

**LAPORAN AKHIR  
PENELITIAN**



**Pengaruh Profesionalisme Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di  
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok**

**Tahun ke 1 dari rencana 1 tahun**

**TIM PENGUSUL:**

**Esi Sriyanti, SE.MM (Ketua)  
NIDN 1023037102**

**Agus Purnama Sari (Anggota)  
Npm : 141000461201019**

**UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMINSOLOK  
February 2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Judul** Pengaruh Profesionalisme Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok

**Peneliti/Pelaksanaan**

**Nama Lengkap** Esi Sriyanti, SE,MM  
**Nidn** 1023037102  
**Jabatan Fungsional** Lektor  
**Program Studi** Manajemen  
**Fakultas** Ekonomi  
**Nomor Hp** 08126708301  
**Alamat Surat (E-Mail)**

**Anggota Tim**

**Nama Lengkap** Agus Purnama Sari  
**Npm** 141000461201019  
**Perguruan Tinggi** Universitas mahaputra Muhammad yamin  
**Tahun Pelaksanaan** 2018-2019  
**Sumber Dana** Mandri  
**Biaya Tahun Berjalan** Rp. 7.000.000 (Tujuh Juta Rupiah)  
**Biaya Keseluruhan** Rp. 7.000.000 (Tujuh Juta Rupiah)



**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi**

**(Juita Sukraini, SE.MSi )  
NIDN : 1017116201**

**Solok, 07 Oktober 2019**

**Ketua,**

**( Esi Sriyanti, SE.MM)  
NIDN : 1023037102**



**Menyetujui,  
Kepala LP3M UMMY**

**(DR. Wahyu Indah Mursalini, SE.MM)  
NIDN: 1019017402**

# **DAFTAR ISI**

## **RINGKASAN**

### **1. PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

#### **1.2 Rumusan Masalah**

#### **1.3 Tujuan Penelitian**

### **2 TINJAUAN PUSTAKA**

### **3 METODE**

### **4 PEMBAHASAN**

### **5 PENUTUP**

### **6 JADWAL**

### **7 DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

Ringkasan penelitian tidak lebih dari 500 kata yang berisi latarbelakang penelitian, tujuan dan tahapan metode penelitian, luaran yang ditargetkan, serta uraian TKT penelitian yang diusulkan.

## RINGKASAN

Kepuasan masyarakat adalah faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat dapat menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan public secara professional. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha.

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Populasi penelitian ini seluruh pengguna layanan berjumlah 1.000 orang. Dalam penelitian ini penulis mengambil teknik penarikan sampel yaitu secara acak atau sampel random yaitu sebanyak 91 orang pengguna layanan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang dilakukan diperoleh  $Y = 6,574 + 0,512X_1 + 0,334X_2$  artinya bahwa variabel independen yaitu profesionalisme dan pelayanan secara bersama – sama memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok. Hasil uji f diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar 78,946 dan nilai  $f_{tabel}$  3,10. Artinya dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $78,946 > 3,10$ ) dinyatakan bahwa profesionalisme mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok. Hasil nilai angka  $R^2$  (R Square ) sebesar 0,642 atau sebesar 64,2 % Hal ini menunjukkan profesionalisme dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota solok, sedangkan sisanya sebesar 35,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci maksimal 5 kata

***Profesionalisme, Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat.***

Latar belakang penelitian tidak lebih dari 500 kata yang berisi latar belakang dan permasalahan yang akan diteliti, tujuan khusus, dan urgensi penelitian. Pada bagian ini perlu dijelaskan uraian tentang spesifikasi khusus terkait dengan skema.

## **BAB I Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam UUD 1945 pembukaan alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas.

Dengan demikian, sikap dan kemampuan profesional dari setiap pegawai negeri (aparatur birokrasi pemerintahan) dapat dilihat dari sejauh mana ia dapat melakukan optimalisasi pelayanan ke arah yang lebih efisien dan adil, sehingga memperoleh respek yang tinggi untuk masyarakat sebagai pihak yang dilayani, orientasi pelayanan menunjuk pada seberapa energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik.

