

PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* DAN *WORK-LIFE BALANCE* TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA

Wahyu Sri Winarni

Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang

Email: jiemeditor@widyagama.ac.id

Rahayu Puji Suci

Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang

Email: rahayu@widyagama.ac.id

Nasharuddin Mas

Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang

Email: nasharuddinmas@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the competence or discipline in improving the quality of patent services, and their implications for customer satisfaction. This type of research is quantitative research, and the method used is Path Analysis. Data was obtained through a questionnaire collected from 100 people of interest in the Lowokwaru District Office, Malang. The findings of the study indicate that better competence is able to improve the quality of patent services, but has no implications for public satisfaction. Likewise, better discipline is also able to improve the quality of patent services, and has strong implications for public satisfaction. This indicates that the quality of Patent service has the ability to bridge the influence of competence or discipline on customer satisfaction.

Keywords: *Competence, Discipline, Patent Service Quality, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kemampuan kompetensi maupun disiplin dalam meningkatkan kualitas pelayanan paten, serta implikasinya pada kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dan metode yang digunakan adalah Analisis Jalur. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 orang masyarakat kepentingan di Kantor Kecamatan Lowokwaru Malang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi yang semakin baik, berkemampuan meningkatkan kualitas pelayanan paten, tetapi tidak memiliki implikasi pada kepuasan masyarakat. Begitu juga dengan disiplin yang semakin baik, juga berkemampuan meningkatkan kualitas pelayanan paten, dan memiliki implikasi yang kuat terhadap kepuasan masyarakat. Ini menandakan bahwa kualitas pelayanan Paten memiliki kemampuan dalam menjembatani pengaruh kompetensi maupun disiplin terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kompetensi, Disiplin, Kualitas Pelayanan Paten, Kepuasan Konsumen

Pendahuluan

Pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu kegiatan perwujudan dari fungsi pemerintah untuk mensejahterakan masyarakatnya. Instansi pemerintah senantiasa berusaha memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan suatu impian dan cita-cita yang diharapkan oleh semua lapisan masyarakat. Pegawai Negeri harus melayani masyarakat dengan memastikan bahwa proses pelayanan memenuhi persyaratan secara administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan

dalam pemerintahan. Beberapa jenis pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Pindah. Pelayanan perizinan meliputi: IMB, perizinan pariwisata dan hiburan, perizinan reklame, perizinan penutupan dan penggunaan jalan, SKCK, Ijin Usaha Mikro Kecil, serta pelayanan PBB, dan lain sebagainya

Pelayanan publik sebagai suatu usaha yang dilakukan seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu (Moenir, 2006). Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik yaitu segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Waluyo (2007), mengatakan bahwa mendapatkan pelayanan yang baik adalah menjadi keinginan bagi setiap pelanggan, dalam hubungannya dengan pelayanan publik, maka orientasi setiap pelayanan yang diberikan adalah memuaskan publik. Untuk meningkatkan kepuasan publik maka kualitas pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan. Dalam penelitian Pelayanan yang baik harus didukung dengan adanya kinerja pegawai dimana kompetensi dan kedisiplinan pegawai sangat berpengaruh. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur.

Kantor Kecamatan sebagai lembaga pemerintahan yang memiliki posisi sangat dekat dengan masyarakat seharusnya mampu mengambil peran dalam mendukung terwujudnya *good governance*, salah satunya yaitu dengan menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kecamatan sebagai lembaga teknis pemerintah harus mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang diberikan oleh pemerintah daerah baik Kabupaten/Kota. Kecamatan merupakan lembaga teknis pemerintah yang membantu pemerintah daerah Kabupaten/Kota dalam menyelenggarakan administrasi masyarakat baik dalam hal perijinan maupun non perijinan.

Peran penting Kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan publik semakin jelas dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN). Kemal (2017) dalam penelitiannya mengatakan bahwa Implementasi PATEN membawa lebih dekat dan meningkatkan layanan yang lebih baik yang membawa kepuasan bagi masyarakat. Undang-undang No 32 Tahun 2004 juga mengisyaratkan bahwa dengan pelimpahan sebagian kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dimaksudkan agar daerah lebih tanggap dan cepat dalam menyikapi aspirasi masyarakat. Hakekat dari otonomi daerah adalah untuk mengukur sampai sejauh mana kemampuan daerah dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan atas dasar kekuatan dan kemampuan sendiri.

Perbaikan birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Salah

satu wujud reformasi pelayanan publik di daerah adalah reformasi pelayanan perijinan. Setiap pemerintah daerah menilai bahwa kinerja pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan perijinan menjadi salah satu indikator penting dari keseriusan dalam mendorong pertumbuhan investasi, perekonomian daerah, ataupun pelayanan publik secara umum. Namun demikian, pemerintah daerah masih menghadapi beberapa permasalahan fundamental di bidang perijinan antara lain:

- Banyaknya instansi yang bertanggungjawab untuk perijinan, yang masing-masing membawa kepentingan sendiri;
- Persyaratan perizinan yang tumpang tindih dan tidak konsisten;
- Belum tersedianya standar pelayanan minimal; dan
- Kurang adanya sinkronisasi antara peraturan perundang-undangan dengan perwal Kota Malang tentang pelimpahan wewenang.

Upaya penyelesaian permasalahan perijinan yang terjadi di daerah dapat membawa dampak negatif dan positif bagi daerah tersebut. Saat ini, inovasi penerapan teknologi informasi melalui *e-government* menjadi tuntutan publik untuk terwujudnya transparansi, akuntabilitas, keadilan dan partisipasi aktif secara langsung dari publik. Salah satu bentuk perubahan pelayanan perijinan adalah pendelegasian pelayanan perijinan ke level Kecamatan di seluruh Kota Malang melalui pelimpahan kewenangan kepada Camat dan Lurah di dalam Peraturan Walikota (Perwal) No. 3 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah, dan Perwal No.12 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pelayanan Perijinan di Kecamatan.

Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai tentunya akan memberikan dampak terhadap apa yang akan diterima oleh masyarakat sebagai pengguna jasa. Wibowo (2012), menyebutkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi merupakan suatu keahlian atau pemahaman seseorang dengan tercerminkan dari ketrampilan dan pengetahuan akan tanggungjawab tugas dalam pekerjaan.

Lukman Hakim SY. Adam (2016), juga meneliti tentang pengaruh kompetensi dan disiplin kerja karyawan terhadap pelayanan dan kepuasan masyarakat dimana hasil analisisnya menunjukkan bahwa ketiga variable yakni: Kompetensi, disiplin, dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hermawati (2017) mengatakan bahwa secara langsung kompetensi dan disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan tetapi secara simultan kompetensi, disiplin pegawai dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan/ masyarakat.

Sedangkan penelitian Muhammad Awan et.al. (2011) menggunakan analisis faktor, diidentifikasi untuk membentuk lima dimensi kualitas layanan yaitu empati, arsitektur layanan, pertemuan layanan kenyamanan, kriteria layanan karyawan, fokus pelanggan dan lima dimensi kepuasan pelanggan: responsif, kompetensi, transaksi aman, layanan kompetitif, pengetahuan untuk industri perbankan secara keseluruhan menjelaskan 56 persen varians. Hasil dari analisis regresi hubungan antara dimensi kualitas layanan multidimensi dan faktor kepuasan pelanggan unidimensi juga memvalidasi pentingnya aspek kualitas layanan untuk niat perilaku (kepuasan, perasaan) bagi pelanggan dari bank konvensional dan bank syariah.

