tenaga kerja. Pada banyak pekerjaan, pengganti diperlukan untuk setiap karyawan yang sedang tidak masuk. Karyawan tetap dibayar, hal ini menyebabkan meningkatnya biaya untuk karyawan pengganti. Jika tingkat ketidakhadiran karyawan tinggi, biaya juga bisa tinggi.

Teori tentang ketidakhadiran mengatakan bahwa kepuasan kerja memainkan peranan penting dalam pengambilan keputusan karyawan untuk tidak masuk kerja. Semakin rendah kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya, maka semakin sering pula mereka tidak hadir atau datang terlambat pada pekerjaannya tanpa alasan yang jelas. Seseorang yang menyukai pekerjaannya akan lebih bersemangat untuk datang ke tempat kerjanya dan melakukan pekerjaannya.

- Pindah kerja (*turnover*)

Menurut pendapat Muchinsky (dalam Spector, 1997), pindah kerja adalah hal yang sangat merugikan perusahaan mengingat banyaknya biaya yang telah dikeluarkan perusahaan dan biaya yang harus dikeluarkan kembali guna merekrut karyawan baru sebagai pengganti karyawan yang keluar. Pindah kerja adalah suatu tindakan yang merupakan puncak dari segala perilaku yang disebabkan oleh ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaannya. Para ahli memandang tindakan seseorang yang meninggalkan pekerjaannya (*turnover*) merupakan kelanjutan dari intensi seseorang tersebut meninggalkan perusahaannya (*intention to leave*). Sebagian besar teori melihat pindah kerja merupakan hasil dari ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya (Spector, 1997). Karyawan yang tidak menyukai pekerjaannya akan mencari tempat kerja yang lain. Semakin puas seseorang dengan pekerjaannya, semakin jarang dia berpikir untuk keluar dari pekerjaannya.

4. *Burnout*

*Burnout* adalah emosional *distress* atau keadaan psikologis yang dialami dalam bekerja. *Burnout* lebih merupakan reaksi emosi terhadap pekerjaan. Teori *burnout* mengatakan bahwa karyawan yang dalam keadaan *burnout* mengalami gejala-gejala kelelahan emosi dan motivasi kerja yang rendah, tetapi bukan depresi. Biasanya terjadi dalam pekerjaan yang langsung berhubungan dengan orang lain, seperti pekerja kesehatan dan pekerja sosial.

Menurut Maslach dan Jackson (dalam Spector, 1997), *burnout* terdiri dari tiga komponen. Pertama adalah dispersonalisasi, yaitu jarak emosional yang jauh dengan klien yang mengakibatkan sikap kejam dan tidak peduli terhadap orang

lain. Kedua adalah *emotional exhaustion*, yaitu perasaan kelelahan dan berkurangnya antusiasme untuk bekerja. Komponen terakhir adalah berkurangnya *personal accomplishment*, yaitu perasaan bahwa tidak ada hal berharga yang dilakukan pada pekerjaannya.

#### 5. Kesehatan Fisik dan *Psychological Well-Being*

Menurut Kornhauser (dalam Munandar, 2001), ada beberapa bukti tentang adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan kesehatan fisik dan mental. Suatu kajian longitudinal menyimpulkan bahwa ukuran-ukuran dari kepuasan kerja merupakan peramal yang baik bagi panjang umur (*longevity*) atau rentang kehidupan. Salah satu temuan yang penting dari kajian yang dilakukan oleh Kornhauser tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja adalah pada setiap tingkat jabatan, persepsi dari tenaga kerja bahwa pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dari kecakapan-kecakapan mereka berkaitan dengan skor kesehatan mental yang tinggi. Skor-skor ini juga berkaitan dengan tingkat dari kepuasan kerja dan tingkat dari jabatan.

#### 6. *Counterproductive Behavior*

Perilaku yang berlawanan dengan *organizational citizenship* adalah *counterproductive*. Perilaku ini terdiri dari tindakan yang dilakukan karyawan baik secara sengaja maupun tidak sengaja yang merugikan perusahaan. Perilaku tersebut meliputi penyerangan terhadap rekan kerja, penyerangan terhadap perusahaan, sabotase, dan pencurian. Perilaku-perilaku tersebut mempunyai berbagai macam penyebab, tetapi seringkali dihubungkan dengan ketidakpuasan dan frustrasi di tempat kerja.

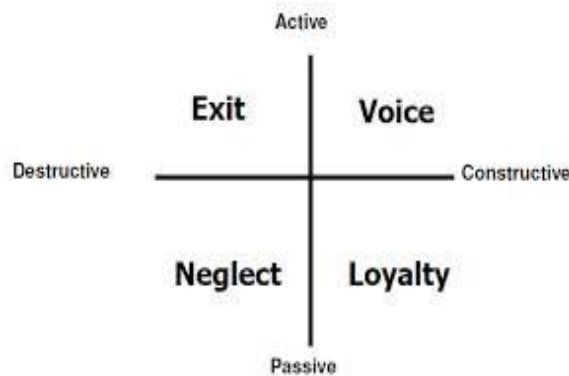
## 7. Kepuasan Hidup

Saling mempengaruhi antara pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan merupakan faktor penting untuk memahami reaksi karyawan terhadap pekerjaannya. Kita cenderung untuk mempelajari kerja terutama di tempat kerja, tetapi karyawan juga terpengaruh oleh kejadian dan situasi di luar tempat kerjanya. Demikian juga sebaliknya, perilaku dan perasaan tentang sesuatu di luar pekerjaan dipengaruhi oleh pengalaman kerja. Kepuasan hidup berhubungan dengan perasaan seseorang tentang kehidupan secara keseluruhan.

Dalam suatu organisasi ketidakpuasan kerja dapat ditunjukkan melalui berbagai cara, Robins and Judge dalam Wibowo (2014: 144-145) menerangkan ada empat respon akibat konsekuensi dari ketidakpuasan kerja tersebut.

1. Keluar (*Exit*), ketidakpuasan ditunjukkan melalui perilaku diarahkan pada meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru atau mengundurkan diri.
2. Aspirasi (*Voice*), ketidakpuasan ditunjukkan melalui usaha secara aktif dan konstruktif untuk memperbaiki keadaan, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan berbagai bentuk aktivitas perserikatan.
3. Kesetiaan (*Loyalty*), ketidakpuasan ditunjukkan secara pasif, tetapi optimistik dengan menunggu kondisi untuk memperbaiki, termasuk dengan berbicara bagi organisasi dihadapan kritik eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemen melakukan hal yang benar.

4. Pengabaian (*Neglect*), ketidakpuasan ditunjukkan melalui tindakan secara pasif membiarkan kondisi semakin buruk, termasuk kemangkiran atau keterlambatan secara kronis, mengurangi usaha, dan meningkatkan tingkat kesalahan.



**Gambar 2. 1 Respon – Respon Terhadap Ketidakpuasan Kerja**

Sumber: Robbins dan Judge dalam Wibowo (2014:145)

#### **2.1.4.4. Dimensi Kepuasan Kerja**

Schermerhorn (2011: 73), mengemukakan bahwa kepuasan kerja meliputi lima dimensi yaitu:

- a. Pekerjaan itu sendiri (*work itself*)

Salah satu faktor kepuasan kerja adalah pekerjaan yang menantang, bervariasi dan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya sehingga tidak menimbulkan kejenuhan dan kebosanan bagi karyawan dalam mengerjakannya.

b. Pengawasan (*supervision*)

Hubungan antara atasan dan bawahan bisa disebut dengan hubungan fungsional dan keseluruhan (*entity*). Hubungan fungsional mencerminkan sejauh mana atasan membantu bawahan, untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi karyawan, misalnya dengan memberikan pekerjaan yang menantang. Hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antarpribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai.

c. Rekan kerja (*co-worker*)

Rekan kerja yang ramah, hubungan kerja sama dan komunikasi dengan rekan kerja yang terjalin dengan baik akan mendatangkan kepuasan kerja yang tinggi.

d. Kesempatan untuk maju (*advancement opportunities*)

Pemberian kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan karirnya. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak. Proses kenaikan jabatan yang kurang terbuka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang.

e. Gaji (*pay*)

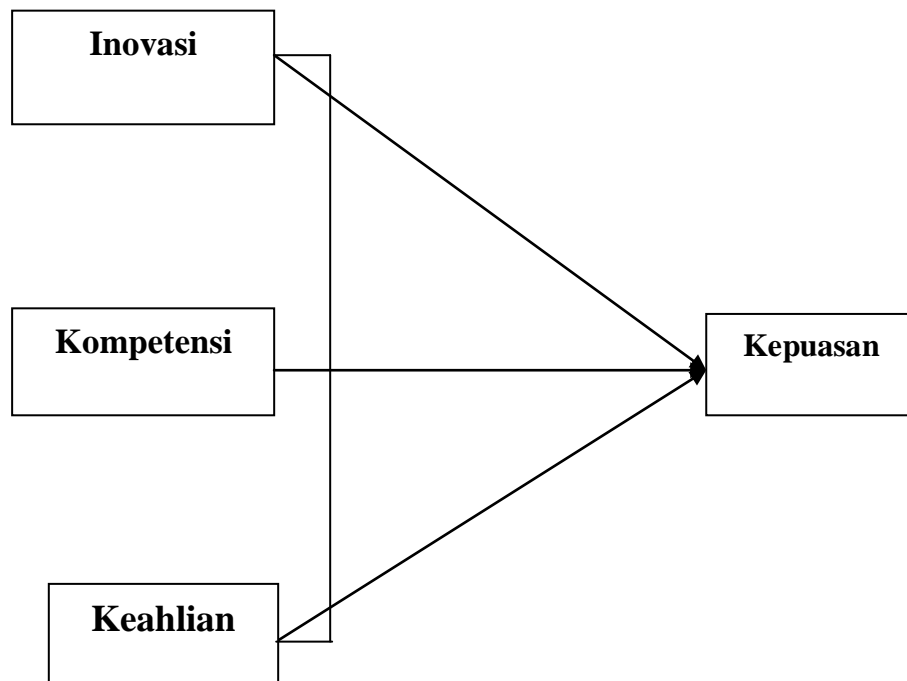
Yaitu sejumlah bayaran yang diterima seseorang akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil sesuai dengan keterampilan dan pengorbanan yang diberikan.