Kemampuan profesionalisme dan kualitas moral yang berbanding lurus dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Pengembangan sumber daya manusia dalam jajaran pemerintahan (organisasi publik) perlu diarahkan pada peningkatan kemampuan profesional dan pengembangan etika profesi yang disertai dengan semangat melayani kepada publik (masyarakat), paradigma dan praktik administrasi bisnis saat ini, yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilayani.

Kepuasan masyarakat adalah merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat dapat menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara profesional. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan

penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu dari hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk, selain itu juga evaluasi terhadap surprise yang interndalam pemerolehandan atau pengalaman konsumsi produk, sebagai suatu tanggapan emosionalpada saat evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Berdasarkan Permasalahan Yang Diuraikan Tersebut Maka, Peneliti Mengambil Judul **“Pengaruh Profesionalisme Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan penjelasan latar belakang termasuk identifikasi permasalahan diatas maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah profesionalisme berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok ?
2. Apakah pelayanan aparatur berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok ?
3. Apakah profesionalisme dan pelayanan aparatur berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan gambaran dari kegiatan terhadap suatu target capaian tertentu yang telah dijelaskan dalam rumusan masalah diatas, uraian secara terperinci dan detail terkait dengan tujuan penelitian dideskripsikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui profesionalisme berpengaruh terhadap kepuasan masyarakatdi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok.

2. Untuk mengetahui pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok.
3. Untuk mengetahui profesionalisme dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok.

Tinjauan pustaka tidak lebih dari 1000 kata dengan mengemukakan *state of the art* dalam bidang yang diteliti. Bagan dapat dibuat dalam bentuk JPG/PNG yang kemudian disisipkan dalam isian ini. Sumber pustaka/referensi primer yang relevan dan dengan mengutamakan hasil penelitian pada jurnal ilmiah dan/atau paten yang terkini. Disarankan penggunaan sumber pustaka 10 tahun terakhir.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Kepuasan Masyarakat**

#### **2.1.1. Pengertian Kepuasan**

Kata kepuasan *satisfaction* berasal dari bahasa latin yakni kata *facio* yang berarti cukup baik, memadai dan kata yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul disebabkan karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. (Setiawan & Anan, 2016).

Kepuasan adalah bagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, serta komentar dari kerabatnya. (Sukesi, 2011)

Kepuasan masyarakat terhadap institusi jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan masyarakat terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. (Astuti, 2018).

### **2.2. Profesionalisme**

#### **2.2.1. Pengertian Profesionalisme**

Istilah profesional dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing

rofesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas.

Profesionalisme dapat didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki pengetahuan dan keterampilan/keahlian serta sikapmental yang terkendali dan terpuji, yang selalu mengutamakan sikap altruistis dan mampu menghasilkan suatu produk yang nyata dan dapat dirasakan oleh anggota masyarakat, juga dapat menjamin bahwa segala sesuatu dari perbuatan atau pekerjaannya berada dalam kondisi yang terbaik dari penilaian semua pihak. (“Kecamatan Malayang Kota Manado Donevan Mandey Jantje Mandey Femmy Tulusan,” 2015).

### **2.2.2. Ciri-Ciri Profesionalisme.**

Ciri-ciri sikap profesionalisme diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Profesionalisme menghendaki sifat mengejar kesempurnaan hasil (*perfect result*).
2. Profesionalisme memerlukan kesungguhan dan ketelitian kerja.
3. Profesionalisme menuntut ketekunan dan ketabahan.
4. Profesionalisme memerlukan integritas tinggi.
5. Profesionalisme memerlukan adanya kebulatan fikiran dan perbuatan.

Berdasarkan dari definisi di atas bahwa ciri-ciri profesionalisme seorang pekerja dapat diketahui dengan tingkat kemampuan pekerja yang tercermin melalui beberapa bagian yaitu pengetahuan, keterampilan, sikap mengejar kesempurnaan dan perilakunya serta mampu berkembang ke masa depan. (Wulandari et al., 2017).

Pelayanan publik yang professional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri sebagai berikut :

#### **1. Efektif.**

Efektif adalah yang lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.