Kajian Pustaka Dan Hipotesis

Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Isalmiadi (2015) yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya adalah dengan memperbaiki kompetensi pegawai. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Sedigheh Moghavem I, Su Teng Lee, Siew Peng Lee (2018) yang meneliti

pengaruh kompetensi individu terhadap kenyamanan bank lebih signifikan bagi pelanggan bank local sementara internet banking merupakan komponen pelanggan bank asing. Dari hasil penelitiannya mengatakan bahwa kompetensi tampaknya menjadi faktor yang signifikan terhadap pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi pegawai akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan. Hermawati (2017) menunjukkan bahwa kompetensi tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan secara langsung tetapi secara simultan kompetensi pegawai, kualitas layanan dan disiplin kerja memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lukman Hakim SY Adam (2016) yang mengatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Dian Anggraece Sigit Parawansa (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi mediasi yang sangat terha dalam menjembatani variabel independen terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Amjad A abu-El Sam en, Mamoun N Akroush, Faye, Motteh S Al Shibly (2011), Vishal Mishra, Sridhar Vaithianathan (2015) Eddie CM, Hui, Xian Zheng (2010) dan Patti Mile (2012) hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa baik kualitas layanan dan manajemen memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepuasan bagi pelanggan. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diusulkan sebagai berikut:

H1: kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

H3: kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H6: kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan masyarakat.

Disiplin Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Ada pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Mette Sandoff Gill Widell (2008) yang meneliti tentang pendisiplinan yang diterapkan kepada guru dengan sipir di penjara. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kisman Tarigan (2005). Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa profesionalisme dan disiplin kerja berpengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian kualitas pelayanan akan baik apabila disiplin pegawai ditingkatkan. Debajani Sahoo Thatagata Ghosh yang mengidentifikasi pelayanan melalui kebersihan personil layanan, pemberian layanan dan fasilitas suasana lokasi dan tampilan. Dekorasi yang memikat dan layanan keselamatan yang ditingkatkan dimana pengiriman layanan, suasana, lokasi dan dekorasi berkontribusi paling besar untuk membangun kepuasan pelanggan, Hal ini menunjukkan bahwa disiplin berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat.

Mohamed Abdalnaser Janahi, Muneer Mohammad Saced Al Mubarak (2017) melakukan penelitian perbankan Islam yang menunjukkan hubungan antara enam faktor kualitas layanan pelanggan dan kepuasan pelanggan di sektor perbankan Islam. Penelitian ini didukung oleh Hayat Mohammad Awan Khuram Shahzad Bukhari, Anam Iqbal (2011), Ingrid Fecikova (2004) Tinus Ndjurumbaha (2015) dan Kemal (2017) mereka melakukan penelitian hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Peter J Danaber, Jan Mattsson (1994) Lukman Hakim SY, Adam (2016) menyatakan bahwa ketiga variabel yakni kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat maka ketiga variabel yaitu kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayan harus ditingkatkan. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diusulkan sebagai berikut:

H2: disiplin pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

H4: disiplin pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H5: disiplin pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H7: disiplin pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan masyarakat.

Metode Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian (Sugiyono, 2017). Penelitian ini disebut eksplanatori karena menjelaskan masalah yang akan diteliti melalui data yang terkumpul (Sugiyono, 2017). Penelitian ini disebut juga pengujian hipotesis karena menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel, dengan demikian penelitian ini dapat disebut juga dengan penelitian uji hipotesis (Sugiyono, 2017).

Obyek

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban ataupun solusi dari permasalahan yang terjadi (Sugiyono, 2017). Maka, Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.15 Tahun 1987 tanggal 12 Juli 1987 tentang perubahan batas wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Malang, maka Pemerintah Kotamadya Daerah Tingkat II Malang yang semula terdiri dari 3 kecamatan, yakni: 1) Kecamatan Blimbing, 2) Kecamatan Klojen, dan 3) Kecamatan Kedungkandang. Namun, pada April 1988, dengan semakin berkembangnya jumlah penduduk di Kota Malang, maka Kecamatan Lowokwaru terpisah dari Kecamatan Blimbing dengan membawahi 12 kelurahan, meliputi: Kelurahan Lowokwaru, Kelurahan Tasikmadu, Kelurahan Tunggulwulung, Kelurahan Tunjungsekar, Kelurahan Tlogomas, Kelurahan Merjosari, Kelurahan Dinoyo, Kelurahan Sumbersari, Kelurahan Ketawanggede, Kelurahan Tulusrejo, Kelurahan Jatimulyo, Kelurahan Mojolangu. Jumlah RW (Rukun Warga) sebanyak 120 buah dan jumlah RT (Rukun Tetangga) sebanyak 774 buah.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek yang diteliti (Arikunto, 2016). Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti (Arikunto, 2016). Sehingga populasi yang diambil adalah masyarakat yang berkepentingan di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang sebanyak 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian (Sugiono, 2017). Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah Studi Lapangan, yaitu pengumpulan data dengan membagikan kuesioner kepada masyarakat yang berkepentingan di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang dan Studi Kepustakaan, yaitu pengumpulan data dari berbagai sumber dengan mempelajari dan menelaah buku, majalah, surat kabar, jurnal, karya ilmiah, dan bentuk-bentuk tulisan lainnya yang ada relevansinya dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

Definisi Operasional Variabel

Kompetensi pegawai yang dimaksudkan adalah kompetensi yang dimiliki pegawai pada Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Indikator kompetensi mengacu pada pendapat Sedarmayanti (2011) bahwa kompetensi merupakan kemampuan melaksanakan pekerjaan/ tugas yang dilandasi atas 1) ketrampilan 2) pengetahuan 3) Sikap. disiplin yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Indikator disiplin mengacu pada pendapat Soedjono (2000) bahwa disiplin

kerja dipengaruhi oleh faktor yang sekaligus sebagai indikator dari disiplin kerja yaitu : 1) Tepat waktu pelayanan; 2) Penggunaan peralatan kantor dengan baik; 3) Tanggungjawab dalam pelayanan dan 4) Taat pada peraturan.

Kualitas pelayanan administrasi oleh Kantor Kecamatan Lowokwaru. Yang dilihat dari beberapa Indikator Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011). Ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: 1) Tangible (berwujud), 2) Reliability (kehandalan), 3) Responsiveness (ketanggapan), 4) Assurance (jaminan), 5) Emphaty (Empati). Giese dan Cose (2000) terdiri atas 3 elemen umum, yakni a) responbersifat emosional dan kognitif, b). Respon yang berkaitan dengan focus khusus (harapan, produk, pengalaman dll), c) respon yang terjadi pada waktu tertentu yang bersifat situasional (setelah konsumsi, setelah pilihan berdasarkan pengalaman akumulatif, dll).

Analisis Data

Uji Instrumen Penelitian

Validitas instrument penelitian ini diuji dengan mengkorelasi antara setiap item pertanyaan kuesioner dengan totalnya. Item pertanyaan dianggap valid apabila nilai Pearson Correlation (ada juga yang menyebut loading factor) $\geq 0,30$, dan nilai signifikansi (probabilitas) $\leq 0,05$ (Malhotra, 2004). Sebagaimana kebiasaan penelitian dan sudah diakui keakuratannya untuk menguji reliabilitas, maka penelitian ini melakukan uji reliabilitas tetap menggunakan Cronbach Apha. Instrumen penelitian dianggap reliable atau andal apabila nilai koefisien Cronbach Apha $\geq 0,60$ (Malhotra, 2004).