## **2.2. Kerangka Pikir**

Kepuasan masyarakat atasan publik tentunya tidak terlepas dari beberapa hal yang ditampilkan oleh pemberilayanan publik dalam hal ini aparatur sipil

Negara seperti halnya inovasi dari aparatur sipil Negara, inovasi yang tinggi dari ASN tentunya akan mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan, kompetensi yang tinggi dari ASN juga akan meningkatkan kepuasan masyarakat penerima layanan karena ASN yang tidak kompeten tentunya akan mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat penerima layanan publik. ASN yang memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan publik tentunya akan meningkatkan kepuasan masyarakat sementara pegawai yang kurang ahli akan mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat penerima layanan public.

Model yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagaimana digambarkan pada gambar : 2.2 berikut:



**Gambar 2.2.**  
**Kerangka Berpikir**

## **2.6. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan , rumusan masalah,kajian teori dan model kerangka piker yang telah dibahas sebelumnya, hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut :

5. Inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.
6. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.
7. Keahlian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.
8. Inovasi, kompetensi dan keahlian secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **3.1.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2011: 8) yaitu : “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan *survey*, Pendekatan *survey* adalah kegiatan mengumpulkan data sebanyak-banyaknya mengenai fakta-fakta yang merupakan pendukung terhadap penelitian, dengan maksud untuk mengetahui status, gejala menentukan kesamaan status dengan cara membandingkan dengan standard yang sudah dipilih dan atau ditentukan (Arikunto, 2003)

### **3.1.2. Sifat Penelitian**

Adapun sifat penelitian adalah *explanatory research* Sugiyono (2003) menyatakan bahwa, penelitian *explanatory* merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

### **3.1.3. Tempat dan waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di dinas pertanian dan perikanan Kabupaten Tobasamosir dengan mengambil sampel dari seluruh kecamatan yang ada di kabupaten Tobasamosir. Penelitian ini dilaksanakan selama 4 bulan mulai dari bulan Nopember 2019 sampai dengan Februari 2020.

## **3.2. Variabel dan Defenisi Operasional**

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X), dan Variabel terikat (Y). Variabel bebas terdiri dari inovasi (X<sub>1</sub>), Komptensi (X<sub>2</sub>) dan keahlian (X<sub>3</sub>) sedangkan yang menjadi variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas Pertanian dan Perikanan kabupaten Tobasamosir (Y).

Operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut (Mohamad Nasir 1999:152).

Definisi operasional variabel penelitian ini dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 3.1.**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian: Definisi, Indikator, dan Skala Pengukuran**

Variabel	Defenisi	Indikator	Pengukuran
X <sub>1</sub> Inovasi	inovasi merupakan hasil penerimaan dan implementasi ide, proses atau produk baru. Menambahkan inovasi yang mencakup sistem, kebijakan dan program, selain menciptakan produk dan proses baru inovasi juga dapat berupa upaya manajerial pemasaran baru yang lebih efektif dan efisien	1. Inovasi teknis 2. Inovasi sistem 3. Pengetahuan Inovasi	Skala Likert
Kompetensi (X <sub>2</sub> )	Adalah karakteristik mendasar yang menggabungkan pengetahuan dan keterampilan yang dapat menyebabkan atau memprediksikan perilaku kerja seseorang atau juga kepuasan seseorang dalam berbagai situasi dan tugas-tugas pekerjaan.	1. Sifat ( <i>Traits</i> ) 2. Konsep diri ( <i>Self-concept</i> ) 3. Pengetahuan ( <i>Knowledge</i> ) 4. Keterampilan ( <i>Skill</i> )	
Keahlian (X <sub>3</sub> )	Keahlian merupakan sesuatu minat atau bakat yang harus dimiliki oleh seseorang, dengan keahlian yang dimilikinya memungkinkan untuk dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas secara baik dengan hasil yang maksimal.	1. Keahlian menyelesaikan masalah 2. Keahlian mengajukan argumentasi 3. Pandangan, nilai perbuatan 4. Keahlian melakukan aktifitas	Skala Likert
Y Kepuasan	Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dan harapannya	1. nilai produk, 2. nilai pelayanan, 3. nilai personal, 4. nilai image atau citra, 5. biaya moneter, 6. biaya waktu	Skala Likert

### **3.3. Sumber Data dan Objek Penelitian**

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer diperoleh dari wawancara (*Interview*) dan daftar pertanyaan (*Questionnaire*).
- b. Data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasa dan yang dijadikan objek penelitian ini adalah inovasi, kompetensi dan keahlian.

### **3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah kelompok atau kumpulan dari seluruh elemen atau individu-individu yang merupakan sumber informasi dalam suatu riset (Sumarsono, 2004), selanjutnya menurut Sugiyono (2007:90). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Sementara (Sekaran, 2000) menyatakan populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau minat yang ingin peneliti investigasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ketua kelompok tani yang ada di kabupaten Tobasamosir yang berjumlah 859 orang yang tersebar di 16 kecamatan sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Sebaran Populasi Penelitian**

No	Nama Kecamatan	Jumlah Poktan
1	Ajibata	38
2	Balige	116
3	Bonatua Lunasi	36
4	Borbor	36
5	Habinsaran	88
6	Laguboti	74
7	Lumbanjulu	53
8	Nassau	45
9	Parmaksian	33
10	Pintupohan Meranti	22
11	Porsea	51
12	Siantar Narumonda	31
13	Sigumpar	50
14	Silaen	75
15	Tampahan	39
16	Uluan	72
	<b>Jumlah</b>	<b>859</b>

Sumber: Dinas Pertanian dan perikanan Kab. Tobasa (2020)

#### 3.4.2. Sampel dan teknik pengambilan sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian, jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan rumus Slovin (2001) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana:

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel

N = Jumlah Populasi

n = Besarnya Sampel

$$n = \frac{859}{1 + 859(10\%)^2} = 89,57 \text{ orang}$$

Dari perhitungan diatas maka ditetapkan jumlah sampel sebesar 90 orang

dimana 90 orang tersebut adalah satu orang.

Sampel tersebut ditarik secara proforsional sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Sampel Penelitian**

No	Nama Kecamatan	Jumlah Populasi	Perkalian	Jumlah	Jumlah Sampel
1	Ajibata	38	38/859 x 90	3,981374	4
2	Balige	116	116/859 x 90	12,15367	12
3	Bonatua Lunasi	36	36/859 x 90	3,771828	4
4	Borbor	36	36/859 x 90	3,771828	4
5	Habinsaran	88	88/859 x 90	9,220023	9
6	Laguboti	74	74/859 x 90	7,753201	8
7	Lumbanjulu	53	53/859 x 90	5,552969	6
8	Nassau	45	45/859 x 90	4,714785	5
9	Parmaksian	33	33/859 x 90	3,457509	3
10	Pintupohan Meranti	22	22/859 x 90	2,305006	2
11	Porsea	51	51/859 x 90	5,343423	5
12	Siantar Narumonda	31	31/859 x 90	3,247963	3
13	Sigumpar	50	50/859 x 90	5,23865	5
14	Silaen	75	75/859 x 90	7,857974	8
15	Tampahan	39	39/859 x 90	4,086147	4
16	Uluan	72	72/859 x 90	7,543655	8
	<b>Jumlah</b>	<b>859</b>			<b>90</b>

Sumber: Dinas Pertanian dan Perikanan Kab Tobasa (2020)

### 3.5. Metode Pengumpulan Data

Dalam kegiatan penelitian ini, data dan informasi dikumpulkan dengan menggunakan metode, yaitu :

1. Daftar pertanyaan (*Questionnaire*) yang diberikan kepada ketua koperasi tani yang menjadi responden.
2. Wawancara (*Interview*) kepada pihak yang berkompeten atau berwenang untuk memberikan informasi dan keterangan yang dibutuhkan oleh penelitian ini.
3. Studi dokumentasi yaitu dengan melakukan pengumpulan dokumen-dokumen pendukung yang diperoleh secara langsung dari Dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasa, yang berhubungan dengan inovasi, kompetensi, keahlian, dan kepuasan.