#### **2. Sederhana.**

Sederhana adalah prosedur/tatacara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.



### 3. Kejelasan dan kepastian (transparan).

Kejelasan dan kepastian adalah adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- a. Prosedur/tata cara pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

### 4. Keterbukaan.

Keterbukaan adalah prosedur/tatacara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

### 5. Efisiensi.

Efisiensi mengandung arti :

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satu kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

### 6. Ketepatan waktu.

Ketepatan waktu mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat sapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### 7. Responsif,.

Responsif adalah lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

### 8. Adaptif.

Adaptif adalah cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang. (Kartikaningdyah, 2012)

### 2.2.3. Konsep Profesionalisme

**Konsep profesionalisme ditinjau dari level individu meliputi lima dimensi yaitu :**

1. Pengabdian pada profesi (*dedication*).  
Yang tercermin dalam dedikasi profesional melalui penggunaan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Sikap ini adalah ekspresi dari penyerahan diri secara total terhadap pekerjaan.
2. Kewajiban social ( *social obligation*)  
Yaitu pandangan tentang pentingnya peran profesi serta manfaat yang diperoleh baik oleh masyarakat ataupun oleh professional karena adanya pekerjaan tersebut.
3. Kemandirian ( *autonomy demans*)  
Yaitu suatu pandangan seorang professional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa ada tekanan dari pihak lain.
4. Keyakinan terhadap peraturan profesi ( *belief in self-regiluation*)  
Yaitu suatu keyakinan bahwa yang berwenang untuk menilai pekerjaan professional, adalah rekan sesama profesi dan bukan pihak luar yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.
5. Hubungan dengan sesame profesi (*professional community affiliation*)  
Berarti menggunakan ikatan profesi sebagai acuan, termasuk organisasi folmal dan kelompok-kelompok kolega informal sebagai sumber ide pertama.

### 2.2.4. Prinsip-Prinsip Profesionalisme

Prinsip profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance* di antaranya adalah :

1. *Equality* (kesamaan atau kesetaraan)  
*Egualtiy* yaitu suatu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
2. *Eguity* ( keadilan)  
*Eguity* yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat, juga harus perlu adanya perlakuan yang adil dan sama.
3. *Loyalty* ( loyalitas)  
*Loyalty* adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja.

#### 4. *Accountability* (akuntabilitas)

*Accountability* adalah setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan, setiap pegawai harus memegang teguh kode etik dan semua prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.

Pelayanan Aparatur

### **2.3. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.(Astuti, 2018).

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara masyarakat dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh institusi pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan masyarakat. Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik (Mardiyasari & Supriyadi, 2015) adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.(Kartikaningdyah, 2012).

Pelayanan publik adalah sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dari layanan publik dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat(pelanggan).(" Donevan Mandey Jantje Mandey Femmy Tulusan," 2015).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis dan memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. (Astuti, 2018).

Pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan dan bantuan secara langsung yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik, yaitu pemerintah dalam hal ini aparat pemerintah, untuk memenuhi kepentingan masyarakat dan untuk mendapatkan kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan tersebut. (Wulandari et al., 2017)

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Mardiyasari & Supriyadi, 2015).

Adapun pengertian pelayanan umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan adalah sebagai berikut (Setiawan & Anan, 2016):

1. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dinyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

3. Menurut Kepmen PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Menurut Permen PAN Nomor 38 Tahun 2012, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang/jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **2.3.1. Pengertian Aparatur**

Aparatur Pemerintah adalah seseorang pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan segala tugas-tugas teknis pemerintahan yang melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang telah berlaku. (Kinerja, n.d.)

Aparatur Negara adalah segala aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau Negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu adalah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian.

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah Undang-Undang yang mengatur profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah. Undang-Undang ini disahkan oleh DPR RI pada 19 Desember 2013 di era Pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono (SBY). Presiden SBY telah menandatangani Undang-Undang ini pada tanggal 15 Januari 2014 dan diberi nomor 5 Undang-Undang No.5 Tahun 2014 hadir untuk menggantikan Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 dan Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Rancangan Undang-Undang ASN sendiri merupakan Rancangan Undang-Undang Inisiatif DPR RI. (Militina, Ilmu, & Universitas, 2015)

### 2.3.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut yaitu didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

#### 1. Pelayanan Administratif.

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

#### 2. Pelayanan Barang.

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

#### 3. Pelayanan Jasa.

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan harus terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yaitu:

#### 1. Pelayanan pemerintahan.

Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.