Uji Asumsi Regresi

Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variable dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Jika data berdistribusi normal, maka analisis non parametrik dan parametrik termasuk model regresi dapat digunakan. Penelitian ini menguji asumsi normalitas dengan menggunakan metode grafik histogram dan grafik normal.

Uji Linieritas

Uji liieritas dilakukan dengan Means Anova Table. Kategori linier apabila nilai signifikan silinierity $\leq 0,05$.

Uji Asumsi Klasik

Ada tiga asumsi klasik yang diuji dalam penelitian ini, yaitu (1) asumsi multikolinieritas, (2) asumsi autokorelasi, dan (3) asumsi heteroskedastisitas. Ketiga asumsi klasik ini diupayakan terpenuhi untuk kedua persamaan, yaitu persamaan 1 (jalur 1) dan persamaan 2 (jalur 2).

Berikut ini dijelaskan criteria pengujian ketiga asumsi klasik tersebut sebagai berikut:

- Uji Multikolinieritas: Nilai-nilai VIF (variance inflating factor) kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas (Gujarati, 2005).
- Uji autokorelasi: Nilai Durbin-Watson beradadiantara $-2,50$ s/d $2,50$, makatidakterjadi autokorelasi (Gujarati, 2005).
- Uji heteroskedastisitas: Menggunakan Scatterplot, yaitu dengan meletakkan SRESID pada sumbu Y dan ZPRED pada sumbu X. Kriteria penilaian jika adapola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur diatas atau dibawah angka 0, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan kalau tidak membentuk pola atau kalau titik-titik menyebar pada sumbu Y, berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil dan Pembahasan

Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 1

Penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis 1 yang menyatakan bahwa Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Paten di Kantor Kecamatan Lowokwaru Malang. Hasil ini sejalan dengan hasil dari analisis deksriptif untuk 6 item

pertanyaan Kompetensi Pegawai, yang berada pada rentang nilai rata-rata (mean) tinggi (skala interval 3,41 – 4,20) sampai dengan sangat tinggi (skala interval 4,21 – 5,00). Dari hasil penelitian persepsi responden terhadap perilaku atau sikap pegawai termasuk dalam kategori baik karena pegawai bersikap ramah serta sopan santun dalam melayani pemohon selain itu petugas juga menguasai tugasnya karena pemahan dan penguasaan terhadap tugas merupakan faktor penting dalam mendukung kecepatan proses pelayanan. Petugas juga terampil dalam meneliti berkas permohonan serta terampil dalam memberi penjelesan secara singkat dan jelas sehingga mempercepat proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Lowokwaru.

Ada kesepahaman antara hasil penelitian yang diperoleh dengan hasil-hasil penelitian terdahulu, antara lain: Isalmiadi (2015), telah melakukan penelitian dengan judul: Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumberdaya Mineral Kabupaten Kerinci. Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Luciene Eberle, Gabriel Sperandio Milan, Eric Dorion, (2016), telah melakukan penelitian dengan judul: "Service quality dimensions and customer satisfaction in a Brazilian university context". Hasilnya bergema dalam satu set 40 atribut yang dianalisis (variabel), didistribusikan dalam enam dimensi kualitas dalam layanan, dalam program pascasarjana (siklus kedua) administrasi, yang dapat berfungsi sebagai dasar untuk mengarahkan universitas Brasil lainnya. John Davison, Jim Grieves, (1996), telah melakukan penelitian dengan judul: Why should local government show an interest in service quality?" Berusaha menjawab pertanyaan ini dengan memeriksa sejarah peningkatan kualitas di pemerintah daerah dan dengan menggambarkan temuan survei terperinci tentang praktik terkini di seluruh Inggris dan Wales. Dengan memusatkan perhatian pada upaya yang terakhir untuk menggambarkan bagaimana hubungan antara biaya dan kualitas pada tahun 1990-an lebih banyak dipengaruhi oleh kekuatan politik eksternal (seperti tender kompetitif wajib, Piagam Warga Negara, Investor dalam Masyarakat, ISO EN 9000) daripada bentuk apa pun dari analisis kebutuhan pelanggan. Abdul Rahman Kadir, Najmi Kamariah, Ariyanti Saleh, Ratnawati (2017), telah melakukan penelitian dengan judul: "The effect of role stress, job satisfaction, self-efficacy and nurses' adaptability on service quality in public hospitals of Wajo". Hasil penelitian mereka memiliki implikasi praktis terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit yang dapat ditingkatkan dengan mengevaluasi perilaku perawat pada kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien. Selain itu, perlu peningkatan disiplin dan komitmen antara dokter dan perawat dalam meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit.

Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 2

Penelitian ini juga berhasil membuktikan hipotesis 2 yang menyatakan bahwa Disiplin Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Paten di Kantor Kecamatan Lowokwaru Malang. Hasil ini sejalan dengan hasil dari analisis deksriptif untuk 17 item pertanyaan Disiplin Pegawai, yang berada pada rentang nilai rata-rata (mean) tinggi (skala interval 3,41 – 4,20) sampai dengan sangat tinggi (skala interval 4,21 – 5,00). Pegawai di Kecamatan Lowokwaru selalu berada di tempat dan tidak pernah meninggalkan tempat pada saat jam kerja sehingga petugas dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan bertanggungjawab dalam mengerjakan tugas pekerjaannya. Selain itu tugas yang diberikan pimpinan sesuai dengan kemampuan pegawai yang bersangkutan sehingga akan mempermudah dalam memberikan pelayanan. Pegawai di Kecamatan Lowokwaru selalu menggunakan seragam dan tanda pengenal di lingkungan Kantor sehingga masyarakat tidak akan keliru apabila mencari petugas untuk melayani keperluan permohonannya.

Ada kesepahaman antara hasil penelitian yang diperoleh dengan hasil-hasil penelitian terdahulu, antara lain: Faiz ur Rahim, Nasim Shah Shirazi (2018), telah melakukan penelitian dengan judul: "Fiscal decentralization and citizen's satisfaction from local public service delivery in Pakistan", Hasilnya adalah variabel kebijakan devolusi ditemukan signifikan secara statistik, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang menurun secara signifikan ketika rencana devolusi dibatalkan. Dampak variabel demografis dan sosial ekonomi pada kepuasan warga dengan pemerintah daerah juga ditemukan signifikan secara statistik dalam sebagian besar kasus. Hasil menunjukkan bahwa orang yang tinggal di distrik kota perkotaan relatif lebih puas daripada penduduk daerah pedesaan. Heterogenitas dalam kepuasan ditemukan di berbagai provinsi, menunjukkan perlunya reformasi kelembagaan dan politik. Selain itu, orang-orang dari status sosial yang lebih rendah lebih puas, menunjukkan bahwa proses devolusi berada di arah yang benar sejauh menyangkut pengurangan kesenjangan pendapatan.

