



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus pada Kantor Balai Desa Cimohong)

Muafatun ^a, Muhammad Syaifulloh ^b, Hendri Sucipto ^c

^a Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, muafatunatun96@gmail.com, Universitas Muhadi Setiabudi

^b Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, msyaifulloh2310@gmail.com, Universitas Muhadi Setiabudi

^c Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, hendrisucipto313@gmail.com, Universitas Muhadi Setiabudi

ABSTRAK

The quality of public services and work discipline are one of the factors that affect people's satisfaction. The purpose of this study is to determine the partial and simultaneous influence of the quality of public services and work discipline on the satisfaction of the people of Cimohong Village. The population in this study is the people of Cimohong Village who have interests in the Cimohong Village Office which amounts to 1464 people. For the sampling of the study, the researchers used the Slovin technique, then the sample used was 95 people. Data collection techniques use questionnaires and documentation. Test the validity of the instrument using Product Moment correlation and reliability test using Cronbach's Alpha. The classical assumption test consists of a normality test, a multicollinearity test and a heteroskedasticity test. The hypothesis test consists of a partial test (t test), a simultaneous test (an F test) and a multiple linear regression test. The results showed that: (1) there was a positive and significant influence on the quality of public services on community satisfaction by calculating $3,208 > 1,661$ at a significance level of 5%; (2) there is a positive and significant influence of work discipline on community satisfaction with a calculation of $3,666 > 1,661$ at a significance level of 5%; (3) there is a positive and significant influence on the quality of public services and work discipline simultaneously on community satisfaction with a calculated value of $17,519 > 3,94$ at a significance level of 5%.

Keywords: Quality of Public Service, Work Discipline, Community Satisfaction.

Abstrak

Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat Desa Cimohong. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Desa Cimohong yang mempunyai kepentingan di Kantor Balaidesa Cimohong yang berjumlah 1464 orang. Untuk pengambilan sampel penelitian, peneliti menggunakan teknik Slovin, maka sampel yang digunakan yaitu 95 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Uji validitas instrumen menggunakan menggunakan korelasi *Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis terdiri dari uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) dan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan $t_{hitung} 3,208 > t_{tabel} 1,661$ pada taraf signifikansi 5%; (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat dengan $t_{hitung} 3,666 > t_{tabel} 1,661$ pada taraf signifikansi 5%; (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai $F_{hitung} 17,519 > F_{tabel} 3,94$ pada taraf signifikansi 5%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Disiplin Kerja, Kepuasan Masyarakat.

1. PENDAHULUAN

Supaya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terpenuhi, maka diperlukan suatu sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia agar dapat diterapkan agar masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan apa yang

diharapkan. Kepuasan adalah suatu penilaian yang dihasilkan dari pendapat masyarakat terhadap kemampuan kerja dari instansi pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan publik¹. Desa, sebagai pelaku pelayanan publik, aparat pemerintah daerah harus menempatkan diri sebagai abdi negara dan sebagai abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, tugas utama dari aparat pemerintah yakni memberikan pelayanan yang terbaik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan tata kelola organisasi. Untuk itu maka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan².

Kepuasan masyarakat akan tercapai dengan baik apabila pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan. Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan bagian dari pengalaman terhadap hal-hal yang memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai ekspektasi dalam memberikan dampak bagi masyarakat untuk melakukan penilaian terhadap organisasi. Dalam suatu instansi perlu adanya peningkatan kepuasan masyarakat, agar instansi dapat memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang tidak menyenangkan. Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja. Dengan kualitas yang baik dapat memberikan dorongan kepada masyarakat untuk dapat menjalin hubungan yang kuat antara masyarakat dengan instansi pemerintah. Suatu instansi yang profesional, harus memiliki tujuan untuk membahagiakan masyarakat dapat memberikan kualitas yang memiliki dampak secara langsung akan prestasi pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Disiplin kerja dalam suatu pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh instansi karena pegawai dalam melakukan pelayanan akan berhubungan langsung dengan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa, sampai saat ini belum sepenuhnya dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat. Masih ada keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Keluhan tersebut disampaikan oleh masyarakat baik secara langsung pada saat menerima pelayanan maupun secara tidak langsung. Apabila terus terjadi, maka citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah akan timbul. Selain kualitas pelayanan publik yang diterapkan di suatu instansi, disiplin kerja juga sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Disiplin kerja merupakan sikap hormat akan peraturan dan ketetapan suatu perusahaan, yang tertanam didalam diri pegawai. Setiap pegawai diharapkan dapat menyesuaikan diri dengan peraturan dan ketetapan yang ada diperusahaan tersebut³. Disiplin kerja yang baik mencerminkan rasa tanggung jawab seseorang akan tugas-tugas yang diamanahkan kepadanya. Disiplin kerja setiap pegawai perlu ditingkatkan agar harapan pegawai tercapai dan dapat menghasilkan kepuasan tersendiri, serta setiap pegawai mendapatkan kesejahteraan yang layak sesuai dengan ketentuan yang ada