### **3.6. Teknik Analisis Data**

Analisis data yang dilakukan adalah analisis *regresi linear berganda* dengan menggunakan software SPSS

### **3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **3.7.1. Pengujian validitas**

Validitas menunjuk kepada sejauhmana alat pengukur itu dapat melakukan fungsinya mengukur dengan cermat dan tepat sesuai yang diharapkan. Suatu skala pengukuran disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka ia tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya ia lakukan.(Kuncoro, 2003)

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas suatu alat ukur, semakin tinggi tingkat validitasnya maka alat ukur tersebut semakin menunjukkan semakin mengenai sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Pengujian ini akan dilakukan kepada 30 orang diluar yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Pengujian validitas instrument dilakukan dengan cara membandingkan nilai korelasi antara setiap butir pertanyaan dan total pertanyaan, apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Cara lain untuk menguji validitas data adalah dengan menggunakan *Product Moment Pearson* dengan rumus sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{(\sum XY) - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n}}{\sqrt{\frac{(\sum X)^2(\sum Y)^2}{((\sum X^2) - n)(\sum Y^2 - n)}}$$

$R_{xy}$  = Koefisien korelasi produk moment antara butir instrument yang akan digunakan dengan skor semua butir instrument dalam variable yang bersangkutan

$X$  = Jumlah skor butir instrument yang digunakan

$Y$  = Jumlah skor semua butir dalam varviabel tersebut

$n$  = Jumlah responden sementara

Teknik pengujian validitas dengan menggunakan tingkat signifikan 5% untuk mengetahui keeratan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan cara mengkorelasikan antara skor ítem pertanyaan terhadap skor total. Apabila



nilai *total pearson correlation* > 0,3, atau probabilitas kurang dari 0,05 maka ítem tersebut valid (arikunto).

Hasil uji validitas instrument penelitian ini disajikan pada bagian berikut ini berikut:

### 3.7.1.1. Pengujian validitas Instrumen Variabel Inovasi

Hasil pengujian validitas instrument variabel inovasi dapat dilihat pada

Tabel 3.4 berikut:

**Tabel 3.4**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Inovasi**

<b>Pertanyaan</b>	<i>Corrected Item total Correlaion</i>	<i>Sig. (2 – tailed)</i>	<i>Keterangan</i>
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa selalu mampu mencari cara baru dalam teknis penggunaan alat pertanian	0,510	0,004	Valid
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa selalu mampu mencari cara baru dalam teknis mengatasi hama tanaman	0,622	0,000	Valid
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa cepat melakukan perubahan system apabila diperlukan	0,505	0,004	Valid
Dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa sering memberikan pengetahuan yang baru kepada kami mengenai pertanian	0,665	0,000	Valid
Dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa sering menemukan pengetahuan pertanian yang baru melalui penelitian	0,517	0,003	Valid
Dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa selalu mencari pengembangan yang baru mengenai pengembangan pertanian.	0,635	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas, diperoleh hasil pengujian instrument variabel inovasi secara keseluruhan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dari variabel inovasi yang digunakan adalah valid dan instrument ini dapat digunakan dalam penelitian, selain itu hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikansi (1-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

### 3.7.1.2. Pengujian validitas Instrumen Variabel Kompetensi

Hasil pengujian validitas instrument variabel kompetensi dapat dilihat pada Tabel 3.5 berikut:

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kompetensi**

<b>Pertanyaan</b>	<i>Corrected Item total Correlaion</i>	<i>Sig. (2 – tailed)</i>	<i>Keterangan</i>
Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa selalu mampu tetap tenang dalam menghadapi masalah pertanian masyarakat.	0,665	0,000	Valid
Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam melayani mmasyarakat	0,462	0,010	Valid
Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa kelihatan selalu percaya diri dalam melayani masyarakat	0,459	0,011	Valid
Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa memiliki integritas yang tinggi.	0,621	0,000	
Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa cukup paham dengan berbagai hal sehubungan dengan pertanian	0,622	0,000	Valid
Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa sangat paham tentang prosedur kerja yang ada.	0,548	0,002	Valid

Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa selalu mampu berkomunikasi dengan baik kepada kami.	0,657	0,000	Valid
Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa cukup terampil dalam melayani masyarakat	0,488	0,006	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.5 di atas, diperoleh hasil pengujian instrument variabel kompetensi secara keseluruhan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dari variabel kompetensi yang digunakan adalah valid dan instrument ini dapat digunakan dalam penelitian, selain itu hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikansi (1-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

### 3.7.1.3. Pengujian validitas Instrument Variabel Keahlian

Hasil pengujian validitas instrument variabel keahlian dapat dilihat pada Tabel 3.6 berikut:

**Tabel 3.6**  
**Hasil Uji Validitas Instrument Variabel Keahlian**

<b>Pertanyaan</b>	<i>Corrected Item total Correlaion</i>	<i>Sig. (2 – tailed)</i>	<i>Keterangan</i>
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa mampu menyelesaikan masalah pertanian dengan cepat	0,575	0,001	Valid
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa mampu menyelesaikan masalah pertanian dengan tepat	0,644	0,000	Valid
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa cukup ahli dalam menyelesaikan hama tanaman	0,611	0,000	Valid

Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa cukup handal dalam meberikan argumentasi mengenai masalah pertanian	0,499	0,005	Valid
Pandangan-pandangan yang diberikan Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa cukup cerdas	0,439	0,015	Valid
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa sangat ahli dalam melayani masyarakat	0,645	0,000	Valid
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa sangat ahli dalam meningkatkan hasil pertanian masyarakat tobasa.	0,611	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.6 di atas, diperoleh hasil pengujian instrument variabel keahlian secara keseluruhan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dari variabel keahlian yang digunakan adalah valid dan instrument ini dapat digunakan dalam penelitian, selain itu hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikansi (1-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

#### 3.7.1.4. Pengujian validitas Instrumen Kepuasan

Hasil pengujian validitas instrumen variabel kepuasan dapat dilihat pada Tabel 3.7 berikut:

**Tabel 3.7**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan**

<b>Pertanyaan</b>	<i>Corrected Item total Correlaion</i>	<i>Sig. (2 – tailed)</i>	<i>Keterangan</i>
Layanan publik yang diberikan dinas pertanian dan perikanan Tobasa kepada Koperasi Kami cukup bagus.	0,584	0,001	Valid

Saya sangat senang terhadap pelayanan yang diberikan dinas pertanian dan perikanan Tobasa kepada kami	0,619	0,000	Valid
Pegawai atau ASN yang bekerja di dinas pertanian dan perikanan Tobasa memiliki sikap yang baik	0,623	0,000	Valid
Kami sangat yakin terhadap solusi yang diberikan dinas pertanian dan perikanan Tobasa kepada kami	0,526	0,003	Valid
Koperasi kami tidak pernah dibebani oleh dinas pertanian dan perikanan Tobasa dari segi biaya	0,622	0,000	Valid
Pelayanan di kantor dinas pertanian dan perikanan Tobasa selalu tepat waktu	0,651	0,000	Valid
Lokasi dinas pertanian dan perikanan Tobasa yang strategis membuat kami mudah berkonsultasi tentang masalah yang dihadapi koperasi	0,619	0,000	Valid
Saya merasa senang menerima layanan di kantor dinas pertanian dan perikanan Tobasa.	0,656	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.7 di atas, diperoleh hasil pengujian instrument variabel kepuasan secara keseluruhan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dari variabel kepuasan yang digunakan adalah valid dan instrument ini dapat digunakan dalam penelitian, selain itu hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikansi (1-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

### 3.7.2. Pengujian Reliabilitas

Tingkat konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dinamakan reliabilitas. Jika suatu alat ukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur

gejala yang sama dan hasil pengukuran relative konstan, maka alat ukur tersebut reliabilitas. Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukur yang baik.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas instrument dalam penelitian ini dilakukan atau dianalisis dengan teknik *Cronbach Alfa* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alfa*  $>0,60$  (ghozali, 2005).

Menurut Ghozali (2005), "Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsiste atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengn dua cara yaitu, yaitu; 1) *Repeated Measure* atau pengukuran ulang; 2) *One Shot* atau pengukuran sekali saja".

Sekaran (2000) menyatakan bahwa "*Reliabilities less than 0,60 are considered to be poor those in the 0,7 range, acceptable and those over 0,80 good*". Artinya dalah reliabilitas yang kurang dari 0,6 adalah kurang baik sedangkan 0,7 dapat diterima dan seterusnya 0,8 keatas dinyatakan baik.

Adapun hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	<i>Cronbach's</i>	<i>N</i>	
	<i>Alpha</i>	<i>Of Items</i>	<i>Keterangan</i>

---

1. Variabel Inovasi	0.711	7	Reliabel
2. Variabel kompetensi	0.629	9	Reliabel
3. Variabel keahlian	0.723	8	Reliabel
4. Variabel kepuasan	0.721	9	Reliabel

---

Sumber: Penelitian (Data diolah), 2020

Nilai *Cronbach alpha* untuk seluruh variabel yang diteliti berada diatas 0,6 maka dengan demikian seluruh variabel dinyatakan reliabel, dan dapat digunakan untuk analisis berikutnya.

### **3.8. Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik perlu dilakukan untuk memastikan bahwa alat uji statistik regresi linier berganda dapat digunakan atau tidak.

#### **3.8.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak, menurut Sugiyono (2005). Cara yang sering digunakan adalah dengan melihat tampilan grafik histogram yang memberikan pola distribusi normal karena meyebar secara merata ke kiri dan kekanan. Atau dapat juga kita lihat dari grafik Normal P-P plot.

Jika Grafik Normal Plot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa model garis regresi memenuhi asumsi normalitas.

### **3.8.2 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinearitas dipergunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel *independent* yang memiliki kemiripan dengan variabel *independent* lain dalam satu model yang dapat menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara variabel *independent* tersebut.

Multikolinearitas adalah kondisi terdapatnya linier atau korelasi yang tinggi antara masing-masing variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas biasanya terjadi ketika sebagian besar variabel yang digunakan saling terkait dalam suatu model regresi. Masalah multikolinearitas tidak dijumpai pada regresi sederhana karena dalam regresi sederhana hanya melibatkan satu variabel independen saja.