Chris Baumann, Hana Krskova, (2016), telah melakukan penelitian dengan judul: "School discipline, school uniforms and academic performance". Hasilnya menunjukkan perbedaan dalam disiplin sekolah di lima kelompok geografis, dengan Asia Timur memimpin. Para penulis menunjukkan perbedaan signifikan dalam disiplin untuk siswa berprestasi rendah, sedang dan tinggi. Siswa yang berprestasi memiliki tingkat kedisiplinan tertinggi. Siswa yang mengenakan seragam mendengarkan lebih baik dengan waktu tunggu guru yang lebih rendah. Mette Sandoff, Gill Widell, (2008), telah melakukan penelitian dengan judul: "Coping with discipline: Discipline and dilemmas among teachers and warders". Hasilnya menunjukkan contoh-contoh pendisiplinan dan dilema berikut dari pendisiplinan, baik di tingkat individu dan organisasi. Menghadapi tuntutan baru dalam pekerjaan mereka, guru cenderung lebih keras berpegang pada profesi mereka sementara sipir cenderung menggunakan pengalaman hidup mereka secara bebas untuk mengembangkan pekerjaan mereka. Salah satu kesimpulan adalah bahwa kebebasan mungkin lebih mudah ketika nilai-nilai individu dan nilai-nilai organisasi berada dalam koherensi satu sama lain, dan kepatuhan lebih sering digunakan ketika mereka berbeda.

Kisman Tarigan (2005), telah melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Profesionalisme dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Poltabes Palembang. Metode yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil analisis secara parsial maupun bersama-sama menunjukkan bahwa profesionalisme dan disiplin kerja mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan. Itang (2015), telah melakukan penelitian dengan judul: Work Discipline and Work Competence with Quality of Service in the Office of Religious Affairs (KUA) District of Mount Kencana Lebak Regency of Banten. Hasil survei mengungkapkan bahwa variabel deskriptif disiplin karyawan, kompetensi dan kualitas karyawan layanan memiliki nilai tinggi. Menunjukkan disiplin kerja karyawan yang tinggi dalam pelaksanaan tugas mempengaruhi penilaian publik terhadap kualitas pelayanan di kantor urusan agama.

Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 3

Penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis 3 yang menyatakan bahwa Kompetensi Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Lowokwaru Malang. Hasil ini sejalan dengan hasil dari analisis deskriptif untuk 6 item pertanyaan Kompetensi Pegawai, yang berada pada rentang nilai rata-rata (mean) tinggi (skala interval 3,41 – 4,20) sampai dengan sangat tinggi (skala interval 4,21 – 5,00). Dari hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa kompetensi berpengaruh negative atau tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara langsung karena Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan (PATEN) sistem kerjanya mengacu kepada Aplikasi Elektronik yang telah dibakukan sistem kerjanya sehingga kompetensi operator tidak berpengaruh secara

langsung ke kepuasan masyarakat. Tidak diperlukan kompetensi khusus untuk menangani Aplikasi PATEN ini artinya siapapun petugas bisa mengoperasikan. Yang mana sistem ini akan mempermudah pelayanan. Contoh untuk masyarakat yang mengurus IUMK maka petugas tinggal buka aplikasi sistem akan keluar, demikian juga untuk pengurusan KTP dll untuk pelayanan yang ada di Kecamatan.

Ada kesepahaman dengan hasil penelitian Hermawati (2017), telah melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Kompetensi pegawai, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor UPT Pendapatan wilayah Makasar Selatan Propinsi Sulawesi Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara langsung kompetensi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara langsung kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, secara langsung disiplin kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan secara langsung kualitas sumberdaya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan kompetensi pegawai, kualitas layanan dan disiplin kerja memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tidak ada kesepahaman antara hasil penelitian yang diperoleh dengan hasil-hasil penelitian terdahulu, antara lain: Sedigheh Moghavvemi, Su Teng Lee, Siew Peng Lee, (2018), telah melakukan penelitian dengan judul: "Perceived overall service quality and customer satisfaction: A comparative analysis between local and foreign banks in Malaysia". Hasilnya menunjukkan bahwa pengetahuan dan kompetensi staf, serta kenyamanan bank lebih signifikan bagi pelanggan bank lokal sementara citra bank dan internet banking merupakan komponen penting bagi pelanggan bank asing. Hasil juga mengungkapkan bahwa pelanggan bank asing memiliki kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pelanggan bank lokal. Implikasi praktis dari temuan mereka berfungsi sebagai referensi berharga bagi bank lokal untuk memahami tantangan kualitas layanan yang mungkin mereka hadapi dari bank asing di industri yang kompetitif ini. Temuan menunjukkan bahwa, untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi, lembaga keuangan perlu meningkatkan strategi diferensiasi kepuasan pelanggan

Rade B. Vukmir, (2006), telah melakukan penelitian dengan judul: "Customer satisfaction", *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Dia menemukan bahwa ada signifikan dari data objektif yang menghubungkan tujuan layanan pelanggan, kepuasan pasien dan kualitas perawatan. Pasien hadir terutama untuk kenyamanan perawatan gawat darurat. Spesifikasi kepuasan diarahkan ke waktu, dan jumlah "kepedulian". Berkorelasi demografis termasuk presentasi gejala, gaya praktik, lokasi dan masalah dokter langsung berdampak pada kepuasan. Sangat membantu untuk mengembangkan rencana produktif untuk "pasien yang sulit", menekankan komunikasi dan empati. Pembuatan profil pengalaman kepuasan pelanggan paling baik dilakukan dengan memeriksa spesifikasi kepuasan, sifat pasien ED, profil demografis, presentasi gejala dan intervensi dokter yang menekankan komunikasi - terutama dengan pasien yang sulit.

Margee Hume, Gillian Sullivan Mort, (2010), telah melakukan penelitian dengan judul: "The consequence of appraisal emotion, service quality, perceived value and customer satisfaction on repurchase intent in the performing arts". Hasilnya menunjukkan niat pembelian kembali sebagian besar didasarkan pada kepuasan yang dimediasi oleh nilai yang dirasakan. Kualitas layanan inti, emosi penilaian, dan kualitas layanan periferal mempengaruhi nilai yang dirasakan untuk waktu dan uang, dengan kualitas layanan inti dan kualitas layanan periferal yang pada gilirannya mempengaruhi emosi penilaian. Emosi penilaian secara langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi tidak memiliki hubungan langsung dengan niat pembelian kembali. Namun, kualitas layanan periferal secara langsung memengaruhi niat pembelian kembali.

Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 4

Penelitian ini juga berhasil membuktikan hipotesis 4 yang menyatakan bahwa Disiplin Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Lowokwaru Malang. Hasil ini sejalan dengan hasil dari analisis deksriptif untuk 17 item pertanyaan Disiplin Pegawai, yang berada pada rentang nilai rata-rata (mean) tinggi (skala interval 3,41 – 4,20) sampai dengan sangat tinggi (skala interval 4,21 – 5,00). Dalam hal ini disiplin pegawai sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat secara langsung karena masyarakat sangat membutuhkan kepastian pelayanan dari petugas. Waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Lowokwaru mulai jam 08.00wib sampai dengan pukul 16.00wib. Dari hasil penelitian diketahui bahwa responden menganggap petugas selalu tepat waktu dan berada di tempat pada saat pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas disiplin di dalam pelayanan dan selalu berada di tempat pada waktu-waktu pelayanan karena masyarakat tidak suka terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Ada kesepahaman hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, antara lain: Debajani Sahoo, Tathagata Ghosh, (2016), telah melakukan penelitian dengan judul: "Healthscape role towards customer satisfaction in private healthcare". Mereka mengidentifikasi enam motif lanskap kesehatan di sektor perawatan kesehatan swasta yang disebut sebagai perilaku dan kebersihan personel layanan, pemberian layanan dan fasilitas, suasana, lokasi dan tampilan, dekorasi yang memikat, dan layanan keselamatan yang ditingkatkan, di mana hanya pengiriman layanan, suasana, lokasi, dan dekorasi berkontribusi paling besar untuk membangun kepuasan pelanggan sesuai nilai signifikansinya.

Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 5

Penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis 5 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Paten berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Lowokwaru Malang. Hasil ini sejalan dengan hasil dari analisis deksriptif untuk 20 item pertanyaan Kualitas Pelayanan Paten, yang berada pada rentang nilai rata-rata (mean) tinggi (skala interval 3,41 – 4,20) sampai dengan sangat tinggi (skala interval 4,21 – 5,00).

Pelayanan terpadu merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, tujuannya agar masyarakat segala kebutuhan terkait dengan perizinan maupun nonperizinan dapat terpenuhi secara mudah, efektif, dan efisien. Pelayanan terpadu ini ditujukan untuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat, masyarakat cukup datang kesatu tempat untuk mendapatkan layanan dan tidak perlu mendatangi ke dinas/instansi pemberi izin yang lokasinya tersebar. Hal ini akan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, hak-hak mendapat pelayanan dengan mudah, cepat dan dekat dapat terpenuhi sehingga Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Ada kesepahaman antara hasil penelitian yang diperoleh dengan hasil-hasil penelitian terdahulu, antara lain: Maria Helena Vinagre, José Neves, (2008), telah melakukan penelitian dengan judul: "The influence of service quality and patients' emotions on satisfaction". Vinagre and Neves (2008) menggunakan pemodelan persamaan struktural, dengan sampel 317 pasien dari enam pusat layanan kesehatan publik Portugis, menggunakan skala SERVQUAL yang direvisi untuk evaluasi kualitas layanan dan skala DESII yang diadaptasi untuk menilai emosi pasien. Vinagre and Neves (2008) menemukan bahwa skala yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan dan pengalaman emosional tampaknya valid. Hasil ini mendukung kompleksitas proses yang mengarah pada kepuasan layanan kesehatan, yang melibatkan beragam fenomena dalam ranah kognitif dan emosional, yang mengungkapkan bahwa semua prediktor memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Mohamed Abdalnaser Janahi, Muneer Mohamed Saeed Al Mubarak, (2017), telah melakukan penelitian dengan judul: "The impact of customer service quality on customer satisfaction in Islamic banking". Mereka menyajikan model yang tidak sering digunakan dalam literatur perbankan Islam dan menunjukkan hubungan antara enam faktor kualitas layanan pelanggan dan kepuasan pelanggan di sektor perbankan Islam. Pelanggan dari lima bank syariah utama berkontribusi dalam penelitian ini. Janahi and Al Mubarak (2017) menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara enam dimensi utama kualitas layanan pelanggan (Kepatuhan, Jaminan, Keandalan, Tangibilitas, Empati, dan Responsif) terhadap kepuasan pelanggan. Implikasi praktis dari hasil penelitian mereka yaitu dapat mempengaruhi bank syariah saat ini sehubungan dengan kualitas layanan dengan tujuan akhir meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggan.

Hayat Muhammad Awan, Khuram Shahzad Bukhari, Anam Iqbal, (2011), telah melakukan penelitian dengan judul: "Service quality and customer satisfaction in the banking sector: A comparative study of conventional and Islamic banks in Pakistan". Mereka melakukan survei lapangan dengan bantuan kuesioner yang dibuat dengan menggunakan skala SERVQUAL yang dimodifikasi. Data dikumpulkan dari 200 pelanggan walk-in yang dengan mudah diambil dari tiga bank konvensional utama dan tiga bank syariah yang berlokasi di daerah perkotaan Pakistan. Data dianalisis menggunakan proses hirarki analitis untuk mengidentifikasi kualitas layanan dan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan untuk bank syariah dan konvensional. Muhammad Awan et.al. (2011) menggunakan analisis faktor, 52 item pengukuran dengan loading faktor lebih besar dari (0,5) diidentifikasi untuk membentuk lima dimensi kualitas layanan yaitu empati, arsitektur layanan, pertemuan layanan kenyamanan, kriteria layanan karyawan, fokus pelanggan dan lima dimensi kepuasan pelanggan: responsif, kompetensi, transaksi aman, layanan kompetitif, pengetahuan untuk industri perbankan secara keseluruhan menjelaskan 56 persen varians. Hasil dari analisis regresi hubungan antara dimensi kualitas layanan multidimensi dan faktor kepuasan pelanggan unidimensi juga memvalidasi pentingnya aspek kualitas layanan untuk niat perilaku (kepuasan, perasaan) bagi pelanggan dari bank konvensional dan bank syariah.

Ingrid Fečiková, (2004), telah melakukan penelitian dengan judul: "An index method for measurement of customer satisfaction". Hasilnya adalah kepuasan pelanggan (CS) telah menjadi masalah penting bagi organisasi komersial dan layanan publik. Perusahaan menang atau kalah berdasarkan persentase pelanggan yang dapat mereka pertahankan. Keberhasilan sebagian besar adalah tentang retensi pelanggan, yang lagi-lagi tergantung pada level CS. Ini akan sangat membantu untuk dapat mengukur kualitas produk dan layanan secara komprehensif, dengan menghubungkan ukuran kualitas dengan perilaku pelanggan nyata. Beberapa perusahaan mendapatkan umpan balik tentang CS melalui persentase pengaduan, beberapa melalui survei non-sistematis, sekali lagi beberapa tidak mengukur CS sama sekali, karena "sistem tidak akan menambahkan sesuatu yang berguna dan sangat memakan waktu". Berikan tiga manajer di perusahaan yang sama tujuan yang sama: untuk meningkatkan CS, namun itu mungkin diukur, dan mereka akan datang dengan tiga rencana yang jelas berbeda dan tidak kompatibel. CS membutuhkan sejumlah bahan, yang semuanya perlu dipertimbangkan. Bertujuan untuk mengembangkan dan menyederhanakan sistem pengukuran dengan menggunakan formula umum yang memungkinkan pengukuran kuantitatif CS. Mempertimbangkan empat aspek penting yang memiliki pengaruh negatif atau positif terhadap profitabilitas yang terkait dengan CS.

Tinus Ndjurumbaha (2015), telah melakukan penelitian dengan judul: Analisis Kepuasan Masyarakat atas kualitas pelayanan di Puskesmas Waingapu Kabupaten Sumba Timur. Hasil penelitian secara umum menyatakan bahwa masyarakat/publik memberikan penilaian rata-rata positif antara persepsi dan harapan. Nilai hasil persepsi diperoleh 3,75 dan nilai harapan juga 3,75 sehingga nilai gap yang diperoleh 0,00. Puskesmas Waingapu dapat

memenuhi keinginan pasiennya karena sebagian besar pasien merasa puas atas pelayanan yang diterima. Kemal (2017), telah melakukan penelitian dengan judul: *The Implementatation of Integrated Administration Service (PATEN) in Siak Regency, Riau*. Hasil penelitian mengatakan bahwa Implementasi PATEN membawa lebih dekat dan meningkatkan layanan yang lebih baik yang membawa kepuasan bagi masyarakat.

Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 6

Penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis 6 yang menyatakan bahwa Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Paten serta implikasinya pada Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Lowokwaru Malang. Ada kesepahaman antara hasil penelitian yang diperoleh dengan hasil-hasil penelitian terdahulu, antara lain: Dian Anggraee Sigit Parawansa (2018), yang telah melakukan penelitian disertasi yang dipublikasikan di jurnal internasional dengan judul "*Effect of commitment and customers' satisfaction on the relationship between service quality and customer retention in rural banks in Makassar, Indonesia*". Dian telah menemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan, komitmen, kepuasan pelanggan, dan retensi pelanggan. Juga ditemukan bahwa hasil dari variabel komitmen dan kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap retensi pelanggan. Hanya saja, salah satu variabel independen yang digunakan Dian adalah Komitmen, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel Kompetensi. Namun, dari segi variabel mediasi, penelitian Dian dengan penelitian saya sama-sama menggunakan variabel mediasi Kualitas pelayanan, yang juga terbukti menjadi mediasi yang kuat dalam menjembatangi variabel-variabel independen terhadap kepuasan pelanggan atau kepuasan masyarakat.

Daniel Winter Fernandes, Roberto Giro Moori, Valdir Antonio Vitorino Filho, (2018), telah melakukan penelitian dengan judul: "*Logistic service quality as a mediator between logistics capabilities and customer satisfaction*". Hasilnya menunjukkan bukti bahwa kualitas layanan logistik benar-benar memediasi hubungan antara LC dan kepuasan klien. Implikasi praktis bahwa dalam mengejar CS, para manajer produsen minyak pelumas harus melakukan investasi besar dalam LC, untuk memungkinkan perusahaan untuk aktif dalam mencari solusi logistik, integrasi dan penyediaan informasi yang dapat diandalkan kepada pelanggannya. Amjad A. Abu-ELSamen, Mamoun N. Akroush, Fayez M. Al-Khawaldeh, Motteh S. Al-Shibly, (2011), telah melakukan penelitian dengan judul: "*Towards an integrated model of customer service skills and customer loyalty: The mediating role of customer satisfaction*". Mereka menemukan tiga komponen keterampilan layanan pelanggan, yaitu; keterampilan membangun reputasi, keterampilan komunikasi nonverbal, dan budaya layanan pelanggan memiliki hubungan positif dengan dimensi kepuasan layanan pelanggan (keseluruhan, fungsional, dan kepuasan pelanggan teknis). Juga, keseluruhan kepuasan layanan pelanggan dan dimensi kepuasan layanan pelanggan teknis sepenuhnya memediasi hubungan antara keterampilan layanan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Vishal Mishra, Sridhar Vaithianathan, (2015), telah melakukan penelitian dengan judul: "*Customer personality and relationship satisfaction: Empirical evidence from Indian banking sector*". Tujuan dari Mishra and Vaithianathan (2015) adalah untuk menguji pengaruh kepribadian pelanggan dan kecenderungan hubungan pelanggan (CRP) pada kepuasan hubungan pelanggan (CS) dengan perusahaan dalam konteks ekonomi berkembang. Dalam penelitian tersebut, penulis menyatakan bahwa hubungan kecenderungan pelanggan (CRP) akan dipengaruhi oleh sifat kepribadian pelanggan. Selanjutnya penulis mengemukakan bahwa persepsi pelanggan tentang orientasi hubungan pemasar (RMO) akan memediasi hubungan antara CRP dan CS. Hasil mengkonfirmasi bahwa sifat kepribadian mempengaruhi CRP. Lebih lanjut, persepsi pelanggan terhadap RMO ditemukan memiliki efek mediasi. Implikasi praktis.

Eddie C.M. Hui, Xian Zheng, (2010), telah melakukan penelitian dengan judul: "Measuring customer satisfaction of FM service in housing sector: A structural equation model approach". Hasilnya mengungkapkan bahwa: baik kualitas layanan dan manajemen memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan pengaruh kualitas layanan lebih besar daripada kualitas manajemen ketika efek tidak langsung diperhitungkan; kualitas layanan adalah variabel laten penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kualitas manajemen; bagaimana masing-masing variabel yang diamati bekerja bersama untuk mengkarakterisasi variabel laten yang sesuai dari sudut pandang empiris, dan beberapa variabel kunci yang harus difokuskan oleh manajer fasilitas di sektor perumahan juga diidentifikasi. Patti Miles, Grant Miles, Alan Cannon, (2012), telah melakukan penelitian dengan judul: "Linking servicescape to customer satisfaction: exploring the role of competitive strategy". Hasilnya mendukung pernyataan bahwa strategi kompetitif perusahaan memiliki dampak pada kekuatan hubungan antara kepuasan pelanggan dan karakteristik servicescape. Dari catatan, temuan ini menunjukkan bahwa imbalan untuk investasi dalam lingkungan fisik berbeda tergantung pada strategi kompetitif perusahaan.

Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 7

Penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis 7 yang menyatakan bahwa Disiplin Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Paten serta implikasinya pada Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Lowokwaru Malang. Ada kesepahaman antara hasil penelitian yang diperoleh dengan hasil-hasil penelitian terdahulu, antara lain: Peter J. Danaher, Jan Mattsson, (1994), telah melakukan penelitian dengan judul: "Customer Satisfaction during the Service Delivery Process". Hasilnya adalah studi sebelumnya tentang bagaimana kualitas layanan berkembang selama proses pengiriman layanan telah menggunakan data kasus agregat dalam retrospeksi atau belum mendapatkan ukuran objektif dari dimensi aktual dari pertemuan layanan secara individual. Laporan tentang studi tentang proses pengiriman layanan hotel yang sebenarnya dipartisi menjadi lima pertemuan layanan yang berbeda; check-in, kamar, restoran, sarapan, dan check-out. Tujuannya adalah untuk menyelidiki bagaimana faktor kualitas terkait dengan pertemuan mereka masing-masing dan bagaimana tingkat kepuasan kumulatif berdampak satu sama lain dan dari waktu ke waktu. Tingkat kepuasan rata-rata untuk masing-masing dari lima pertemuan ditemukan berbeda secara signifikan. Selain itu, ada tren yang jelas dalam hasil kepuasan kumulatif. Check-in menghasilkan kepuasan yang tinggi, kamarnya tidak begitu memuaskan dan restoran mendapat nilai terburuk. Skor kepuasan naik setelah pengalaman sarapan dan naik lagi setelah check-out. Analisis faktor dari semua pertanyaan, untuk solusi lima faktor yang dihipotesiskan, menjelaskan 78 persen variasi. Semua empat pertemuan pertama dimuat sangat dan kolektif pada empat faktor berbeda. Faktor kelima sebagian besar terdiri dari pemesanan check-in yang benar dan tagihan yang benar pada saat check-out. Akhirnya, model regresi logistik digunakan untuk menentukan peringkat pentingnya faktor kualitas pada pertemuan masing-masing. Informasi ini dapat digunakan untuk membantu peningkatan kualitas setiap pertemuan.