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas merupakan keadaan dimana selalu terjadi pergantian dan perkembangan secara aktif dalam mempengaruhi suatu produk, jasa manusia, proses serta lingkungan dalam memenuhi harapan perusahaan, sedangkan pelayanan merupakan suatu proses dalam memenuhi kebutuhan seseorang melalui aktivitas secara langsung yang biasa dilakukan oleh pegawai⁴. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan suatu upaya yang dilakukan pegawai dalam memenuhi kebutuhan serta minat masyarakat perlu adanya ketetapan penyampaian agar seimbang minat masyarakat⁵. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik⁶. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu keadaan yang dapat berubah dan memiliki hubungan terhadap suatu produk, jasa, proses, manusia serta lingkungan dimana kualitas pelayanan dinilai pada saat terjadi pemberian pelayanan terhadap masyarakat⁷. Karakteristik pelayanan, yaitu: (1) pelayanan yang bersifat tidak nyata, pelayanan yang berlawanan sifatnya dengan barang jadi, (2) pelayanan yang kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan memiliki pengaruh yang sifatnya dari tindakan sosial, dan (2) produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata⁸.

Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah mengemukakan 5 dimensi dan indikator kualitas pelayanan, yaitu: (1) dimensi *tangible* (berwujud), dengan subindikator: penampilan dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan; (2) dimensi *reliability* (kehandalan), dengan subindikator: kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparat dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian menggunakan alat bantu dalam proses

pelayanan; (3) dimensi *responsiviness* (respon/ketanggapan), dengan subindikator: merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan tepat, pelayanan dengan cermat, pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pemohon direspon oleh petugas; (4) dimensi *assurance* (jaminan), dengan subindikator: jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan; (5) dimensi *empathy* (empati), dengan subindikator: mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah, sikap sopan santun, tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan melayani dan menghargai setiap pemohon.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang sama-sama punya kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan⁹. Disiplin kerja adalah sebuah sikap, perilaku dan perbuatan pegawai pegawai kantor balai desa Cimohong, Brebes dalam bekerja yang sesuai dengan peraturan, baik peraturan tertulis maupun tidak tertulis. Kepuasan adalah hasil evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan atas produk atau layanan yang diterima dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka¹⁰. Di dalam kepuasan ada dua unsur besar yang dibandingkan, yaitu kinerja atau hasil suatu¹¹. Indikator dari disiplin kerja yaitu diantaranya: (1) ketepatan waktu, para pegawai datang, istirahat dan pulang kantor tepat waktu, tertib dan teratur dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja yang baik, (2) tanggung jawab yang tinggi, pegawai yang senantiasa dapat menyelesaikan tugas yang telah dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan tanggung jawab atau hasil kerja dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik, (3) ketaatan terhadap peraturan kantor, para pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenal atau identitas, membuat izin apabila tidak masuk kantor, merupakan cerminan dari disiplin kerja¹².