#### 2. Pelayanan pembangunan.

Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3. Pelayanan utilitas.

Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, telepon, dan transportasi lokal.

4. Pelayanan sandang, pangan dan papan.

Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

5. Pelayanan kemasyarakatan.

Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap penyelenggara pelayanan publik. Asas Pelayanan publik, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

a. Transparansi

Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Kesamaan hak artinya tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Metode atau cara untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan ditulis tidak melebihi 600 kata. Bagian ini dilengkapi dengan diagram alir penelitian yang menggambarkan apa yang sudah dilaksanakan dan yang akan dikerjakan selama waktu yang diusulkan. Format diagram alir dapat berupa file JPG/PNG. Bagan penelitian harus dibuat secara utuh dengan penahapan yang jelas, mulai dari awal bagaimana proses dan luarannya, dan indikator capaian yang ditargetkan. Di bagian ini harus juga mengisi tugas masing-masing anggota pengusul sesuai tahapan penelitian yang diusulkan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian jenis data kualitatif dan deskriptif. Data kualitatif adalah data yang bukan dalam bentuk angka-angka atau tidak dapat dihitung, dan diperoleh dari hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan dan karyawan dalam perusahaan serta informasi-informasi yang diperoleh dari pihak lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Sedangkan Deskriptif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk melihat hubungan antara dua variabel atau lebih. Variabel yang mempengaruhi adalah variabel independen, sedangkan variabel yang terpengaruh oleh variabel independen disebut variabel dependen. Metode ini digunakan untuk menganalisis hubungan kausalitas antara “Analisis



## Pengaruh Profesionalisme Dan Pelayanan Aparatur Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanna Satu Pintu Kota Solok”.

Populasi dalam penelitian ini seluruh pengguna jasa yang melakukan layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok dengan kriteria tertentu. Berdasarkan kriteria tersebut, dari total populasi Pada penelitian ini berjumlah 1.000 orang merupakan banyak pengguna jasa, sampel yang diteliti adalah sebanyak 91 orang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pengujian instrumen
2. Uji Validitas
3. Uji Realibilitas.
4. Analisis regresi linear berganda
5. Uji koefisien determinasi
6. Uji hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji f, uji t.

Langkah-langkah penelitian ini adalah 1) Observasi lapangan, 2) merumuskan permasalahan, 3) membuat dan membagikan kuisisioner, 4) merumuskan dan menganalisis data yang didapatkan ke program olah data, 5) mengolah data, 6) melakukan analisis data sesuai materi, 7) penyusunan laporan penelitian, 8) menyusun artikel dan publikasi.

## BAB IV Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapat hasil penelitian sebagai berikut :

### 1. Analisis Linear Berganda

Berdasarkan hasil temuan penelitian maka diperoleh persamaan regresi berganda dengan rumus  $Y=a+b_1X_1+b_2X_2+e$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan seperti berikut:

- a. Nilai konstanta ( $a$ ) yang diperoleh adalah sebesar 6,574 angka ini berarti jika variabel profesionalisme dan pelayanan adalah nol maka nilai dari kepuasan masyarakat adalah konstan 6,574
- b. Koefisien regresi pertama ( $b_1$ ) untuk variabel profesionalisme ( $X_1$ ) diperoleh sebesar 0,512 angka ini memiliki arti bahwa dengan meningkatkan nilai variabel profesionalisme ( $X_1$ ) sebesar 1% maka kepuasan masyarakat ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,512 satuan.
- c. Koefisien regresi kedua ( $b_2$ ) diperoleh sebesar 0,334 pada variabel pelayanan ( $X_2$ ), artinya dengan peningkatan nilai dalam variabel pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 1% , maka variabel terikat dalam hal ini kepuasan masyarakat ( $Y$ ) akan mengalami kenaikan sebesar 0,334 satuan.