Talat Islam, Jawad Tariq, Bushra Usman, (2018) yang telah melakukan penelitian dengan judul: "Kepemimpinan transformasional dan empat-dimensi komitmen: Memediasi peran karakteristik pekerjaan dan moderat peran gaya kepemimpinan partisipatif dan direktif". Mereka menggunakan survei berbasis kuesioner untuk mengumpulkan data dari 563 karyawan yang bekerja di industri perbankan. Data dianalisis dengan menggunakan model persamaan struktural. Temuannya menegaskan peran mediasi karakteristik pekerjaan dan peran moderat dari kedua gaya partisipatif dan DL antara TL dan OC. Lukman Hakim SY. Adam (2016), telah melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Kompetensi dan

Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Terhadap Kepuasan Masyarakat” Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel yakni kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dengan tingkatan pengaruh dari yang terendah sampai yang tertinggi berturut-turut kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan.

Simpulan

Kualitas Pelayanan Paten di Kantor Kecamatan Lowokwaru Malang ditentukan oleh kompetensi pegawai seperti ketrampilan, pengetahuan dan sikap karyawan di dalam menghadapi masyarakat. Untuk dapat mencapai kinerja yang tinggi para karyawan dibekali dengan meningkatkan kompetensi terkait dalam bidang pelayanan. Disiplin Pegawai juga menentukan Kualitas Pelayanan Paten di Kantor Kecamatan Lowokwaru Malang dimana ketepatan waktu, ketaatan terhadap peraturan, tanggungjawab yang tinggi dan melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai indikator disiplin pegawai berpengaruh terhadap pelayanan Administrasi Paten. Dari analisis diskriptif dalam penelitian ini diperoleh skor yang tinggi dari responden untuk masing-masing indikator variable disiplin pegawai sehingga meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Paten di kecamatan Lowokwaru.

Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Lowokwaru sistem kerjanya mengacu kepada Aplikasi Elektronik yang telah dibakukan sistem kerjanya sehingga kompetensi operator tidak berpengaruh secara langsung ke kepuasan masyarakat. Tidak diperlukan kompetensi khusus untuk menangani Aplikasi PATEN ini artinya siapapun petugas bisa mengoperasikan. Yang mana sistem ini akan mempermudah pelayanan. Sehingga kompetensi pegawai di Kantor Kecamatan Lowokwaru tidak berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Masyarakat. Disiplin Pegawai sangat diharapkan oleh masyarakat di dalam mendapatkan kepastian pelayanan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa responden menganggap petugas selalu tepat waktu dan berada di tempat pada saat pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena mereka berharap petugas disiplin di dalam pelayanan dan selalu berada di tempat pada waktu-waktu pelayanan dan masyarakat tidak suka terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Kualitas Pelayanan ditujukan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, dengan adanya fasilitas penggunaan alat teknologi/ komputer yang memadai, adanya papan informasi, petugas yang ramah, sopan dan pelayanan yang tepat waktu sesuai yang dijanjikan akan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, hak-hak mendapat pelayanan dengan mudah, cepat dan dekat dapat terpenuhi sehingga Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat karyawan yang berkompentensi tidak langsung dibutuhkan di Kecamatan Lowokwaru karena system aplikasi sudah ditetapkan dan semua orang bias mengoperasikan. Akan tetapi indikator kepuasan masyarakat seperti Petugas tidak pernah salah dalam memberi informasi, karyawan berperilaku ramah, terampil dalam meneliti kelengkapan permohonan serta menguasai tugas yang diberikan masyarakat memberikan nilai yang tinggi merupakan indikator kompetensi yang mendapatkan penilaian tinggi dari masyarakat. Hal ini menunjukkan apabila karyawan mempunyai kompetensi yang tinggi maka kualitas pelayanan akan baik sehingga masyarakat akan merasa puas.

Disiplin karyawan sangat dibutuhkan di dalam pelayanan di Kecamatan Lowokwaru agar kepuasan masyarakat tercapai. Dengan adanya pelayanan Administrasi terpadu (Paten) di Kecamatan mempermudah masyarakat di dalam pengurusan surat-surat untuk kepentingannya. Dengan adanya petugas yang bertanggungjawab yang tinggi, taat terhadap peraturan, dan petugas yang selalu memperbaiki jika terjadi kesalahan dalam melaksanakan

pekerjaannya. Petugas yang selalu mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon serta melayani dan menghargai setiap pelanggan maka pelanggan/ masyarakat tidak perlu datang berkali-kali untuk menyelesaikan masalah serta adanya desain atau interior kantor pelayanan yang diberikan maka masyarakat akan merasa dipermudah dan puas. Di Kecamatan Lowokwaru disiplin akan mempercepat dan mempermudah masyarakat di dalam mendapatkan pelayanan sehingga mereka akan merasa puas.

Daftar Pustaka

- Abdul Rahman Kadir, Najmi Kamariah, Ariyanti Saleh, Ratnawati, (2017) "*The effect of role stress, job satisfaction, self-efficacy and nurses' adaptability on service quality in public hospitals of Wajo*", International Journal of Quality and Service Sciences, Vol. 9 Issue: 2, pp.184-202, <https://doi.org/10.1108/IJQSS-10-2016-0074>
- Abdussamad. 2012. *Kompetensi Aparat dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish
- Amjad A. Abu-ELSamen, Mamoun N. Akroush, Fayez M. Al-Khawaldeh, Motteh S. Al-Shibly, (2011) "*Towards an integrated model of customer service skills and customer loyalty: The mediating role of customer satisfaction*", International Journal of Commerce and Management, Vol. 21 Issue: 4, pp.349-380, <https://doi.org/10.1108/10569211111189365>
- Anthanasopoulos, Antreas, Spiros Gaounaris dan Vlassis Stathakopoulos . 2001 "*Behavioral Responses to Customer satisfaction : An Empirical Study*" European Journal of Marketing.
- Anwar, Atnam. 1990. *Sistem Transportasi Umum*. Jakarta : Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buhler. 2007. *Alpha Teach Yourself, Manajemen Skills*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Cardy, R.L & Selvarajan, T . 2006 *Competencies : Alternative frameworks for competitive advantage*, Business Horizons
- Chris Baumann, Hana Krskova, (2016) "*School discipline, school uniforms and academic performance*", International Journal of Educational Management, Vol. 30 Issue: 6, pp.1003-1029, <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2015-0118>
- Cole, N. 2008 *The effect of differences in explanations, employee attributions, type of infraction, and discipline severity on perceived fairness of employee discipline*. Canadian journal of Administrasi sciences, <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/ejas.57/pdf>.
- Daniel Winter Fernandes, Roberto Giro Moori, Valdir Antonio Vitorino Filho, (2018) "*Logistic service quality as a mediator between logistics capabilities and customer satisfaction*", Revista de Gestão, Vol. 25 Issue: 4, pp.358-372, <https://doi.org/10.1108/REGE-01-2018-0015>
- Debajani Sahoo, Tathagata Ghosh, (2016) "*Healthscape role towards customer satisfaction in private healthcare*", International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 29 Issue: 6, pp.600-613, <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-05-2015-0068>
- Dian Anggraecce Sigit Parawansa, (2018) "*Effect of commitment and customers' satisfaction on the relationship between service quality and customer retention in rural banks in*