Kepuasan masyarakat merupakan suatu penilaian yang berhubungan dengan rasa kepuasan atau kecewa masyarakat yang ditimbulkan setelah melakukan kegiatan administrasi di suatu instansi, puas tidaknya masyarakat dalam instansi pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, apabila pelayanan yang diberikan bagus otomatis masyarakat yang berkunjung akan merasa puas dan nyaman dalam melakukan administrasi di suatu instansi tersebut¹³. Menurut Priansa, indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat yaitu: (1) prosedur pelayanan, sebagai alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat pada sisi kesederhanaan tahapan, (2) persyaratan pelayanan, untuk memperoleh layanan yang sesuai dengan layanan yang dibutuhkan perlu adanya persyaratan teknis administratif, (3) kejelasan petugas pelayanan sebagai kewenangan dan tanggung jawab bagi pemberi pelayanan harus jelas dan pasti keberadaannya, (4) kedisiplinan petugas pelayanan sebagai pemberi layanan konsistensi dan memperlihatkan kesungguhannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat, (5) tanggung jawab petugas pelayanan pada saat menyelenggarakan dan menyelesaikan layanan, wewenang dan tanggung jawab dari seorang petugas sangat diperlukan, dan (6) kemampuan petugas pelayanan, sebagai keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh setiap petugas dalam memberikan serta menyelesaikan layanan kepada masyarakat¹⁴.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif, berdasarkan filosofis yang dipakai dalam meneliti subjek dan objek penelitian. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini adalah penelitian *asosiatif kausal* yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepala Desa Cimohong yang beralamat di Jalan Raya Cimohong No. 35, Desa Cimohong, Kecamatan Bulakamba, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah. Desa Cimohong merupakan desa yang letaknya paling ujung barat dari wilayah Kecamatan Bulakamba dan berbatasan dengan kecamatan Tanjung atau Desa Pejagan, di mana pembatasnya ditandai oleh aliran Sungai Babakan. Penelitian dilaksanakan mulai 15 Januari sampai dengan 29 April 2022. Variabel penelitian independen ada 3 yaitu Kualitas Pelayanan Publik (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2), sedangkan variabel dependen ada satu yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Sumber data menggunakan data primer yang berasal dari hasil jawaban responden atas instrumen penelitian yang berupa angket. Berikut penjelasan masing-masing variabel operasional instrumen tersebut.

Tabel 1. Indikator Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas	1. Berwujud	a. Pegawai selalu berpakaian rapi dan sesuai aturan ketika bekerja

Pelayanan Publik (X1), (Hardiansyah: 2011)	2. Empati 3. Ketanggapan	b. Ruang tunggu/loket dikantor desa bersih dan nyaman c. Para pegawai selalu melayani masyarakat dengan penuh keramahan d. Setiap pegawai senantiasa melayani dengan sikap sopan santun e. Pegawai selalu merespon dengan cepat apa yang diharapkan masyarakat f. Ketanggapan pegawai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat
Disiplin Kerja (X2), (Supartha 2013)	1. Ketepatan waktu 2. Ketaatan peraturan kantor 3. Tanggung jawab yang tinggi	a. Pegawai datang tepat waktu dapat mempengaruhi kedisiplinan tiap pegawai b. Pekerjaan yang pegawai kerjakan terselesaikan dengan tepat waktu c. Pegawai memakai seragam kantor sesuai dengan ketentuan yang ada d. Pegawai menggunakan kartu tanda pengenalan atau identitas pada saat bekerja e. Pegawai senantiasa dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan prosedur dan tanggung jawab atas hasil kerja f. Pegawai Kantor selalu mengerjakan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya dengan cepat dan tepat waktu
Kepuasan Masyarakat (Y), (Priansa: 2017)	1. Prosedur Pelayanan 2. Persyaratan Pelayanan 3. Kedisiplinan petugas pelayanan	a. Prosedur pelayanan yang diberikan dapat dipahami, mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit b. Kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan perizinan c. Persyaratan teknis pelayanan dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya d. Persyaratan pelayanan tidak mempersulit masyarakat e. Pegawai konsisten dan tepat waktu dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada dikantor desa f. Pegawai melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan

Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian yaitu warga masyarakat yang mengajukan berkas pada Kantor Balai Desa Cimohong, melalui angket yang diberikan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan angket, artinya dengan cara memberikan instrumen angket kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan/ Pernyataan tertulis yang terdiri 36 pertanyaan, yang terdiri 12 pertanyaan tentang kualitas pelayanan publik, 12 pertanyaan disiplin kerja, 12 pertanyaan kepuasan masyarakat, dan dibagikan kepada responden. Populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah pemohon pembuatan berkas pada Kantor Balai Desa Cimohong yang berjumlah 1.464 orang.

Tabel 2. Data Permohonan Pembuatan Berkas pada Kantor Balai Desa Cimohong pada Bulan Januari – Juni Tahun 2022

Keterangan	Jumlah
Pengurusan e-KTP	289
Kartu Keluarga	264
Akta Kelahiran	221
Surat Pengantar SKCK	283
Pembuatan SKTM	207
Surat Tanah	171
Pengurusan Surat Keterangan Kematian	29
Total	1464

Teknik penentuan sampel menggunakan *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu¹⁵. Dari jumlah populasi 1.464 wrga masyarakat, selanjutnya diambil sampel dengan Rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan yang ditetapkan adalah 10%, yakni $n = N / (1 + N.(e)^2)$, sehingga didapatkan jumlah sampel sebesar 95 responden, yang terdiri dari 31 Laki-laki dan 64 Perempuan.

