



**PENGARUH KINERJA, KOMPETENSI DAN DISIPLIN
KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN KALIDERES**

SKRIPSI

RESTI APRIYANTI 1810111135

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**

2022



**PENGARUH KINERJA, KOMPETENSI DAN DISIPLIN
KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN KALIDERES**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

RESTI APRIYANTI 1810111135

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Resti Apriyanti

NIM : 1810111135

Bilamana suatu saat nanti ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 23 Juni 2022

Yang menyatakan,



(Resti Apriyanti)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Resti Apriyanti
NIM. : 1810111135
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Kinerja, Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Kalideres

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Juni 2022

Yang menyatakan,



(Resti Apriyanti)

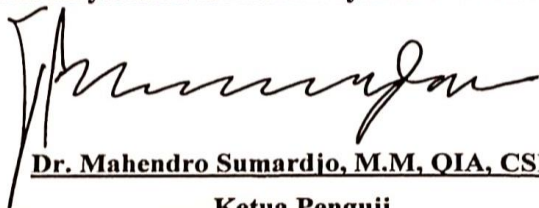
SKRIPSI

**PENGARUH KINERJA, KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT
KECAMATAN KALIDERES**


Dipersiapkan dan disusun oleh:

RESTI APRIYANTI 1810111135

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 04 Juli 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima




Dr. Mahendro Sumardjo, M.M, QIA, CSFA
Ketua Penguji




Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M
Penguji I



Dr. Faisal Marzuki, M.Pd, CHCP
Penguji II



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E, Ak, M.Ak, CA, CSRS
Dekan



Siti Hidayati, S.E, M.M
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 04 Juli 2022

***The Influence of Performance, Competence and Employee Work Discipline on
Community Satisfaction at the Kalideres Sub-District Head Office***

By:

Resti Apriyanti

ABSTRACT

This research is a quantitative research that aims to test and prove the effect of performance, competence and work discipline on people's satisfaction partially and simultaneously. This study used a sample of 100 people who used the services of the Kalideres Sub-District Head Office with accidental sampling technique. In this study, data were obtained through a questionnaire which was measured using a Likert scale. The data analysis technique used is descriptive and inferential analysis using SmartPLS 3.0. The results of this study indicate that: 1) performance has a positive and significant effect on people's satisfaction; 2) competence has a positive and significant effect on community satisfaction; 3) work discipline has a negative and significant effect on people's satisfaction; 4) performance, competence and work discipline have a simultaneous effect on people's satisfaction.

Keywords : performance, competence, work discipline, community satisfaction

**Pengaruh Kinerja, Kompetensi dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap
Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Kalideres**

Oleh:

Resti Apriyanti

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji dan membuktikan pengaruh kinerja, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 masyarakat yang menggunakan jasa pada Kantor Camat Kecamatan Kalideres dengan teknik *accidental sampling*. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui kuesioner yang diukur melalui skala *Likert*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial dengan menggunakan *SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; 2) kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; 3) disiplin kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; 4) kinerja, kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci : kinerja, kompetensi, disiplin kerja, kepuasan masyarakat



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2021/2022

Hari ini Senin , tanggal 04 Juli 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Resti Apriyanti

No.Pokok Mahasiswa : 1810111135

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Mahendro Sumardjo, MM.,QIA.,CSFA	Ketua	1.
2	Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M.	Anggota I	2.
3	Dr. Faisal Marzuki, M.Pd.,CHCP	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 04 Juli 2022
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kinerja, Kompetensi dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat” berhasil diselesaikan. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Dian Wicakasih Arieftiara, S.E, Ak, M.Ak, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Dr. Desmintari, S.E, M.M selaku Kepala Jurusan Manajemen.
3. Ibu Siti Hidayati, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana.
4. Ibu Diana Triwardhani, S.E, M.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing peneliti selama berkuliah di UPN Veteran Jakarta.
5. Bapak Dr. Faisal Marzuki, M.Pd, CHCP selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan saran selama penyusunan skripsi ini. Juga kepada bapak Dr. Mahendro Sumardjo, M.M, QIA, CSFA dan bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk skripsi ini.
6. Kantor Camat Kecamatan Kalideres yang telah memberikan izin untuk objek penelitian dan Bapak Dr. Andi Koswara S.E, M.M yang telah berpartisipasi dengan baik dalam membantu penulis mengumpulkan data penelitian untuk skripsi ini.

Serta tidak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada seluruh dosen serta tenaga pendidik lainnya memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan. Selain itu, terima kasih kepada orang tua tercinta yaitu Bapak Maniso dan Ibu Nurwiyah sebagai motivasi terbesar saya dalam menyelesaikan skripsi ini serta kakak kandung yaitu Fendi Priyo Utomo yang selalu memberikan dukungan dan motivasi. Tidak lupa penulis sampaikan rasa terima kasih kepada Helena, Alfie, Tesa, Eka dan Marylin yang telah menjadi teman seperjuangan sejak semester awal hingga semester akhir dalam suka dan duka. Juga Ela, Novita, Melyta, Ilham, Sonia, Andi, Winda yang tidak hentinya memberikan semangat, dukungan, motivasi dan doa dalam penyusunan skripsi ini, serta teman-teman lainnya dan seluruh rekan-

rekan S1 Manajemen 2018 yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat. Penulis berharap semoga usulan penelitian ini bermanfaat dan dapat menjadi pedoman untuk penelitian-penelitian yang akan datang.