- Makassar, Indonesia*", Journal of Management Development, Vol. 37 Issue: 1, pp.53-64, <https://doi.org/10.1108/JMD-12-2016-0303>
- Dingle, J. 1995. *Analyzing the competence requirements of managers*. Management Development Review
- Eddie C.M. Hui, Xian Zheng, (2010) "*Measuring customer satisfaction of FM service in housing sector: A structural equation model approach*", Facilities, Vol. 28 Issue: 5/6, pp.306-320, <https://doi.org/10.1108/02632771011031538>
- Faiz ur Rahim, Nasim Shah Shirazi, (2018) "*Fiscal decentralization and citizen's satisfaction from local public service delivery in Pakistan*", International Journal of Ethics and Systems, Vol. 34 Issue: 1, pp.122-142, <https://doi.org/10.1108/IJOES-04-2017-0066>
- Gozali. S. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Gunung Agung.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava Media.
- Hartatik, Indah Puji 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*, Yogyakarta : Laksana
- Hasibuan, M, S.2007.*Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Elex Media Komputindo
- Hayat Muhammad Awan, Khuram Shahzad Bukhari, Anam Iqbal, (2011) "*Service quality and customer satisfaction in the banking sector: A comparative study of conventional and Islamic banks in Pakistan*", Journal of Islamic Marketing, Vol. 2 Issue: 3, pp.203-224, <https://doi.org/10.1108/17590831111164750>
- Hermawati. 2017. *Pengaruh Kompetensi pegawai, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor UPT Pendapatan wilayah Makasar Selatan Propinsi Sulawesi Selatan*.Jurnal Mirai Management Volume 3 No. 1 | <http://journal.stieamkop.id/>
- Hutapea, P dan Thoha, N (2008), "*Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*," PT.Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha, 2008, *Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Islamiadi. 2015. *Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumberdaya Mineral Kabupaten Kerinci*,
- Itang. 2015. *Work Discipline and Work Competence with Quality of Service in the Office of Religious Affairs (KUA) District of Mount Kencana Lebak Regence of Banten*.Journal of Management and Sustainability; Vol. 5, No. 3; 2015 ISSN 1925-4725 E-ISSN 1925-4733
- John Davison, Jim Grieves, (1996) "*Why should local government show an interest in service quality?*", The TQM Magazine, Vol. 8 Issue: 5, pp.32-38, <https://doi.org/10.1108/09544789610146024>
- Kemal. 2017.*The Implementatation of Integrated Administration Service (PATEN) in Siak Regency, Riau*.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No,63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Kisman Tarigan. 2005. *Pengaruh Profesionalisme dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Poltabes Palembang*.

Levina, I.S. *Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja*. Diambil 27 Juli 2015, dari situs World Wide Web : <https://www.academia.edu/5535704>

Luciene Eberle, Gabriel Sperandio Milan, Eric Dorion, (2016) "Service quality dimensions and customer satisfaction in a Brazilian university context", *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 23 Issue: 7, pp.1697-1716, <https://doi.org/10.1108/BIJ-09-2014-008>

Lukman Hakim SY. Adam . 2016. *Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Terhadap Kepuasan Masyarakat*.

Makmur. 2013. *Teori Manajemen Strategik (Dalam Pemerintahan dan Pembangunan)* cetakan kesatu, Bandung : Refika Aditama

Mangkunegara, Anwar Prabu A. 2007. *Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan*. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

Margee Hume, Gillian Sullivan Mort, (2010) "*The consequence of appraisal emotion, service quality, perceived value and customer satisfaction on repurchase intent in the performing arts*", *Journal of Services Marketing*, Vol. 24 Issue: 2, pp.170-182, <https://doi.org/10.1108/08876041011031136>

Maria Helena Vinagre, José Neves, (2008) "*The influence of service quality and patients' emotions on satisfaction*", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 21 Issue: 1, pp.87-103, <https://doi.org/10.1108/09526860810841183>

Mette Sandoff, Gill Widell, (2008) "*Coping with discipline: Discipline and dilemmas among teachers and warders*", *International Journal of Sociology and Social Policy*, Vol. 28 Issue: 11/12, pp.458-471, <https://doi.org/10.1108/01443330810915189>

Moenir HAS. 2006. "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*" Jakarta Bumi Aksara.

Mohamed Abdalnaser Janahi, Muneer Mohamed Saeed Al Mubarak, (2017) "*The impact of customer service quality on customer satisfaction in Islamic banking*", *Journal of Islamic Marketing*, Vol. 8 Issue: 4, pp.595-604, <https://doi.org/10.1108/JIMA-07-2015-0049>

Mulyasa E. 2002. *Kurikulum Berbasis Kompetensi (konsep, karakteristik dan implimentasi)*. Bandung: PT.Remaja Rosda karya.

Ozcelik, G & Ferman, M. 2006. *Competency Approach to Human Resources Managemen : Outcomes and Countributions in Turkish Cultural Context*. Human Resource Development Review.

Pasolong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta.

Patti Miles, Grant Miles, Alan Cannon, (2012) "*Linking servicescape to customer satisfaction: exploring the role of competitive strategy*", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 32 Issue: 7, pp.772-795, <https://doi.org/10.1108/01443571211250077>

Peraturan Pemerintah No.53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Walikota (Perwal) No. 3 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah,

Peter J. Danaher, Jan Mattsson, (1994) "*Customer Satisfaction during the Service Delivery Process*", *European Journal of Marketing*, Vol. 28 Issue: 5, pp.5-16, <https://doi.org/10.1108/03090569410062005>

Rade B. Vukmir, (2006) "*Customer satisfaction*", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 19 Issue: 1, pp.8-31, <https://doi.org/10.1108/0952686061064257>.

Raminto dan Atik Winarsih.2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta

Rivai, Viethzal dan Ella Djauhari Sagala. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta

Robbins, S.P. 2005. *Manajemen*, Jakarta : Erlangga

Sangadji. 2013. *Perilaku Konsumen*. Andi: Yogyakarta

Sedar Parasuraman, A.Leonard L Berry, dan Valerie Zeithalm. 1991. "*Refinement and Reassessment of the SERVQUAL SCALE*" *Journal of Retailing*, 67 (Winter)

Sedarmayanti. 2011. *Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan*. Bandung Rafika Aditama.

Sedigheh Moghavvemi, Su Teng Lee, Siew Peng Lee, (2018) "*Perceived overall service quality and customer satisfaction: A comparative analysis between local and foreign banks in Malaysia*", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 36 Issue: 5, pp.908-930, <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2017-0114>

Sinambela, L.P dkk . 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.

Soedjono. 2000. *Strategi Sumber Daya Manusia*. Bandung : Mandar Maju.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak ke Enam, Pranada Media Group, Jakarta.

Talat Islam, Jawad Tariq, Bushra Usman, (2018) "*Kepemimpinan transformasional dan komitmen empat dimensi: Memediasi peran karakteristik pekerjaan dan moderat peran gaya kepemimpinan partisipatif dan direktif*", *Jurnal Pengembangan Manajemen*, Vol. 37 Isu: 9/10, pp.666-683, <https://doi.org/10.1108/JMD-06-2017-0197>.

Tinus Ndjurnmbaa. 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat atas kualitas pelayanan di Puskesmas Waingapu Kabupaten Sumba Timur*.

Undang-undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

Uno, B.H . 2007. *Profesi Kependidikan*, Gorontalo Bumi Aksara.

Vishal Mishra, Sridhar Vaithianathan, (2015) "*Customer personality and relationship satisfaction: Empirical evidence from Indian banking sector*", International Journal of Bank Marketing, Vol. 33 Issue: 2, pp.122-142, <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2014-0030>

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik, Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Bandung, CV Mandar Maju.

Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.