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
Laki-laki	31	33%

Perempuan	64	67%
Total	95	100%

Dari tabel di atas, dapat dikemukakan bahwa jumlah masyarakat yang datang untuk membuat berkas didominasi perempuan. Hal ini didasarkan atas adanya pabrik di daerah Brebes yang kebanyakan membutuhkan pegawai/karyawan perempuan dibandingkan laki-laki.

Tabel 4. Latar Belakang Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentasi
S-1	11	12%
D-3	5	4%
SMA/SMK	51	54%
SMP	16	17%
SD	12	13%
Total	95	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dikemukakan bahwa responden lulusan S-1 berjumlah 11 atau 12%, responden lulusan D-3 berjumlah 5 atau 4%, lulusan SMA/SMK berjumlah 51 atau 54% responden, lulusan SMP berjumlah 16 atau 17% responden, lulusan SD berjumlah 12 atau 13%. Pada penelitian ini didominasi oleh lulusan SMA/SMK dikarenakan banyak anak SMA/SMK yang baru lulus sekolah yang membuat berkas untuk syarat kerja atau melanjutkan kuliah.

Tabel 5. Usia Responden

Rentang Usia	Jumlah	Presentasi
20-25	47	49%
26-30	18	19%
31-35	15	16%
36-40	7	8%
41-45	5	5%
46-50	3	3%
Total	95	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat dikemukakan bahwa responden usia 20-25 berjumlah 47 atau 49%, responden usia 26-30 berjumlah 18 atau 19%, responden usia 31-35 berjumlah 15 atau 16%, responden usia 36-40 berjumlah 7 atau 8%, responden usia 41-45 berjumlah 5 atau 5%, responden usia 46-50 berjumlah 3 atau 3%. Dengan demikian pada penelitian ini responden usia 20-25 lebih dominan, dikarenakan masyarakat yang berusia muda biasanya membuat berkas untuk kepentingan kerja maupun kepentingan lainnya.

Tabel 6. Status Perkawinan

Status Perkawinan	Jumlah	Presentasi
Belum Menikah	46	48%
Sudah Menikah	19	20%
Janda	17	18%
Duda	13	14%
Total	95	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dikemukakan bahwa responden yang belum menikah berjumlah 46 atau 48%, responden yang sudah menikah berjumlah 19 atau 20%, responden janda berjumlah 17 atau 18%, responden berjumlah 13 atau 14%. Dengan demikian pada penelitian ini responden yang belum menikah lebih dominan, dikarenakan masyarakat yang belum menikah biasanya membuat berkas untuk kepentingan kerja maupun kepentingan lainnya.

Tabel 7. Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentasi
PNS	15	16%
Karyawan Swasta	12	13%
Petani	17	18%
Wiraswasta	19	20%
Pelajar/Mahasiswa	32	33%
Total	95	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dikemukakan bahwa responden PNS berjumlah 15 atau 16%, responden Karyawan Swasta berjumlah 12 atau 13%, responden Petani berjumlah 17 atau 18%, responden Wiraswasta berjumlah 19 atau 20%, responden Pelajar/Mahasiswa berjumlah 32 atau 33%. Dengan demikian pada penelitian ini responden Pelajar/Mahasiswa lebih dominan, dikarenakan masyarakat yang pekerjaannya Pelajar/Mahasiswa biasanya membuat berkas untuk kepentingan kerja atau mendaftar kuliah. Data dianalisis dengan analisis deskriptif kuantitatif dengan menguraikan data pengisian kuesioner, kemudian ditarik kesimpulan. Kriteria yang ditentukan oleh peneliti untuk pengambilan sampel sebagai berikut: (1) responden pemohon berkas yang datang ke balai desa, (2) responden berusia di atas 20 tahun, (3) responden yang ditemui di Kantor Balai Desa Cimohong. Selanjutnya Uji yang digunakan dalam penyusunan instrumen adalah validitas. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif, uji prasyarat analisis dan uji hipotesis uji-t, uji-F, dan uji Determinasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Berikut Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik

Tabel 8. Hasil Statistik Deskriptif Variabel X¹

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	N	Skor	Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5				
1	Pegawai selalu berpakaian rapi dan sesuai aturan ketika bekerja	6	2	51	35	1	95	308	3.24	Cukup Baik
2	Ruang tunggu/loket dikantor desa bersih dan nyaman.	0	0	21	48	26	95	385	4.05	Baik
3	Adanya lahan parkir disertai keamanan yang baik untuk masyarakat.	0	0	21	48	26	95	385	4.05	Baik
4	Pimpinan memberikan kemudahan dalam proses layanan	4	2	42	45	2	95	324	3.41	Baik
5	Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan	0	0	21	48	26	95	385	4.05	Baik
6	Apakah kondisi peralatan atau perlengkapan layak digunakan	3	4	37	47	4	95	330	3.47	Baik
7	Para pegawai selalu melayani masyarakat dengan penuh keramahan.	3	2	34	55	1	95	334	3.51	Baik
8	Setiap pegawai senantiasa melayani dengan sikap sopan santun.	4	2	42	45	2	95	324	3.41	Baik
9	Setiap pegawai melayani dengan baik tanpa membedakan	5	0	51	38	1	95	315	3.31	Cukup Baik
10	Setiap pegawai senantiasa mendahulukan kepentingan masyarakat	0	0	21	48	26	95	385	4.05	Baik
11	Pegawai memberikan pengertian dan toleransi terhadap masyarakat apabila terjadi masalah	3	3	37	49	3	95	331	3.48	Baik
12	Pegawai memiliki toleransi dalam memberikan layanan seperti perubahan pelayanan administrasi	3	2	34	55	1	95	334	3.51	Baik
13	Pegawai selalu merespon dengan cepat apa yang diharapkan masyarakat	3	1	39	49	3	95	333	3.50	Baik

14	Ketanggapan pegawai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.	3	1	38	45	8	95	339	3.56	Baik
15	Pegawai senantiasa melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.	6	2	5	57	25	95	378	3.97	Baik
16	Dalam melayani masyarakat, pegawai senantiasa mempedulikan tiap keluhan masyarakat	6	2	51	35	1	95	308	3.24	Cukup Baik
17	Pegawai merespon dengan baik apabila terjadi complain yang diajukan masyarakat	3	5	28	41	18	95	351	3.69	Baik
18	Pegawai bersedia membantu keperluan warga	6	2	5	57	25	95	378	3.97	Baik

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai rata-rata untuk variabel kualitas pelayanan publik yang termasuk dalam kategori pernyataan yang baik, namun terdapat pernyataan yang memiliki nilai baik yaitu pada pernyataan nomor 2 dengan skor indeks 4,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa Ruang tunggu/loket dikantor desa bersih dan nyaman sangat mempengaruhi disiplin kerja pegawai dalam bekerja dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

1.1 Berikut Hasil Statistik Deskriptif Disiplin Kerja

Tabel 9. Hasil Statistik Deskriptif Variabel X²

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	N	Skor	Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5				
1	Pegawai datang tepat waktu dapat mempengaruhi kedisiplinan tiap pegawai	0	1	18	60	16	95	376	3.95	Baik
2	Pekerjaan yang pegawai kerjakan terselesaikan dengan tepat waktu.	0	0	22	52	21	95	379	3.98	Baik
3	Pekerjaan yang pegawai kerjakan sudah maksimal.	0	3	25	45	22	95	371	3.90	Baik
4	Pegawai pulang tepat waktu sesuai dengan peraturan yang ada.	1	1	16	48	29	95	388	4.08	Baik
5	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat tanpa adanya perbaikan	1	3	15	55	21	95	377	3.96	Baik
6	Pegawai Kantor selalu mengerjakan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya dengan cepat dan tepat waktu	0	2	15	51	27	95	388	4.08	Baik
7	Pegawai senantiasa dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan prosedur dan tanggung jawab atas hasil kerja	1	2	11	60	21	95	383	4.03	Baik
8	Pegawai Kantor selalu mengerjakan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya dengan cepat dan tepat waktu.	0	2	12	57	24	95	388	4.08	Baik
9	Pegawai memiliki rasa tanggung jawab dan toleransi yang baik dalam melakukan tugas dan pekerjaannya	2	14	7	49	23	95	362	3.81	Baik
10	Pegawai Kelurahan membuat ijin bila tidak masuk kerja	0	2	14	56	23	95	385	4.05	Baik
11	Pegawai Kantor tidak pernah mengeluh dan selalu bersemangat dalam bekerja	0	0	7	56	32	95	405	4.26	Baik
12	Pegawai Kantor selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan aturan.	0	0	12	55	28	95	396	4.16	Baik
13	Pegawai memakai seragam kantor sesuai dengan ketentuan yang ada	0	2	10	46	37	95	403	4.24	Sangat Baik
14	Pegawai menggunakan kartu tanda pengenal atau identitas pada saat bekerja	1	0	20	54	20	95	377	3.96	Baik
15	Pegawai Kantor selalu menggunakan jam kerja dengan baik agar hasil kerja	0	0	7	56	32	95	405	4.26	Sangat Baik