### 2. Uji t (Uji Parsial)

Dari uji statistik t yang telah dilakukan sebelumnya, dapat penulis ringkaskan sebagai berikut :

- a. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok. Berdasarkan analisis statistik dalam penelitian ditemukan bahwa hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima dan disimpulkan bahwa profesionalisme berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Nilai  $t_{hitung}$  adalah  $5.083 > t_{tabel}$  1,662 dan nilai signifikan  $0,03 < \alpha$  0,05. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh ("Kecamatan Malayayang Kota Manado

Donevan Mandey Jantje Mandey Femmy Tulusan,”2015) dengan judul “Pengaruh Profesionalisme Aparat Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Malayang Satu Kecamatan Malayang Kota Manado” menunjukkan bahwa profesionalisme memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dikemukakan bahwa seorang yang profesional dalam dunia administrasi negara, menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya, sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja. Mengingat masyarakat adalah raja, maka harus dilayani dengan baik.

Profesionalisme adalah mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya, mampu melakukan upaya-upaya profesional yang ahli dalam bidangnya. (Sulistiyawati & Darsono, 2016).

Profesionalisme pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok berdasarkan indikator pengetahuan, keterampilan, semangat kerja, sikap altruistic dan ketaatan terhadap aturan. Artinya secara mayoritas bahwa profesionalisme yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan petugas. Jadi apabila profesionalisme yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuannya maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

b. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok. Berdasarkan analisis statistik dalam penelitian ditemukan bahwa hipotesis pertama (H2) diterima dan disimpulkan bahwa pelayanan berperan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai  $t_{hitung}$  adalah  $5.085 > t_{tabel}$  1,662 dan nilai signifikansi  $3,10 < \alpha$  0,05. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Militina et al., 2015), hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan

aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. (Kartikaningdyah, 2012).

Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok berdasarkan indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok sudah memenuhi standar yang dibutuhkan oleh pengguna jasa. Jadi apabila pelayanan yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok sudah baik maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

### **3. Uji F (Uji Simultan)**

Hasil pengujian secara simultan dengan menggunakan uji f menunjukkan bahwa profesionalisme dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan

nilai  $f_{hitung}$  adalah  $78.946 > f_{tabel} 3,10$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < \text{dari sig } \alpha 0,05$ .

Dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa profesionalisme dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Jadi hipotesis dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian sehingga H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independent (profesionalisme dan pelayanan) mempunyai pengaruh signifikan dan simultan secara bersama-sama terhadap variabel dependent (kepuasan masyarakat).

### **4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Hal itu juga dapat dilihat dengan koefisien determinasi (R square) sebesar 64,2 atau sebesar 64,2%. Hal ini berarti tingginya persentase variabel independen yaitu profesionalisme dan pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok. Masih banyak faktor – faktor lain selain profesionalisme dan pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan persentase 35,8%. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh antara profesionalisme dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :  $Y = 6,574 + 0,512 X_1 + 0,334 X_2 + e$ , nilai konstanta ( $a$ ) yang diperoleh adalah sebesar 6,574, koefisien regresi variabel profesionalisme ( $X_1$ ) diperoleh sebesar 0,512, koefisien regresi kedua ( $b_2$ ) diperoleh sebesar 0,334 pada variabel pelayanan ( $X_2$ ) 0,334 satuan.
2. Secara parsial (uji t), pengaruh antara profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat terdapat pengaruh positif dengan nilai  $t_{hitung}$  adalah  $5.083 > t_{tabel} 1,662$  dan nilai signifikan  $0,03 < \alpha 0,05$ .
3. Secara parsial (uji t), pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terdapat pengaruh positif dengan nilai  $t_{hitung}$  adalah  $5.085 > t_{tabel} 1,662$  dan nilai signifikansi  $3,10 < \alpha 0,05$ .
4. Hasil pengujian secara simultan dengan menggunakan uji f menunjukkan bahwa profesionalisme dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai  $f_{hitung}$  adalah  $78.946 > f_{tabel} 3,10$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < \text{dari sig } \alpha 0,05$ . Dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa profesionalisme dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
5. Koefisien determinasi (R square) sebesar 64,2 atau sebesar 64,2%. Hal ini berarti tingginya persentase variabel independen yaitu profesionalisme dan pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Masih banyak faktor – faktor lain selain profesionalisme dan pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan persentase 35,8%. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh antara profesionalisme dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi pimpinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok agar dapat lebih memperhatikan kemampuan profesionalisme dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Karena profesionalisme merupakan sebagai perbedaan antara kemampuan petugas dengan tuntutan pekerjaan. Disamping itu apabila petugas mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan petugas sehingga akan meningkatkan kepuasan masyarakat serta tujuan instansi akan cepat tercapai.
2. Bagi petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok agar dapat mengetahui profesionalisme dan pelayanan. Karena tingkat profesionalisme dan pelayanan yang baik merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat
3. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat memperbanyak variabel atau mempergunakan variabel lain seperti tanggung jawab, pencapaian target, kemampuan adaptasi dan lain sebagainya dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat serta memperbanyak sampel penelitian dengan periode penelitian lebih panjang agar hasil penelitian selanjutnya menjadi lebih lengkap dan menyeluruh.