Jakarta, 23 Juni 2022

Resti Apriyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah.....	8
I.3. Tujuan Penelitian.....	9
I.4. Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
II.1. Landasan Teori.....	11
II.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	11
II.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	11
II.1.1.2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
II.1.1.3. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia	12
II.1.1.4. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	13
II.1.2. Kepuasan Masyarakat.....	15
II.1.2.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat	15
II.1.2.2. Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan	16
II.1.2.3. Ciri-ciri Terciptanya Kepuasan	17
II.1.2.4. Manfaat Terciptanya Kepuasan.....	17

II.1.2.5. Metode Pengukuran Kepuasan.....	17
II.1.2.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	18
II.1.2.7. Indikator Kepuasan Masyarakat.....	19
II.1.3. Kinerja Pegawai	20
II.1.3.1. Pengertian Kinerja Pegawai	20
II.1.3.1. Jenis-Jenis Kinerja	21
II.1.3.2. Langkah-Langkah Peningkatan Kinerja.....	21
II.1.3.3. Syarat-Syarat Penilaian Kinerja	22
II.1.3.4. Pengukuran Kinerja.....	22
II.1.3.5. Pengelolaan Kinerja	22
II.1.3.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	23
II.1.3.7. Indikator Kinerja Pegawai.....	24
II.1.4. Kompetensi Pegawai	26
II.1.4.1. Pengertian Kompetensi Pegawai.....	26
II.1.4.2. Jenis-Jenis Kompetensi	27
II.1.4.3. Tingkatan Kompetensi	28
II.1.4.4. Manfaat Kompetensi	28
II.1.4.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi	29
II.1.4.6. Indikator Kompetensi Pegawai	31
II.1.5. Disiplin Kerja	32
II.1.5.1. Pengertian Disiplin Kerja.....	32
II.1.5.2. <i>Flexi-Time</i>	33
II.1.5.3. Jenis-Jenis Disiplin Kerja.....	33
II.1.5.4. Fungsi Disiplin Kerja	34
II.1.5.5. Prinsip-Prinsip Disiplin Kerja.....	35
II.1.5.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja.....	35
II.1.5.7. Indikator Disiplin Kerja	36
II.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	37
II.3. Model Penelitian.....	45
II.3.1. Pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan Masyarakat	45
II.3.2. Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat	46
II.3.3. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat.....	46

II.3.4. Pengaruh Kinerja, Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat	46
II.4. Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
III.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	48
III.1.1. Definisi Operasional	48
III.1.2. Pengukuran Variabel	49
III.2. Populasi dan Sampel	50
III.2.1. Populasi	50
III.2.2. Sampel	51
III.3. Teknik Pengumpulan Data	52
III.3.1. Jenis Data	52
III.3.2. Sumber Data	52
III.3.3. Pengumpulan Data	53
III.4. Teknik Analisis Data	55
III.4.1. Analisis Statistik Deskriptif	55
III.4.2. Analisis Statistik Inferensial	57
III.4.3. Uji Validitas	59
III.4.4. Uji Reliabilitas	60
III.4.5. Uji Hipotesis	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
IV.1. Deskripsi Objek Penelitian	63
IV.2. Deskripsi Data Penelitian	65
IV.2.1. Karakteristik Responden	65
IV.2.2. Analisis Data Deskriptif	66
IV.3. Uji Hipotesis dan Analisis	72
IV.3.1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	72
IV.3.2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	79
IV.4. Pembahasan	82
IV.4.1. Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat	82
IV.4.2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Masyarakat	83
IV.4.3. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat	84

IV.4.4. Pengaruh Kinerja, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat	86
IV.5. Keterbatasan Penelitian	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	88
V.1. Simpulan.....	88
V.2. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
RIWAYAT HIDUP.....	94
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pra-Survei Kepuasan Masyarakat 15 responden.....	4
Tabel 2. Pra-Survei Variabel Kinerja 15 responden	5
Tabel 3. Pra-Survei Variabel Kompetensi 15 responden	6
Tabel 4. Pra-Survei Variabel Disiplin Kerja 15 responden.....	7
Tabel 5. Matriks Penelitian Sebelumnya	40
Tabel 6. Pengukuran Variabel Kepuasan Masyarakat	49
Tabel 7. Pengukuran Variabel Kinerja.....	50
Tabel 8. Pengukuran Variabel.....	50
Tabel 9. Pengukuran Variabel.....	50
Tabel 10. Skala Pengukuran Likert.....	54
Tabel 11. Kisi-Kisi Instrument Pengukuran Variabel.....	54
Tabel 12. Peringkat Jawaban Kuesioner	56
Tabel 13. Interpretasi Nilai Indeks Responden	57
Tabel 14. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 15. Data Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 16. Hasil Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat	67
Tabel 17. Hasil Jawaban Responden Kinerja Pegawai (X1).....	68
Tabel 18. Hasil Jawaban Responden Kompetensi Pegawai (X2)	69
Tabel 19. Hasil Jawaban Responden Disiplin Kerja Pegawai (X3).....	71
Tabel 20. Hasil <i>Outer Loading Factor</i>	74
Tabel 21. Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	76
Tabel 22. Hasil Pengujian <i>Fornell-Lacker Criterium</i>	77
Tabel 23. Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	78
Tabel 24. Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	78
Tabel 25. Hasil Pengujian <i>R-Square</i>	79
Tabel 26. Hasil Pengujian Koefisien Analisis Jalur.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Nilai IKM Masyarakat per Kecamatan	3
Gambar 2. Model Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Gambar 3. Langkah-Langkah PLS.....	58
Gambar 4. Diagram Jalur	73
Gambar 5. <i>Inner Model</i>	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 2. Tanggapan Responden.....	99
Lampiran 3. Deskripsi Data Penelitian	113
Lampiran 4. Hasil Pengujian <i>SmartPLS</i> 3.0	114
Lampiran 5. T-Tabel	120
Lampiran 6. F Tabel.....	122