	memuaskan.									
16	Pegawai selalu menaati peraturan yang diterapkan perusahaan.	0	2	26	51	16	95	366	3.85	Baik
17	Pegawai Kantor selalu mengerjakan tugas sesuai dengan tugas dan fungsinya	0	2	25	50	18	95	369	3.88	Baik
18	Pegawai Kantor bekerja sesuai aturan yaitu lima hari kerja dalam satu minggu	0	3	26	46	20	95	368	3.87	Baik

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai rata-rata untuk variabel disiplin kerja termasuk dalam kategori pernyataan yang baik, namun terdapat pernyataan yang memiliki nilai pernyataan yang sangat baik yaitu pada pernyataan nomor 13 dengan skor indeks 4,24. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pegawai memakai seragam kantor sesuai dengan ketentuan yang ada, tentu hal tersebut merupakan cara meningkatkan disiplin kerja pegawai dalam bekerja dan meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

1.2 Berikut Hasil Uji Ststistik Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat

Tabel 10. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Y

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	N	Skor	Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5				
1	Prosedur pelayanan yang diberikan dapat dipahami, mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit.	0	1	8	71	15	95	385	4.05	Baik
2	Kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan perizinan	1	9	19	47	19	95	359	3.77	Baik
3	Pegawai melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada	0	2	12	56	25	95	389	4.09	Baik
4	Petugas melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh.	0	2	10	46	37	95	403	4.24	Sangat Baik
5	Pelayanan yang diberikan Kantor cepat serta tepat sesuai dengan permintaan masyarakat	1	0	20	54	20	95	377	3.96	Baik
6	Pegawai Kantor memberikan informasi yang masyarakat perlukan dengan cepat	0	0	7	56	32	95	405	4.26	Sangat Baik
7	Persyaratan teknis pelayanan dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya	0	1	10	53	31	95	399	4.20	Baik
8	Persyaratan pelayanan tidak mempersulit masyarakat	6	7	18	43	21	95	351	3.69	Baik
9	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan yang diperlukan masyarakat	0	3	12	51	29	95	391	4.11	Baik
10	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum salam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	0	2	23	53	17	95	370	3.89	Baik
11	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	0	0	21	48	26	95	385	4.05	Baik
12	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	0	3	29	45	18	95	363	3.82	Baik
13	Pegawai konsisten dan tepat waktu dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada dikantor desa.	0	1	26	47	21	95	373	3.92	Baik
14	Pegawai melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan.	0	1	17	51	26	95	387	4.07	Baik
15	Pegawai konsisten melakukan tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan.	0	0	18	52	25	95	387	4.07	Baik

16	Waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan SOP yang ada dikantor desa	0	2	10	46	37	95	403	4.24	Sangat Baik
17	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	1	0	20	54	20	95	377	3.96	Baik
18	Kecepatan pelayanan terhadap jadwal waktu pelayanan yang diberikan	0	0	7	56	32	95	405	4.26	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai rata-rata untuk variabel kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori pernyataan baik, namun terdapat pernyataan yang memiliki nilai pernyataan yang sangat baik yaitu pada pernyataan nomor 6 dengan skor indeks 4,26. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pegawai Kantor memberikan informasi yang masyarakat perlukan dengan cepatdapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