Pengujian multikolinieritas pada usulan penelitian ini dilakukan dengan melihat *collnarity statistic* dan nilai koefisien korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinieritas terjadi apabila (1) nilai *tolerance* ( $Tolerance < 0.10$ ) dan (2) *Variance inflation faktor* ( $VIF > 10$ ).

### **3.8.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain.



Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.

Beberapa alternatif solusi jika model menyalahi asumsi heteroskedastisitas adalah dengan mentransformasikan ke dalam bentuk logaritma, yang hanya dapat dilakukan jika semua data bernilai positif. Atau dapat juga dilakukan dengan membagi semua variabel dengan variabel yang mengalami gangguan heteroskedastisitas

Suatu asumsi penting dari model linier klasik adalah bahwa gangguan yang muncul dalam fungsi regresi populasi adalah *homoskedastik* yaitu semua gangguan memiliki varians yang sama, Gujarati (2003).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian.**

##### **4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian.**

###### **4.1.1.1. Sejarah Singkat Dinas pertanian dan perikanan kabupaten**

**Tobasamosir**

###### **4.1.1.2. Visi Misi Dinas Pendidikan Kabupaten Tobasa**

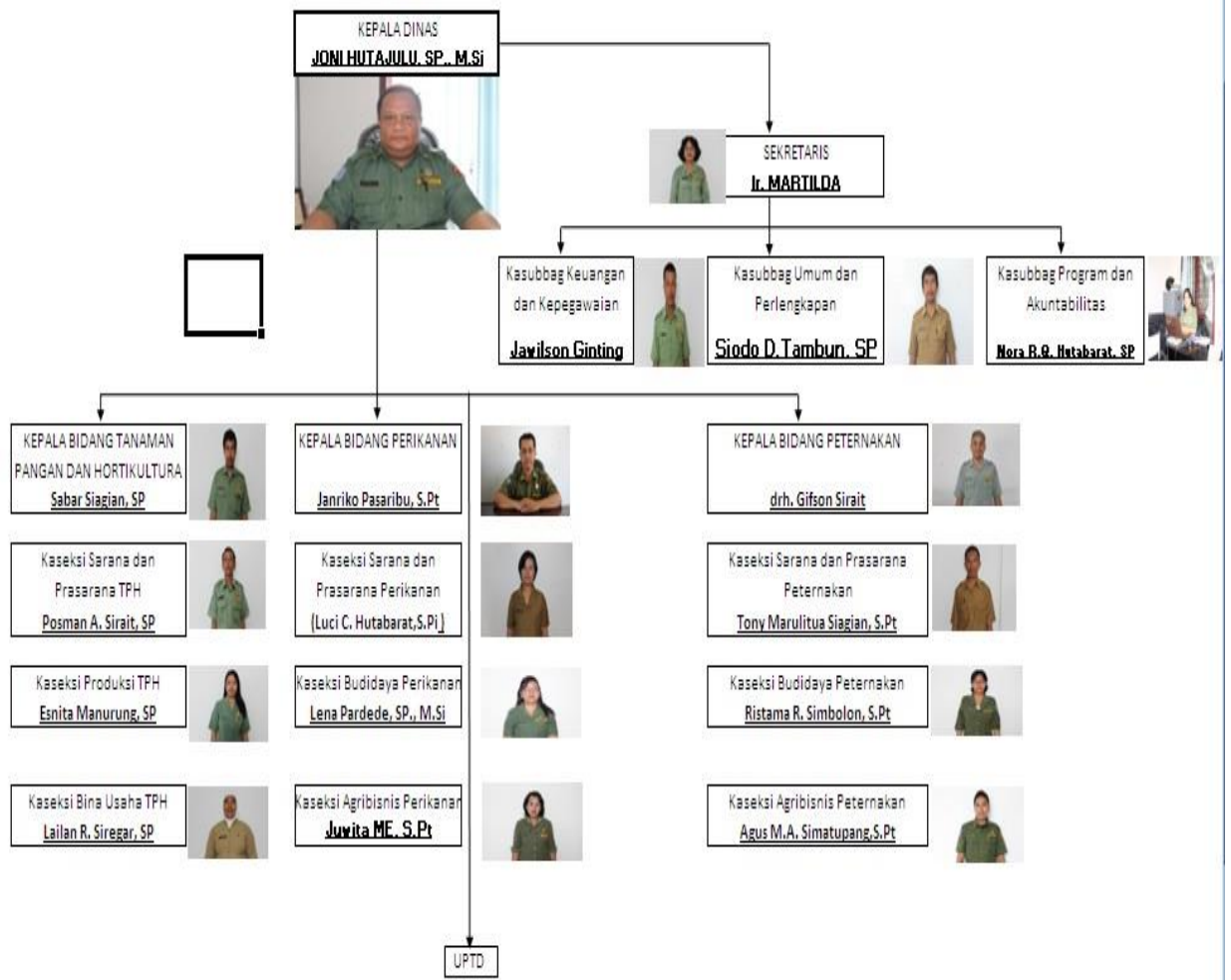
**VISI:**

**MISI:**

#### 4.1.1.3. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Tobasa

Adapun struktur organisasi dinas Pertanian dan Perikanan Kabupaten

Tobasamosir digambarkan pada gambar struktur organisasi berikut ini:



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Dinas Pertanian dan Perikanan**  
**Kabupaten Tobasamosir**

## 4.1.2. Penjelasan Atas Variabel Penelitian

### 4.1.2.1. Penjelasan Responden Atas Variabel Inovasi

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel inovasi ( $X_1$ ) adalah seperti pada Tabel dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

**Tabel 4.1.**  
**Penjelasan Responden Atas Variabel Inovasi**

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa selalu mampu mencari cara baru dalam teknis penggunaan alat pertanian	0	0,00	3	3,33	38	42,22	47	52,22	2	2,22
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa selalu mampu mencari cara baru dalam teknis mengatasi hama tanaman	0	0,00	0	0,00	34	37,78	55	61,11	1	0,95
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa cepat melakukan perubahan system apabila diperlukan	1	1,11	43	47,78	38	42,22	8	8,89	0	0,00
Dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa sering memberikan pengetahuan yang baru kepada kami mengenai pertanian	0	0,00	1	1,11	6	6,67	79	87,78	4	3,81
Dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa sering menemukan pengetahuan pertanian yang baru melalui penelitian	0	0,00	2	2,22	75	83,33	12	13,33	1	0,95
Dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa selalu mencari pengembangan yang baru mengenai pengembangan pertanian.	0	0,00	2	2,22	39	43,33	47	52,22	2	1,90

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari tabulasi jawaban responden mengenai variabel inovasi yang disajikan pada tabel diatas menunjukkan bahwa inovasi pegawai dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir cukup rendah yang ditandai dengan banyaknya responden memilih pilihan jawaban kurang setuju terhadap pertanyaan yang diajukan.

Selain yang menjawab kurang setuju jawaban tidak setuju untuk pertanyaan nomor 3 yaitu mengenai perubahan system juga sangat banyak dipilih oleh responden yang menunjukkan adanya kekakuan system di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir, yang tentunya hal ini dapat menjadi unsur penghambat pengembangan organisasi/dinas ini kedepan, sebagai suatu dinas pemerintahan tentunya dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir juga dituntut untuk cepat berubah agar mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Instansi pemerintah harusnya berorientasi kepada pelayanan masyarakat sehingga keinginan terutama kebutuhan masyarakat harus cepat ditanggapi oleh pemerintah, dimana dalam mengikuti kebutuhan dan keinginan masyarakat maka pemerintah harus senantiasa berubah yaitu dengan berani melakukan inovasi dalam pelayanannya kepada masyarakat agar mampu menghadapi perubahan.

Hal ini menunjukkan bahwa instansi dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir yang memiliki inovasi yang rendah tentunya kurang tepat pada saat ini.

#### **4.1.2.2. Penjelasan Responden Atas Variabel Kompetensi**

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel kompetensi ( $X_2$ ) adalah seperti pada Tabel dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

**Tabel 4.2.**  
**Penjelasan Responden atas Variabel Kompetensi**

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa selalu mampu tetap tenang dalam menghadapi masalah pertanian masyarakat.	0	0,00	1	1,11	23	25,56	65	72,22	1	1,11
Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam melayani masyarakat	0	0,00	1	1,11	8	8,89	77	85,56	4	3,81
Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa kelihatan selalu percaya diri dalam melayani masyarakat	0	0,00	1	1,11	10	11,11	77	85,56	2	1,90
Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa memiliki integritas yang tinggi.	0	0,00	0	0,00	54	60,00	35	38,89	1	0,95
Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa cukup paham dengan berbagai hal sehubungan dengan pertanian	0	0,00	0	0,00	57	63,33	33	36,67	0	0,00
Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa sangat paham tentang prosedur kerja yang ada.	0	0,00	1	1,11	59	65,56	28	31,11	2	1,90
Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa selalu mampu berkomunikasi dengan baik kepada kami.	0	0,00	0	0,00	1	1,11	70	77,78	19	18,10
Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa cukup terampil dalam melayani masyarakat	0	0,00	0	0,00	2	2,22	71	78,89	17	16,19

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Tanggapan responden mengenai kompetensi yang disajikan pada tabel diatas menunjukkan bahwa cukup banyak responden yang memberikan jawaban kurang setuju, hal ini tentunya memberikan tanggapan negatif atau respon yang negative dari para responden terhadap kompetensi pegawai di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir hal ini tentunya menunjukkan bahwa pegawai pada dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir belum memiliki kompetensi yang tinggi.