Jadwal penelitian disusun dengan mengisi langsung tabel berikut dengan memperbolehkan penambahan baris sesuai banyaknya kegiatan.

**JADWAL**

No	Nama Kegiatan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Daftar pustaka disusun dan ditulis berdasarkan sistem nomor sesuai dengan urutan pengutipan. Hanya pustaka yang disitasi pada usulan penelitian yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Astuti, F. D. (2018). Pada Kantor Kelurahan Makasar Jakarta Timur, *1*(1), 151–160.

2. Hermawan, W., Dedi Budiman, & Parulian Hutagaol. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Issn 1907-6037*, 9(1), 65-75.
3. Iskarim, M. (2017). Rekrutmen pegawai menuju kinerja organisasi yang berkualitas dalam perspektif MSDM dan islam. *Manajemen Pendidikan Islam*, 2(November), 307-327.
4. Kartikaningdyah, E. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. *Jurnal Integrasi*, 4(2), 136-147. <https://doi.org/10.1089/apc.2014.0315>
5. KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO Donevan Mandey Jantje Mandey Femmy Tulusan. (2015), *III*(31), 1-11.
6. Kinerja, U. M. (n.d.). PENGEMBANGAN SUMBER DAYA APARATUR UNTUK MENINGKATKAN KINERJA (Studi di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang) Dymas Bangkit Satriya, Tjahjanulin Domai, Suwondo, *I*(4), 166-174.
7. Mardiyasari, D. P., & Supriyadi, S. (2015). Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Aparat Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Bangunharjo Sewon Bantul. *Jurnal Citizenship: Media Publikasi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 4(2), 181-194. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2006.09.031>
8. Militina, T., Ilmu, M., & Universitas, E. (2015). Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan serta kepercayaan masyarakat pada kepolisian sektor bengalon, *I2*(2), 320-344.
9. Pesoth, F. W., & Tampongangoy, D. I. (n.d.). Pengaruh Profesionalisme Aparat Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik ( Suatu Studi di Kecamatan Mapanget Kota Manado ) Febriani Ilahude.
10. Priyono, P. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. (T. Chandra, Ed.) (Kedua). Sidoarjo.
11. Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif* (pertama). Yogyakarta: Graha ilmu.
12. Setiawan, E. B., & Anan, E. (2016). Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung. *Ebbank*, 6(2), 55-74.
13. Simpang, K., Kecamatan, R., Tongkok, B., Kutai, K., & Publik, P. (2015). Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor

Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat Dede Damaiyanto 1 , Aji Ratna Kusuma 2 , Abdullah Karim 3, 3(1), 24–36.

14. Sukei. (2011). Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1), 61–75.  
<https://doi.org/10.9744/jmk.13.1.61-75>
15. Sulistyawati, N., & Darsono, F. (2016). TERHADAP KINERJA GURU DENGAN LINGKUNGAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERASI ( Studi Pada SMP Negeri Se Kecamatan Boja Kabupaten Kendal ), (43), 44–52.