1.3 Hasil Uji Validitas

Tabel 11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Validitas	Keterangan	Nilai r tabel	Keterangan	Nilai Cronbac's Alpha
Kualitas Pelayanan Publik (X ₁)	0,735	Valid	0,201	Reliabel	0,748
	0,508				
	0,508				
	0,763				
	0,508				
	0,712				
	0,719				
	0,763				
	0,681				
	0,508				
	0,694				
	0,719				
	0,696				
	0,474				
0,319					
Disiplin Kerja (X ₂)	0,735	Valid	0,201	Reliabel	0,728
	0,393				
	0,319				
	0,343				
	0,349				
	0,378				
	0,549				
	0,591				
	0,448				
	0,399				
	0,373				
	0,453				
	0,321				
	0,555				
0,484					
0,461					
0,500					
0,579					
0,549					
0,591					
0,448					
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,343	Valid	0,201	Reliabel	0,721
	0,349				
	0,378				

0,549
0,591
0,448
0,399
0,373
0,453
0,321
0,555
0,484
0,461
0,500
0,579
0,549
0,591
0,448

Berdasar tabel di atas, didapatkan nilai r hitung variabel kualitas pelayanan publik (X_1) disiplin kerja (X_2), dan kepuasan masyarakat (Y), di atas nilai tabel r sebesar 0,201, artinya instrumen dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai reliabilitas ketiga variabel di atas 0,60 artinya instrumen kuesioner dinyatakan reliabel.

1.4 Analisis Uji Asumsi Klasik

Berikut hasil Uji Kolmogorov Smirnov satu sampel merupakan *uji goodness of fit*..

Tabel 12. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test

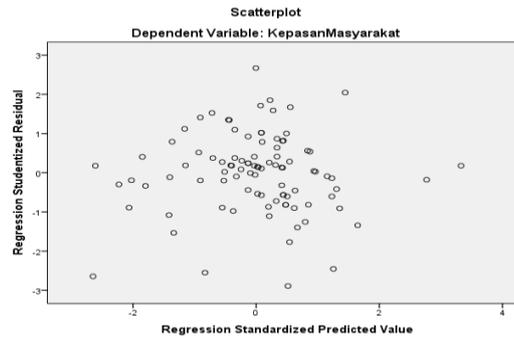
Unstandardized Residual		
N		95
Normal	0.0000000	70.5104
Parameters ^a	4.37047314	8.13051
Most Extreme	0.077	.104
Differences	0.077	.104
	-0.074	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		0.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		

Dari tampilan output tersebut, terlihat nilai Asymp. Sig.(2-tailed) = 0,200. Karena nilai $p > 0,05$, berarti data tersebut dikatakan normal. Selanjutnya pengujian didasarkan pada nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi, seperti berikut.

Tabel 13. Hasil Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistics		
Model	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas _Pelayanan_Publik_X ₁	.895	1.117
Disiplin_Kerja_X ₂	.895	1.117

Berdasar tabel tersebut, terlihat nilai VIF $X_1 = 1,117 > 10$ dan nilai VIF $X_2 = 1,028 > 10$. Sementara nilai Tolerance $X_1 = 0,895 < 10$ dan nilai Tolerance $X_2 = 0,895 < 10$, artinya tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi. Berdasarkan hasil uji Heteroskedastisitas, didapat gambar berikut.



Gambar 1. Diagram Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil uji heteroskedastisitas, pola atau titik-titik dalam diagram tersebut menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

Berikut hasil uji t.

**Tabel 14. Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.535	7.078		4.314	0.000
	Kualitas _Pelayanan_Publik_X ₁	0.274	0.086	0.301	3.208	0.002
	Disiplin_Kerja_X ₂	0.309	0.084	0.344	3.666	0.000

Dari tabel Sig. di atas dapat diartikan:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat
Dari uji t pada tabel di atas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh kualitas pelayanan publik (X₁) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,208 >$ nilai t tabel $1,661$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat
Dari hasil uji t pada tabel 4.4 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh disiplin kerja publik (X₂) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,666 >$ nilai t tabel $1,661$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil Uji F seperti berikut.

Tabel 15. Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	683.829	2	341.914	17.519	.000 ^b
	Residual	1795.497	92	19.516		
	Total	2479.326	94			

Hasil uji nilai F hitung yang diperoleh $17,519$ sedang nilai F tabel sebesar $3,94$ maka dapat diketahui nilai F hitung $>$ F tabel, dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, maka variabel kualitas pelayanan publik dan variabel disiplin kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya uji hipotesis dianalisis dengan uji regresi linier berganda untuk memprediksi besaran pengaruh antara variabel X₁, X₂, dan X₃ dengan variabel Y. Hasil dalam pengujian regresi linear berganda dalam tabel berikut.