Kompetensi yang belum tinggi juga terlihat untuk beberapa hal yang sangat menonjol atau yang sangat negative yaitu untuk pertanyaan nomor 4, 5 dan pertanyaan nomor 6 dimana ketiga pertanyaan tersebut cukup banyak yang memilih kurang setuju, situasi ini tentunya menunjukkan bahwa integritas ASN di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir belum tinggi, begitu juga dengan pemahaman berbagai hal tentang pertanian yang masih kurang dan pegawai di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir juga masih memiliki pemahaman yang kurang tinggi tentang prosedur kerja yang ada di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.

#### **4.1.2.3. Penjelasan Responden Atas Variabel Keahlian**

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan variabel keahlian ( $X_3$ ) adalah seperti pada Tabel dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

**Tabel 4.3.**

**Penjelasan Responden atas Variabel Keahlian**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Kurang Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Sangat Setuju</b>
------------------------	----------------------------	---------------------	----------------------	---------------	----------------------

	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa mampu menyelesaikan masalah pertanian dengan cepat	6	6,67	50	55,56	32	35,56	2	2,22	0	0,00
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa mampu menyelesaikan masalah pertanian dengan tepat	0	0,00	6	6,67	70	77,78	14	15,56	0	0,00
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa cukup ahli dalam menyelesaikan hama tanaman	0	0,00	0	0,00	27	30,00	62	68,89	1	0,95
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa cukup handal dalam memberikan argumentasi mengenai masalah pertanian	0	0,00	0	0,00	46	51,11	42	46,67	2	1,90
Pandangan-pandangan yang diberikan Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa cukup cerdas	0	0,00	0	0,00	29	32,22	59	65,56	2	1,90
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa sangat ahli dalam melayani masyarakat	0	0,00	0	0,00	48	53,33	38	42,22	4	3,81
Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa sangat ahli dalam meningkatkan hasil pertanian masyarakat tobasa.	0	0,00	2	2,22	58	64,44	29	32,22	1	0,95

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Tabel diatas menunjukkan bahwa sangat banyak responden yang memilih pilihan jawaban kurang setuju, terhadap seluruh pertanyaan yang diajukan mengenai keahlian ASN dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir, setuasi ini menunjukkan bahwa ASN atau pegawai dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir belum memiliki keahlian yang tinggi, khususnya keahlian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kabupaten Tobasamosir.

Dari beberapa pertanyaan yang diajukan satu pertanyaan yaitu pertanyaan nomor satu mengenai kemampuan menyelesaikan masalah pertanian dengan cepat mendapat respon yang sangat buruk dimana 55 persen responden memilih



jawaban tidak setuju yang memberikan arti bahwa ASN dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir masih memiliki keahlian yang kurang baik.

#### 4.1.2.4. Penjelasan Responden Atas Variabel Kepuasan

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel kepuasan (Y) adalah seperti pada Tabel dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

Pada Tabel 4.4 dibawah ini menunjukkan bahwa masih banyak pegawai yang memilih pilihan jawaban kurang setuju terhadap seluruh pertanyaan yang diajukan mengenai kepuasan layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.

Situasi ini menunjukkan bahwa masih banyak pelayanan yang belum maksimal yang dilakukan oleh dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir yang belum maksimal selama ini sehingga penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir merasakan kurang puas terhadap pelayanan yang mereka terima dari dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.

**Tabel 4.4**  
**Penjelasan Responden atas Variabel Kepuasan**

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Layanan publik yang diberikan dinas	0	0,00	0	0,00	17	18,89	70	77,78	3	3,33

pertanian dan perikanan Tobasa kepada Koperasi Kami cukup bagus.										
Saya sangat senang terhadap pelayanan yang diberikan dinas pertanian dan perikanan Tobasa kepada kami	0	0,00	0	0,00	43	47,78	44	48,89	3	2,86
Pegawai atau ASN yang bekerja di dinas pertanian dan perikanan Tobasa memiliki sikap yang baik	0	0,00	0	0,00	0	0,00	50	55,56	40	38,10
Kami sangat yakin terhadap solusi yang diberikan dinas pertanian dan perikanan Tobasa kepada kami	0	0,00	0	0,00	79	87,78	9	10,00	2	1,90
Koperasi kami tidak pernah dibebani oleh dinas pertanian dan perikanan Tobasa dari segi biaya	0	0,00	0	0,00	0	0,00	34	37,78	56	53,33
Pelayanan di kantor dinas pertanian dan perikanan Tobasa selalu tepat waktu	6	6,67	57	63,33	25	27,78	1	1,11	1	0,95
Lokasi dinas pertanian dan perikanan Tobasa yang strategis membuat kami mudah berkonsultasi tentang masalah yang dihadapi koperasi	5	5,56	7	7,78	67	74,44	11	12,22	0	0,00
Saya merasa senang menerima layanan di kantor dinas pertanian dan perikanan Tobasa.	0	0,00	1	1,11	43	47,78	44	48,89	2	1,90

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

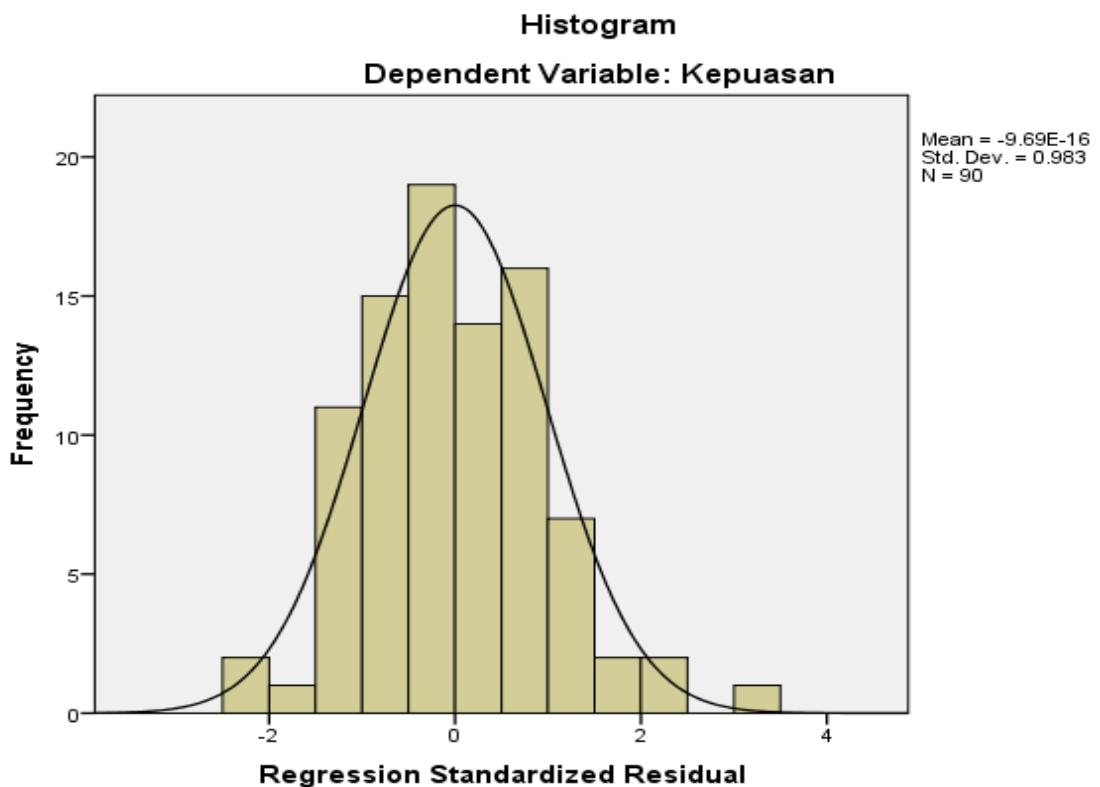
Khusus mengenai pelayanan ketepatan waktu yang diajukan pada pertanyaan nomor 6, para responden memberikan jawaban tidak setuju sekitar 63,3 persen hal ini tentunya menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir masih belum tepat waktu

yang tentunya menimbulkan ketidakpuasan para masyarakat penerima layanan public di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.

### 4.1.3. Uji Asumsi Klasik

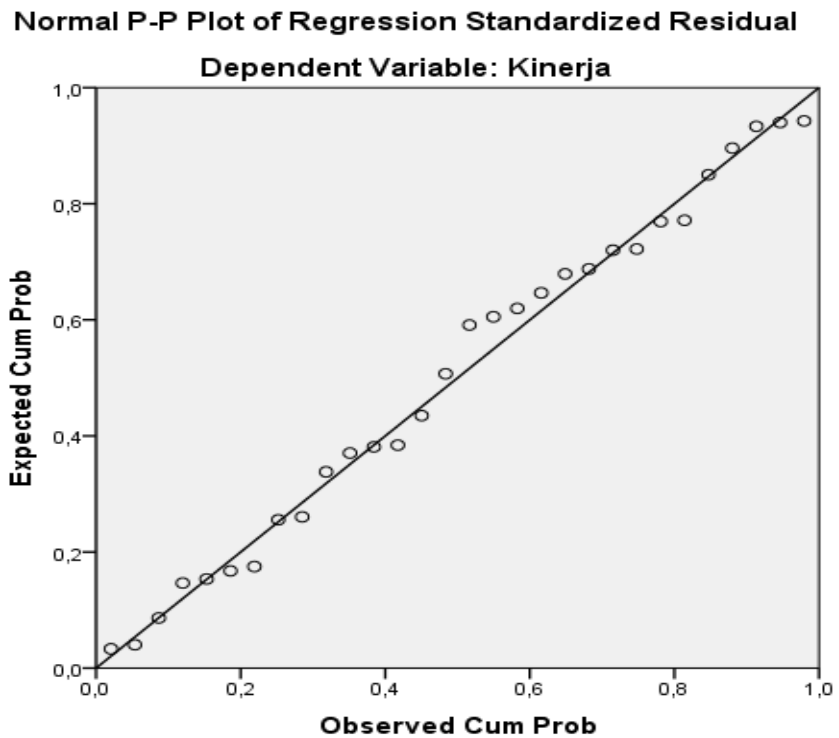
#### 4.1.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat tampilan grafik Histogram dan Grafik P-P Plot, tampilan grafik histogram terdapat pada gambar 4.2 di bawah ini dimana grafik ini memberikan pola distribusi normal karena menyebar secara merata ke kiri dan ke kanan.



Sumber: Hasil Penelitian 2020 (Data diolah)

**Gabbar 4.2**  
**Uji Normalitas Histogram**



**Gambar 4.3**  
**Uji Normal P-P Plot**

Pada gambar 4.3 grafik P-P Plot diatas ini terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dari grafik ini dapat disimpulkan bahwa model garis regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### **4.1.3.2. Uji Multikolonierisitas**

Pengujian multikolonierisitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat *collnarity statistic* dan nilai koefisien korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolonierisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan

adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolonierisitas terjadi apabila (1) nilai *tolerance* ( $Tolerance < 0.10$ ) dan (2) *Variance inflation faktor* ( $VIF > 10$ ).

Berdasarkan Tabel 4.5 di bawah ini terlihat nilai VIF untuk variabel inovasi, kompetensi, dan keahlian lebih kecil dari 10. Sedangkan nilai *tolerance*-nya lebih besar dari 0.10. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini tidak saling berkorelasi atau tidak ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Hasil pengujian terlihat pada Tabel 4.5 di bawah ini :

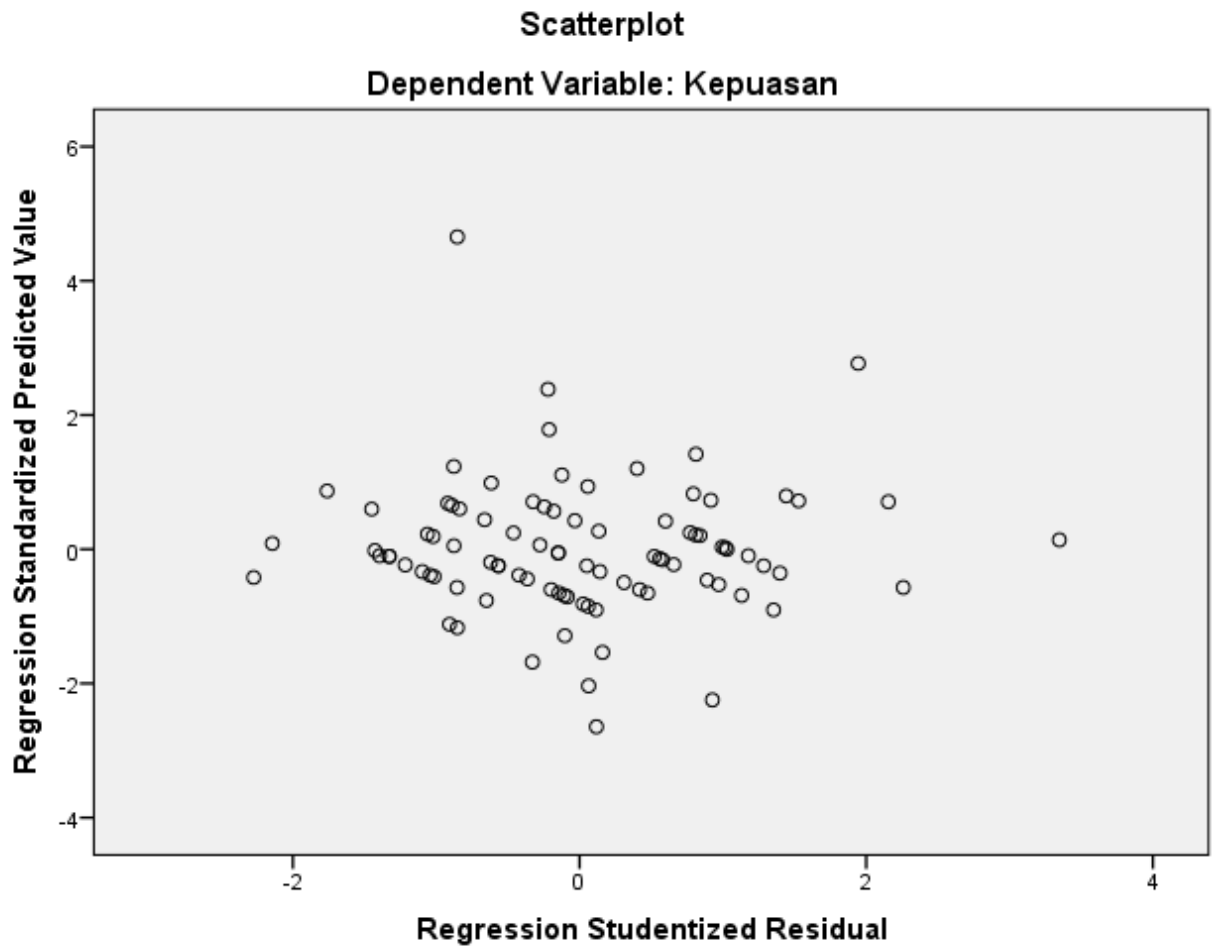
**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Multikolonierisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
(Constant)	3.149	2.604			
1 Inovasi	.088	.078	.094	.807	1.240
Kompetensi	.597	.096	.539	.732	1.366
Keahlian	.236	.094	.226	.685	1.461

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

#### 4.1.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Suatu asumsi penting dari model linier klasik adalah bahwa gangguan yang muncul dalam fungsi regresi populasi adalah *homoskedastik* yaitu semua gangguan memiliki varians yang sama, Gujarati (1995). Salah satu cara yang digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan gambar scatterplot, apabila titik-titik menyebar dibawah dan diatas angka 0, serta tidak membentuk pola maka dapat disimpulkan model regresi terhindar dari masalah heteroskedastisitas. Hasil pengujian terlihat pada Gambar 4.4 dibawah ini :



Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

**Gambar: 4.4**  
**Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan Gambar 4.4 di atas dari hasil tampilan output SPSS dengan jelas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dibawah dan diatas angka 0, serta tidak membentuk pola maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terdapat unsur heteroskedastisitas.

## 4.2. Pembahasan

### 4.2.1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model, yaitu variasi variabel bebas yaitu inovasi, kompetensi, dan keahlian dalam menerangkan variasi variabel terikatnya yaitu kepuasan. Nilai koefisien determinasi  $R^2$  dapat dilihat dalam Tabel 4.6 dibawah ini :

**Tabel 4.6**  
**Koefisien Determinan (  $R^2$  )**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.723 <sup>a</sup>	.523	.507	1.634	1.915

a. Predictors: (Constant), Keahlian, Inovasi, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Nilai  $R^2$  yang diperoleh adalah sebesar 0.523 atau 52,3% yang menunjukkan kemampuan variabel inovasi, kompetensi dan keahlian, dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir sebesar 52,3%, sedangkan sisanya sebesar 47,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model seperti, fasilitas, kecepatan, kemampuan pegawai dan lain-lain.

### 4.2.2 Uji Serempak (Uji F)

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan:

Jika nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Jika nilai  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Berdasarkan Tabel 4.7 di bawah ini dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} = 31,486$  dan  $F_{tabel} = 2,71$  dalam hal ini  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  dan nilai signifikan adalah 0.00 lebih kecil dari nilai alpha 0.05,.

Dari hasil tersebut maka keputusan yang diambil adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Diterimanya hipotesis alternatif menunjukkan variabel bebas inovasi  $X_1$ , kompetensi  $X_2$ , dan keahlian  $X_3$ , mampu menjelaskan keragaman dari variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat atas pelayanan public yang diberikan pegawai dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir (Y) maka dalam hal ini variabel inovasi, kompetensi dan, keahlian, secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.

**Tabel 4.7**  
**Uji Serempak ( Uji F )**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	252.294	3	84.098	31.486	.000 <sup>b</sup>
Residual	229.706	86	2.671		
Total	482.000	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Keahlian, Inovasi, Kompetensi

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

#### 4.2.4. Uji Parsial (Uji t)



Untuk menguji hipotesis pengaruh variabel inovasi, kompetensi dan keahlian secara parsial dilakukan uji t. Pengujian ini dilakukan dua arah, menggunakan tingkat signifikansi alpha 5% . Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan antara nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$  dengan kriteria keputusan adalah :

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$   $H_0$  diterima atau  $H_1$  ditolak

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima

Atau

Jikanilai  $sig < \alpha$   $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima

Jikanilai  $sig > \alpha$   $H_0$  diterima atau  $H_1$  ditolak

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai konstanta adalah sebesar 3,149 dan nilai koefisien masing-masing variabel adalah  $X_1 = 0.88$ ,  $X_2 = 0,597$ ,  $X_3 = 0,236$ , Maka model regresi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,149 + 0.088 X_1 + 0,597 X_2 + 0.236 X_3$$

Dimana :

Y = Kepuasan

$X_1$  = Inovasi

$X_2$  = Kompetensi

$X_3$  = Keahlian

**Tabel 4.8**  
**Uji Parsial ( Uji t )**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
								(Constant)
1	Inovasi	.088	.078	.094	1.138	.258	.807	1.240
	Kompetensi	.597	.096	.539	6.199	.000	.732	1.366
	Keahlian	.236	.094	.226	2.507	.014	.685	1.461

a. Dependent Variable: Kepuasan  
 Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Dari Tabel 4.18 di atas ini diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel inovasi (1,138) lebih kecil dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  (2,35) atau nilai sig (0,258) lebih besar dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak untuk variabel inovasi. Dengan demikian maka secara parsial variabel inovasi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.

Pengaruh yang tidak signifikan antara variabel inovasi terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir tidak akan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir secara signifikan, sehingga cara-cara yang dilakukan dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir untuk meningkatkan inovasi tidak akan berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas

pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir secara signifikan, yang artinya akan lebih tepat memperhatikan variabel atau faktor yang lain yang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.

2. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kompetensi (6,199) lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  (2,35) atau nilai sig (0,000) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima untuk variabel kompetensi ASN dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.

Berdasarkan hasil pengolahan diatas untuk variabel kompetensi  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan demikian maka secara parsial variabel kompetensi ASN memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir

Situasi ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi ASN yang dilakukan oleh dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir akan memiliki peran yang tinggi atau peran yang besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir. Maka usaha meningkatkan kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir dengan cara memperbaiki kompetensi ASN adalah cara yang tepat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat penerima

layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir pada saat ini.

3. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel keahlian (2,507) lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  (2,35) atau nilai sig (0,014) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima untuk variabel keahlian.

Berdasarkan hasil diatas maka secara parsial variabel keahlian memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.

Dari perhitungan tersebut diketahui bahwa peningkatan keahlian ASN menjadi salah satu cara yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir secara signifikan namun hal ini juga menunjukkan bahwa pengurangan atau kemerosotan keahlian ASN juga akan menurunkan kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir secara simultan, sehingga variabel keahlian adalah variabel yang perlu untuk ditingkatkan oleh pimpinan dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir dan juga perlu di jaga agar tidak mengalami penurunan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

4. Secara parsial variabel inovasi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.
5. Secara parsial variabel kompetensi ASN memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.
6. Secara parsial variabel keahlian memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.
7. Secara serempak variabel inovasi, kompetensi dan, keahlian, secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.

#### **5.2 . Saran**

Dari hasil pembahasan dan juga kesimpulan diatas maka diberikan beberapa saran penelitian sebagai berikut:

1. Kepada pimpinan dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir disarankan untuk meningkatkan inovasi ASN dengan cara memberikan keleluasaan kepada ASN dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir dalam menyelesaikan pekerjaannya namun tetap memberikan koridor yang harus diikuti.
2. Pimpinan dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir disarankan untuk tidak melakukan pengawasan yang berlebihan namun pimpinan perlu menetapkan sasaran kerja bagi sertiap pegawai dan dinilai tiap periode waktu, karena pengawasan yang ketat akan menutup daya kreasi ASN.
3. Disarankan kepada ASN dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir untuk memberikan pelayanan masyarakat dengan cepat tidak hanya tepat namun kecepatan layanan juga sangat dibutuhkan oleh masyarakat.
4. Keahlian ASN di dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir dinilai masih kurang tinggi untuk itu disarankan kepada pimpinan dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir untuk meningkatkan keahlian ASN dengan cara menugaskan ASN untuk mengikuti pelatihan dan juga pendidikan diluar maupun didalam instansi dinas pertanian dan perikanan kabupaten Tobasamosir.
5. Kepada peneliti berikutnya yang akan meneliti kepuasan masyarakat disarankan agar menambah variabel bebas yang mungkin memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat selain variabel yang sudah dibahas atau

yang menjadi variabel independen dalam penelitian seperti kecepatan, empathy, ketepatan dan lain-lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Raza Nemati, Khurram Khan, Moazzam Iftikhar, 2010, Impact of Innovation on Customer Satisfaction and Brand Loyalty, A Study of Mobile Phones users in Pakistan. *European Journal of Social Sciences*
- As'ad. 1991. *Seri Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia Psikologi Industri*. Bandung : Alumni
- As'ad, Moh, 2004. *Psikologi Industri: Seri ilmu Sumber Daya Manusia*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Sumber Daya Manusia perusahaan*. Remaja Rosda karya: Bandung
- Fandy Tjiptono, 2008 .*Strategi Pemasaran, Edisi III*, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Hani, Handoko T. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE : Yogyakarta
- Hasibuan, S.P. Malayu, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan ketujuh  
Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia* , Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Hayes, J. 2000. *Aeromonas hydrophila*. Spring Team Project. Oregon State University. <http://www.osu.orst.edu/> (4 Juli 2008)
- Hu, Kai Chieh and and Mei Chieh Huang. 2011. Effects of Service Quality, Innovation and Corporate Image on Customer's Satisfaction and Loyalty of Air Cargo Terminal. *International Journal of Operations Research*, 8 (4) pp:36-47
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 2*, Jakarta : Erlangga
- Mathis, Robert I, Jackson John H, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat, Jakarta.
- Nasir, Moh, 2005, *Metode Penelitian*, Cetakan Keenam, Penerbit Ghalia



Indonesia, Bogor.

- Robbins, Stephen. P. 2006. *Perilaku Organisasi* (alih bahasa Drs. Benjamin Molan), Edisi Bahasa Indonesia, Klaten: PT INT AN SEJATI
- Rivai, Veithzal, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktek*; PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, P. Stephen. (2003). *Perilaku Organisasi*. Edisi Sembilan, Jilid 2. Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2007. *SPSS Versi 16 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*: Jakarta: Gramedia.
- Schermerhorn Jr. John R. 2011. *Introduction to Management*. 11<sup>th</sup> edition. John Wiley & Sons
- Spencer, Lyle & Signe M. Spencer. 1993. *Competence at Work, Models For Superior Performance*. Canada : John Wiley & Sons, Inc.
- Suharsono. (2012). *Pengetahuan Dasar Organisasi*. Jakarta : Penerbit Universitas Atma Jaya
- Sutanto, Aftono, 2002, "Peran Budaya Organisasional Untuk Meningkatkan . (Asia) Pte Ltd
- Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis FE Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta*, Vol. 6., No.2, Desember.
- Wardhani, Sri dkk. 2010. *Pembelajaran Kemampuan Pemecahan Masalah Matematika di SD*. Yogyakarta: PPPPT
- Wibowo . (2014) . *Manajemen Kinerja* . Edisi Keempat . Jakarta : Rajawali Pers.
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pres
- Yulianti, Yoni. 2012. *Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Perkotaan*. Padang : Universitas Andalas
- Zwell, Michael. 2000. *Creating a Culture of Competence*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH INOVASI, KOMPETENSI DAN KEAHLIAN PEGAWAI**  
**TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA LAYANAN**  
**PUBLIK DI DINAS PERTANIAN DAN PERIKANAN KABUPATEN**  
**TOBA SAMOSIR**  
**FRISDA NAPITUPULU**

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. No. Responden : .....
2. Usia : .....
3. Jenis Kelamin : .....
4. Pendidikan Terakhir : .....

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Mohon di pilih salah satu kolom yang paling tepat dengan member tanda (v )  
dijawaban yang menurut bapak/Ibu/Saudara/i
2. Keterangan : SS = Sangat Setuju, S = Setuju, KS = Kurang Setuju, TS = Tidak Setuju,  
STS = Sangat Tidak Setuju.

**Inovasi (X1)**

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa selalu mampu mencari cara baru dalam teknis penggunaan alat pertanian					
2	Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa selalu mampu mencari cara baru dalam teknis mengatasi hama tanaman					
3	Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa cepat melakukan perubahan system apabila diperlukan					
4	Dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa sering memberikan pengetahuan yang baru kepada kami mengenai pertanian					
5	Dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa sering menemukan pengetahuan pertanian yang baru melalui penelitian					
6	Dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa selalu mencari pengembangan yang baru mengenai pengembangan pertanian.					

**Kompetensi (X2)**

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
----	-------------------	-----	----	----	---	----

1	Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa selalu mampu tetap tenang dalam menghadapi masalah pertanian masyarakat.					
2	Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam melayani masyarakat					
3	Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa kelihatan selalu percaya diri dalam melayani masyarakat					
4	Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa memiliki integritas yang tinggi.					
5	Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa cukup paham dengan berbagai hal sehubungan dengan pertanian					
6	Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa sangat paham tentang prosedur kerja yang ada.					
7	Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa selalu mampu berkomunikasi dengan baik kepada kami.					
8	Pegawai Dinas Pertanian dan perikanan Tobasa cukup terampil dalam melayani masyarakat					

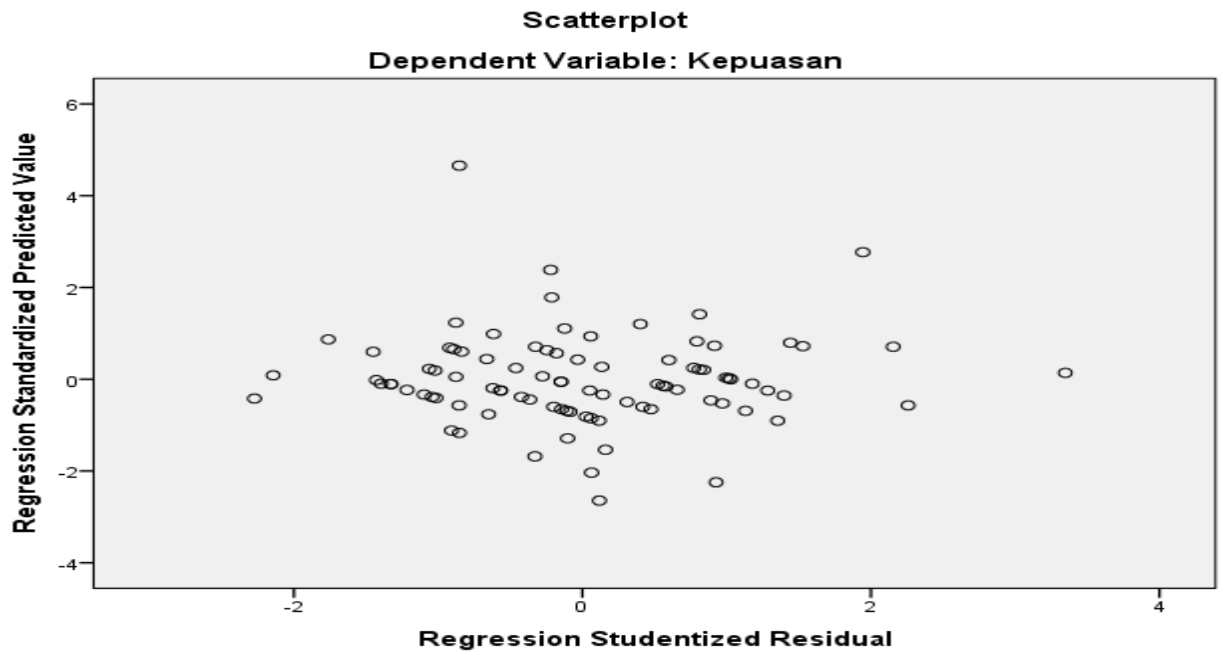
### Keahlian (X3)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa mampu menyelesaikan masalah pertanian dengan cepat					
2	Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa mampu menyelesaikan masalah pertanian dengan tepat					
3	Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa cukup ahli dalam menyelesaikan hama tanaman					
4	Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa cukup handal dalam memberikan argumentasi mengenai masalah pertanian					
5	Pandangan-pandangan yang diberikan Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa cukup cerdas					
6	Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa sangat ahli dalam melayani masyarakat					
7	Pegawai dinas Pertanian dan Perikanan Tobasa sangat ahli dalam meningkatkan hasil pertanian masyarakat tobasa.					

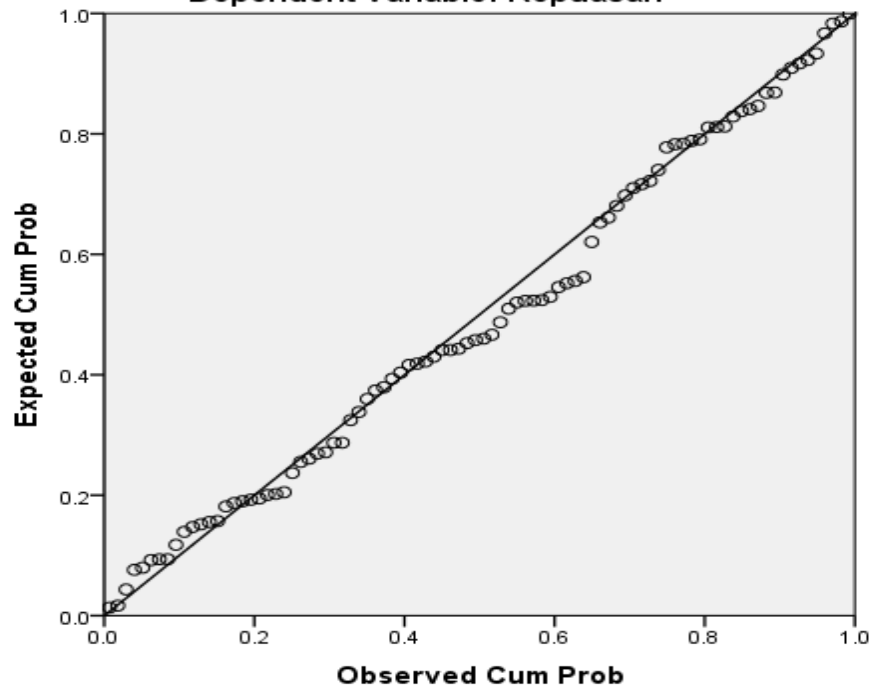
### Kepuasan (Y)

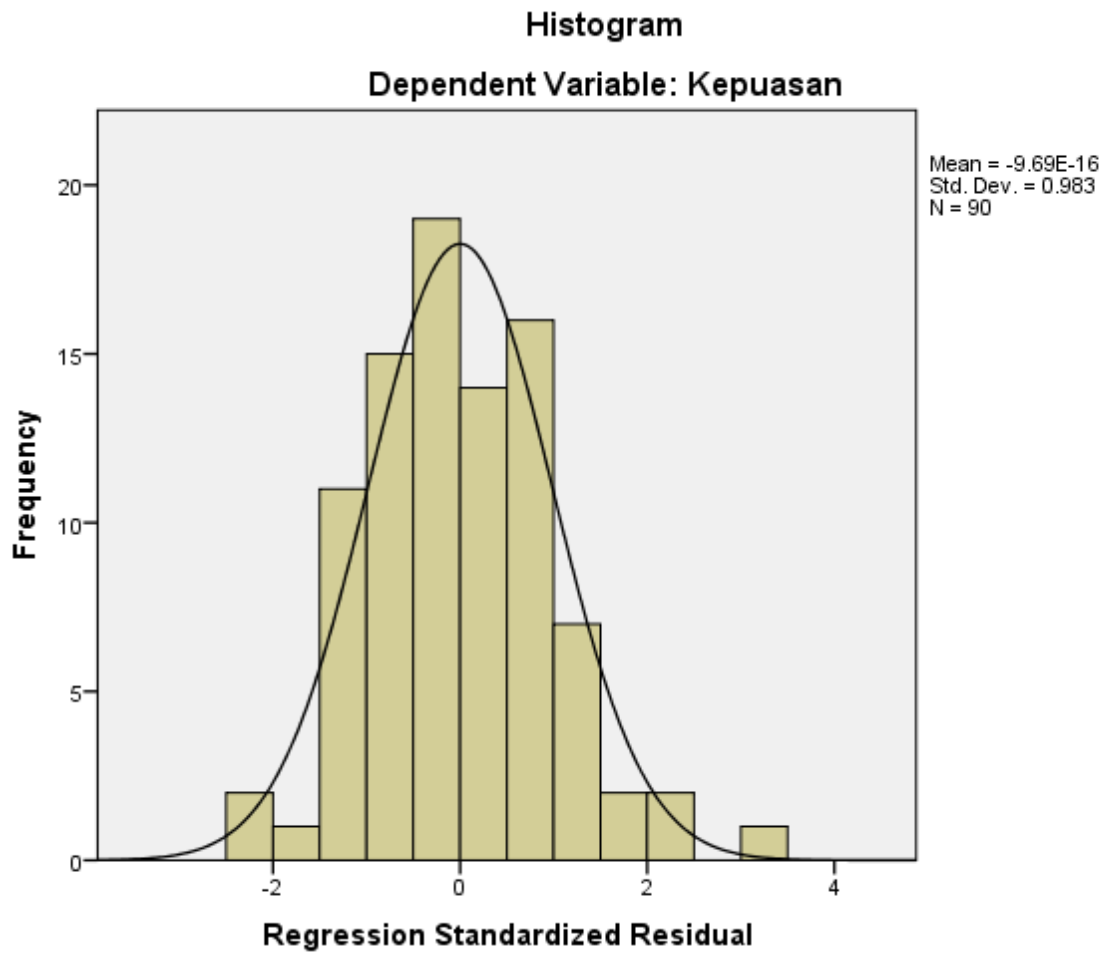
No	Daftar Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Layanan publik yang diberikan dinas pertanian dan perikanan Tobasa kepada Koperasi Kami cukup bagus.					
2	Saya sangat senang terhadap pelayanan yang diberikan dinas pertanian dan perikanan Tobasa kepada kami					
3	Pegawai atau ASN yang bekerja di dinas pertanian dan perikanan Tobasa memiliki sikap yang baik					
4	Kami sangat yakin terhadap solusi yang diberikan dinas pertanian dan perikanan Tobasa kepada kami					
5	Koperasi kami tidak pernah dibebani oleh dinas pertanian dan perikanan Tobasa dari segi biaya					
6	Pelayanan di kantor dinas pertanian dan perikanan Tobasa selalu tepat waktu					
7	Lokasi dinas pertanian dan perikanan Tobasa yang strategis membuat kami mudah berkonsultasi tentang masalah yang dihadapi koperasi					
8	Saya merasa senang menerima layanan di kantor dinas pertanian dan perikanan Tobasa.					

Lampiran 2. Hasil Uji Statistik



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**  
**Dependent Variable: Kepuasan**





**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.723 <sup>a</sup>	.523	.507	1.634	1.915

a. Predictors: (Constant), Keahlian, Inovasi, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kepuasan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	252.294	3	84.098	31.486	.000 <sup>b</sup>
	Residual	229.706	86	2.671		
	Total	482.000	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Keahlian, Inovasi, Kompetensi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	
1	(Constant)	3.149	2.604		1.209	.230	
	Inovasi	.088	.078	.094	1.138	.258	.807
	Kompetensi	.597	.096	.539	6.199	.000	.732
	Keahlian	.236	.094	.226	2.507	.014	.685

a. Dependent Variable: Kepuasan