Tabel 16. Hasil Uji Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.525 ^a	0.276	0.260	4.418

Dari tabel di atas nilai Adjuste R Square sebesar 0,260 atau 26%, yang artinya variabel disiplin kerja mampu mempengaruhi perubahan variabel kepuasan masyarakat, sedangkan 74% merupakan faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Untuk menafsirkan tingkat koefisien korelasi dilakukan dengan kriteria sebagai berikut.

Tabel 17. Tabel Interval Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Hasil analisis regresi berganda di atas didapatkan nilai R koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,525, hal ini menunjukkan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat mempunyai tingkat hubungan dalam kategori *Sedang*.

Tabel 18. Hasil Uji Regresi Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.535	7.078		4.314	0.000
	Kualitas _Pelayanan_Publik_X ₁	0.274	0.086	0.301	3.208	0.002
	Disiplin_Kerja_X ₂	0.309	0.084	0.344	3.666	0.000

Berdasarkan tabel di atas, bahwa $Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e$

$Y = (30,535) + 0,274X_1 + 0,309X_2 + e$. Dapat dijelaskan sebagai berikut.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Konstanta memiliki nilai sebesar 30,535 menyatakan bahwa jika variabel independen yaitu kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja bernilai konstan, maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 30,535 satuan.
2. Hasil koefisien regresi X_1 yaitu 0,274, artinya setiap bertambahnya satu satuan pada variabel kualitas pelayanan publik dan variabel lainnya dianggap konstan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Desa Cimohong sebesar 0,274 dengan nilai standar error lebih kecil yaitu sebesar 0,086.
3. Hasil koefisien regresi X_2 yaitu 0,309 berarti setiap bertambahnya satu satuan pada variabel disiplin kerja dan variabel lainnya dianggap konstan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Balaidesa Cimohong sebesar 0,309 dengan nilai standar error lebih kecil yaitu sebesar 0,084.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat Desa Cimohong.
2. Disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Cimohong.
3. Kualitas pelayanan publik, disiplin kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Cimohong.
4. Sumbangsih pengaruh kualitas pelayanan publik, disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat Desa Cimohong sebesar 26,00%.

DAFTAR PUSTAKA

- ¹ Algifari. 2019. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. STIE YKPN Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- ² Riono, Slamet B. "Upaya Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Pengurus Badan Eksekutif Mahasiswadi Perguruan Tinggi Se-kabupaten Brebes." *Syntax Literate*, vol. 4, no. 5, 2019, pp. 200-208, doi:[10.36418/syntax-literate.v4i5.620](https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v4i5.620).
- ³ Sutrisno, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- ⁴ Suyitno. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang). *Journal of Applied Business Administration* Vol 2, No 1, Maret 2018, hlm. 129-146. e-ISSN:2548-9909
- ⁵ Rawis, Vially. "Peranan Kepala Desa dalam Pelayanan Publik (Studi di Desa Pontak Kabupaten Minahasa Selatan)." *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, vol. 2, no. 6, 2015.
- ⁶ Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- ⁷ Suriyani, Erna. "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Kayu Bawang Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar." *PubBis*, vol. 4, no. 2, 2020, pp. 100-104, doi:[10.35722/pubbis.v4i2.270](https://doi.org/10.35722/pubbis.v4i2.270).
- ⁸ Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Gosven Publishing: Yogyakarta.
- ⁹ M., A. P. "Study Perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menjadi Survei Kepuasan Masyarakat (SkM) terhadap Pelayanan Publik." *Meraja Journal*, vol. 1, no. 3, 2018, doi:[10.33080/mrj.v1i3.41](https://doi.org/10.33080/mrj.v1i3.41).
- ¹⁰ Fitralisma, Gian, and Yenny Ernitawati. "Kualitas Pelayanan Aparatur Desa Saat Situasi Pandemi Covid-19 terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa dari Kementerian Desa." *Maker*, vol. 7, no. 2, 2021, pp. 168-175, doi:[10.37403/mjm.v7i2.363](https://doi.org/10.37403/mjm.v7i2.363)
- ¹¹ Fitriani, N. (2018). Peran Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Word Of Mouth Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Jakarta. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18. <https://journals.telkomuniversity.ac.id/ijm/article/view/1258/804>
- ¹² Supartha, I. W. G., and Surya Parwita, Gde Bayu. "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan Disiplin Kerja." *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 2013
- ¹³ Dermawan, Deni. 2018. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- ¹⁴ Priansa, Donni Juni. 2018. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung. Alfabeta
- ¹⁵ Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta.