

# KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TAMBAKSARI

Maria Firdaus<sup>1</sup>, Eva Mufidah<sup>2</sup>, Yufenti Oktaviah<sup>3</sup>

Universitas Merdeka Pasuruan  
mariafirdaus321@gmail.com<sup>1</sup>, evamufidah@gmail.com<sup>2</sup>, yufentioktaviah@gmail.com<sup>3</sup>

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana derajat pelayanan yang diberikan oleh kantor balai desa mempengaruhi kepuasan warga Desa Tambaksari. Untuk memastikan dampak perilaku kerja pegawai Balai Desa Tambaksari terhadap kepuasan masyarakat. Untuk memastikan bagaimana kebahagiaan masyarakat Desa Tambaksari dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan etos kerja staf kantor Balai Desa Tambaksari. Sampel dari 97 peserta digunakan dalam metodologi kuantitatif penelitian. Sedangkan analisis regresi linier berganda digunakan untuk analisis data. Hasil penelitian menunjukkan: 1) koefisien determinansi yang ditunjukkan dari nilai *R Square* sebesar 0,781 hal ini berarti 78,1% variabel Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan dengan variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Disiplin Kerja (X2). Sedangkan sisanya ( $100 - 78,1\% = 21,9\%$ ) dijelaskan variabel lain. 2). Uji F dengan hasil nilai sig adalah 0,000 lebih kecil daripada alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa uji hipotesis dapat digunakan untuk mengetahui apakah mutu pelayanan (X1) dan disiplin kerja (X2) berpengaruh additive terhadap kepuasan masyarakat (Y). 3). (X1) dan (X2) dengan angka tanda sig sebagian. 0,000 kurang dari Alpha 0,05, sehingga menghilangkan  $H_0$  dan menerima  $H_a$  menunjukkan bahwa ada hubungan antara etika kerja dan kualitas layanan dan seberapa puas masyarakat desa Tambaksari.

**Kata Kunci :** Disiplin, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

## PENDAHULUAN

Struktur atau lokasi di mana beberapa orang dapat berkumpul untuk berkolaborasi dikenal sebagai organisasi. Jika organisasi memiliki sumber daya manusia berkualitas tinggi, itu akan tumbuh dengan sangat sukses. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi pemerintah ataupun swasta dalam menjalankan aktifitas pelayanan. Dalam organisasi pemerintah, kemandirian dan efisiensi setiap tindakan mencerminkan kualitas layanan yang diberikan. Persepsi masyarakat tentang kesesuaian layanan akan tergantung pada seberapa baik memenuhi kebutuhannya, dan semakin baik layanannya, semakin berharga.

Intinya, setiap orang sangat membutuhkan bantuan. Bahkan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari; Ini adalah salah satu kepentingan bahwa seseorang perlu menerima semua informasi dan bantuan segera berdasarkan apa yang diinginkannya. Seperti pengetahuan umum, memberikan layanan prima diharapkan menghasilkan kepuasan yang dicapai atau diperoleh. Elemen kunci dalam meningkatkan kepuasan adalah kualitas layanan. Kualitas layanan dimulai dengan permintaan pelanggan dan diakhiri dengan senang hati. Ekspresi seseorang atau rasa senang atau kecewa yang mengikuti dari perbandingan antara persepsinya tentang kinerja atau hasil yang diantisipasi dikenal sebagai kepuasan. Pengabdian atau kesetiaan seseorang terhadap apa yang telah diperolehnya akan dipengaruhi oleh peningkatan kepuasan.

Ibrahim mengklaim bahwa "Kualitas mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan dimana penilaian mutu ditentukan pada saat pelayanan" dalam Hardiansyah (2011 : 40). Malayu S.P. Hasibuan (2007:193) menyatakan: "Kesadaran dan kemauan seseorang untuk mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang relevan" adalah tanda disiplin. Sadar adalah memiliki pola pikir seseorang yang bebas mengikuti semua aturan dan sangat menyadari tugas dan tanggung jawab mereka, tanpa

menggunakan kekerasan. Untuk mengukur tingkat kualitas layanan publik yang diberikan oleh pegawai pemerintah, harus ada kriteria yang menunjukkan apakah mereka dapat dilakukan secara kompeten atau tidak kompeten, dan apakah mereka dapat memiliki standar yang tinggi atau tidak. Kualitas layanan dapat dievaluasi pada lima aspek, yaitu: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2011: 46).

Disiplin kerja adalah tindakan yang mengatur perilaku seseorang ketika mereka berperilaku dengan cara yang menjunjung tinggi cita-cita organisasi atau perusahaan tentang loyalitas, ketertiban, dan disiplin. Rahasia untuk mencapai tujuan bisnis, karyawan, dan masyarakat adalah disiplin kerja.

Indikator Disiplin Kerja menurut Stephen P. Robbins (2005: 182) yaitu: Disiplin waktu, Disiplin peraturan, Disiplin tanggung jawab.

Menurut Siswanto, (2003) dalam Raisa (2009) unsur-unsur/indikator dalam Kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut: Kepuasan Konsumen (Y). Kepuasan masyarakat mengacu pada bagaimana perasaan masyarakat umum tentang kontras yang jelas antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk seperti yang dialami setelah digunakan. Kepuasan di masyarakat sebagai hasil dari penilaian layanan dan pengalaman menggunakan barang atau jasa. Sebaliknya, jika kinerjanya sesuai dengan harapan, komunitas akan puas, dan jika kinerjanya melebihi ekspektasi, komunitas akan sangat puas. Jika hasil dirasa di bawah ekspektasi, masyarakat akan kecewa, tidak bahagia, bahkan tidak puas. Indikator kepuasan masyarakat menurut Hermawan, Budiman, & Hutagaol (2008) yaitu: keramahan staf dalam memberikan layanan. Evaluasi tingkat beban kerja petugas yang meningkat, yang mengurangi keramahan karyawan dalam memberikan layanan, mencerminkan ketidakbahagiaan publik. Karena situasi ini, sebagian masyarakat tidak mengerti dan tidak memahami prosedur pelayanan di bidang pertanahan, sehingga kebutuhan masyarakat tidak tertangani. Petugas dikritik karena kurangnya kesabaran mereka ketika melayani pelanggan dan menawarkan layanan. Perilaku petugas dalam melakukan pelayanan secara tergesa-gesa dan mudah tersinggung mencerminkan ketidaksenangan publik. Sikap dan keinginan masyarakat terus berubah, dengan demikian petugas dengan sikap profesional harus sabar memenuhi apa yang dibutuhkan agar persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan mereka. Kesungguhan karyawan dalam memberikan layanan. Kejujuran karyawan dalam menawarkan layanan dipandang tidak memadai. Petugas yang tidak ingin banyak membantu masyarakat, menjawab keluhan dengan cara yang tidak bijaksana, dan menuntut imbalan apa pun atas belas kasih mereka dalam melayani masyarakat mencerminkan ketidakbahagiaan masyarakat dalam sikap mereka.

Akibatnya, konsumen jasa mulai menuntut item layanan berkualitas tinggi. Ini berfokus pada inisiatif yang dibuat untuk mengakomodasi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Istilah "satis" dan "factio" adalah kata-kata Latin yang berarti "melakukan" dan "cukup baik, memadai," masing-masing atau memproduksi, menurut Fandy Tjiptono dan Gregory Chandra (2011: 433). Definisi kepuasan adalah "upaya untuk memenuhi sesuatu" atau "untuk membuat sesuatu yang memadai."

Kantor atau penyedia layanan tingkat desa adalah Kantor Desa Tambaksari. Kantor Desa Tambaksari terletak di Kecamatan Kraton Kabupaten Pasuruan. Saat ini, kinerja kantor Desa Tambaksari dalam melayani lingkungan masih di bawah standar. Menurut analisis pengamatan langsung, metode pemberian informasi masih di bawah standar, sehingga menantang dan memaksa orang untuk langsung mengajukan pertanyaan. Mereka yang menginginkan informasi lebih lanjut tentang layanan pengumuman. Untuk menghemat waktu orang kecuali mereka membutuhkan informasi yang lebih mendalam. Selain itu, masyarakat sangat membutuhkan sosialisasi.

Penting untuk menilai kompetensi petugas pengiriman layanan. Penyedia layanan harus

mematuhi tanggung jawab dan fungsi berdasarkan temuan analisis pengetahuan, keahlian, kemampuan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan oleh aparatur desa. Hanya beberapa perangkat desa Kantor Desa Tambaksari yang telah menerima pelatihan khusus dari Pemerintah Pusat. Berdasarkan temuan investigasi pengalaman sehari-hari, infrastruktur desa saat ini berfungsi. Penyampaian layanan tidak diragukan lagi akan terhambat secara signifikan oleh kurangnya pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan pemerintah desa. Penyedia layanan harus memiliki sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh masyarakat selain pengetahuan, keahlian, dan kemampuan aparatur desa. Perilaku adalah respons psikologis seseorang terhadap lingkungannya, sedangkan sikap adalah kecenderungan evaluasi terhadap suatu objek atau subjek yang gigih dalam mengenali unsur-unsur tertentu dari lingkungannya.

Berdasarkan pengamatan yang saya lihat di Kantor Desa Tambaksari, bahwa terdapat permasalahan terkait aparatur Desa Tambaksari belum memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat menunggu lama dan merasa tidak puas. Masih ada beberapa perangkat desa yang tidak menerapkan disiplin dalam pekerjaannya, dan diketahui bahwa kinerja mereka di Kantor Desa Tambaksari masih di bawah standar. Hal ini terbukti dengan kemunculan aparat desa yang terlambat bekerja dan mengganggu operasional pelayanan. Selain itu, selama jam kerja yang tidak mengikuti protokol seperti keberangkatan awal. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kantor Balai Desa Tambaksari terhadap kepuasan masyarakat Desa Tambaksari
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai Kantor Balai Desa Tambaksari terhadap kepuasan masyarakat Desa Tambaksari
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai kantor Balai Desa Tambaksari terhadap kepuasan masyarakat Desa Tambaksari

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa tambaksari Kecamatan Kraton Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini dilakukan di Desa Tambaksari Kecamatan Kraton, Kabupaten Pasuruan menggunakan skala likert terhadap populasi yang terdiri dari masyarakat desa Tambaksari yang berjumlah sebanyak 628. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental. Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu seseorang yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel. (Suharsimi Arikunto, 2013:123). Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 97 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Instrumen Penelitian

#### Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen (Arikunto, 2006). Untuk menguji validitas instrumen digunakan alat bantu statistik berupa program komputer menggunakan SPSS for windows, dengan melihat corrected item total correlation. Dasar pengambilan keputusan adalah :

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05, maka instrumen tersebut dikatakan valid
- b. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05, maka instrumen tersebut dikatakan valid

Secara statistik, uji validitas dilakukan dengan teknik validitas internal, yang dapat dicapai apabila kesesuaian antara bagian-bagian instrumen lain dengan bagian instrumen secara

keseluruhan. Valid atau tidaknya suatu item instrumen dapat di ketahui dengan membandingkan indeks korelasi produk moment ( $r_{hitung}$ ) dimana r dapat di peroleh dengan rumus (Arikunto 2006:213) :

- Dimana :  $r_{xy}$  = koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ )
- = skor variabel independen
- = skor variabel dependen
- = hasil kali skor butir dengan skor soal
- N = jumlah responden

Dalam pengujian validitas, juga dapat digunakan alat bantu berupa program komputer yaitu SPSS for windows.

**Tabel. I Hasil Uji Validitas**

| No | Variabel                | No. item | R     | Probabilitas | Keterangan |
|----|-------------------------|----------|-------|--------------|------------|
| 1. | Kualitas Pelayanan (X1) | X1.1     | 0,745 | 0,000        | Valid      |
|    |                         | X1.2     | 0,749 | 0,000        | Valid      |
|    |                         | X1.3     | 0,96  | 0,000        | Valid      |
|    |                         | X1.4     | 0,760 | 0,000        | Valid      |
|    |                         | X1.5     | 0,870 | 0,000        | Valid      |
|    |                         | X1.6     | 0,745 | 0,000        | Valid      |
| 2. | Disiplin Kerja (X2)     | X2.1     | 0,812 | 0,000        | Valid      |
|    |                         | X2.2     | 0,897 | 0,000        | Valid      |
|    |                         | X2.3     | 0,819 | 0,000        | Valid      |
|    |                         | X2.4     | 0,770 | 0,000        | Valid      |
|    |                         | X2.5     | 0,894 | 0,000        | Valid      |
|    |                         | X2.6     | 0,766 | 0,000        | Valid      |
| 3. | Kepuasan Masyarakat (Y) | Y.1      | 0,745 | 0,000        | Valid      |
|    |                         | Y.2      | 0,757 | 0,000        | Valid      |
|    |                         | Y.3      | 0,806 | 0,000        | Valid      |
|    |                         | Y.4      | 0,810 | 0,000        | Valid      |
|    |                         | Y.5      | 0,757 | 0,000        | Valid      |
|    |                         | Y.6      | 0,789 | 0,000        | Valid      |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan data Tabel I diatas, data pengujian validitas instrumen penelitian (kuesioner) dengan masing-masing pertanyaan mendapat nilai r lebih dari 0,3 sehingga keseluruhan instrumen penelitian tersebut dikatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sejauh mana jawaban pada setiap variabel tetap konsisten. Berdasarkan uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel. 2 Hasil Uji Realibilitas**

| No. | Variabel                 | Alpha | Keterangan |
|-----|--------------------------|-------|------------|
| 1.  | Kualitas Pelayanan (X1)  | 0.821 | Reliabel   |
| 2.  | DisiplinKerja (X2)       | 0.724 | Reliabel   |
| 3.  | Kepuasan Masyarakat (X3) | 0.896 | Reliabel   |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas semua instrumen dikatakan reliabel, dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 dan dikatakan bahwa data layak untuk melanjutkan ke uji berikutnya.

**Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**

Ketika nilai uji Kolmogorov-Smirnov untuk uji normalitas data kurang dari 0,05, model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas data. Gambar di bawah ini menampilkan diagram grafik :

**Tabel. 3 Hasil Uji One-Sample Kolmogorof-Smirnov Test One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                | Kualitas Pelayanan | Disiplin Kerja    | Kepuasan Masyarakat |
|----------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------------|
| N                                |                | 97                 | 97                | 97                  |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | 36,0928            | 31,0515           | 31,2784             |
|                                  | Std. Deviation | 4,26732            | 4,35979           | 4,44584             |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | ,106               | ,150              | ,153                |
|                                  | Positive       | ,068               | ,150              | ,153                |
|                                  | Negative       | -,106              | -,112             | -,114               |
| Test Statistic                   |                | ,106               | ,150              | ,153                |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,010 <sup>c</sup>  | ,000 <sup>c</sup> | ,000 <sup>c</sup>   |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data SPSS Diolah Peneliti, 2022

Dari hasil perhitungan didapat nilai sig. Sbesar X1 0,010, X2 0,000 dan Y 0,000 artinya lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  diterima yaitu asumsi normalitas terpenuhi.

**b. Uji Multikolinieritas**

Penggunaan uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya satu atau lebih variabel bebas mempunyai hubungan dengan variabel bebas lainnya. Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat tolerance value atau dengan menggunakan *Variance Inflation Factors* (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS diperoleh hasil Uji Multikolinieritas sebagai berikut:

**Tabel. 4 Hasil Uji Multikolinieritas**  
Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)         | 5,625                       | 1,290      |                           | 4,361  | ,000 |                         |       |
|       | Kualitas Pelayanan | ,312                        | ,019       | ,683                      | 16,793 | ,000 | ,654                    | 1,529 |
|       | Disiplin Kerja     | ,375                        | ,041       | ,386                      | 11,080 | ,000 | ,654                    | 1,529 |

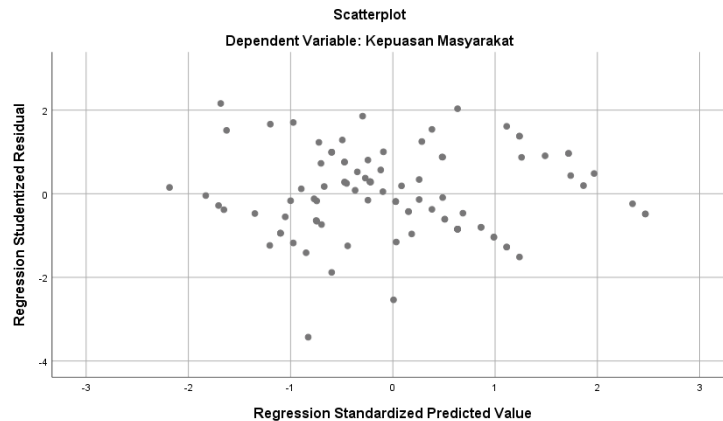
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat  
Sumber : Data SPSS Diolah Peneliti, 2022

Dari tabel 4.10 diatas, nilai VIF variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai sebesar 1,529 dan tolerance sebesar 0,654. Sedangkan nilai VIF variabel Disiplin kerja sebesar 1,529 dan tolerance sebesar 0,654. Oleh karena itu dari kedua variabel di atas nilai VIF kurang dari

10 dan angka *tolerance* lebih besar dari 0,01 yang berarti bahwa regresi tidak mengandung Multikolinieritas.

**c. Uji Heterokedastisitas**

**Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas**



Sumber : Data SPSS Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan hasil SPSS output *Scatterplots* di atas diketahui titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0. Dan titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Penyebaran titik data tidak berpola. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Hingga model regresi dapat terpenuhi.

**Teknik Analisis Data**

**a. Analisis Regresi Linier Berganda**

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

| <b>Coefficients<sup>a</sup></b> |                             |            |                           |      |        |                         |            |
|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|--------|-------------------------|------------|
| Model                           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig.   | Collinearity Statistics |            |
|                                 | B                           | Std. Error | Beta                      |      |        | Tolerance               | VIF        |
| 1                               | (Constant)                  | 5,625      | 1,290                     |      | 4,361  | ,000                    |            |
|                                 | Kualitas Pelayanan          | ,312       | ,019                      | ,683 | 16,793 | ,000                    | ,654 1,529 |
|                                 | Disiplin Kerja              | ,375       | ,041                      | ,386 | 11,080 | ,000                    | ,654 1,529 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Primer diolah Peneliti, 2022

Dari analisis regresi linier berganda tersebut diketahui persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,625 + 0,312 X_1 + 0,375 X_2 + e$$

Berdasarkan regresi di atas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta 5,625 menunjukkan besarnya kepuasan masyarakat adalah 5,625 jika variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Disiplin Kerja ( $X_2$ ) adalah 0.

2. Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai arah koefisien regresi positif dengan Kepuasan Masyarakat yaitu  $b_1 = 0,312$  yang berarti bahwa apabila Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan 1% maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 3,12% dengan asumsi variabel independen yang lain konstan
3. Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja (X2) mempunyai arah koefisien regresi positif dengan Kepuasan Masyarakat yaitu  $b_1 = 0,375$  yang berarti bahwa apabila Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan 1% maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 3,75% dengan asumsi variabel independen yang lain konsta

**b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Tabel.6 Hasil Uji Kefisien Determinasi**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,948 <sup>a</sup> | ,898     | ,896              | 1,43359                    |

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

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

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,948 <sup>a</sup> | ,898     | ,896              | 1,43359                    |

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

b. Dependet Variable: Kepuasan Masyarakat

Menurut uji determinasi, variabel Kualitas Jasa (X1) dan Disiplin Kerja (X2) dapat mencapai 89,8% dari variabel Kepuasan Konsumen, seperti yang ditunjukkan oleh koefisien dethermancy yang terungkap dari nilai R Square sebesar 0,898. Sedngkan sisanya ( $100 - 89,8\% = 10,2\%$ ) dijelaskan variabel lain.

**c. Hasil Uji Anova/Uji F**

**Tabel 7. Hasil Uji Anova/Uji F**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |         |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
| 1                  | Regression | 1704,299       | 2  | 852,149     | 414,637 | ,000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 193,186        | 94 | 2,055       |         |                   |
|                    | Total      | 1897,485       | 96 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

Dari perhitungan di atas bahwa nilai sig adalah 0,000 lebih kecil dari pada alpha 0,05, artinya dapat disimpulkan mengenai uji hipotesis secara bersama-sama atau simultan ada

pengaruh bersama-sama antara kualitas pelayanan (X1) dan disiplin kerja (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

#### d. Hasil Uji-T

**Tabel. 8 Hasil Pengujian Uji T**

|       |                    | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |        |                         |           |       |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------------------------|-----------|-------|
|       |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        | Collinearity Statistics |           |       |
| Model |                    | B                           | Std. Error | Beta                      | t      | Sig.                    | Tolerance | VIF   |
| 1     | (Constant)         | 5,625                       | 1,290      |                           | 4,361  | ,000                    |           |       |
|       | Kualitas Pelayanan | ,312                        | ,019       | ,683                      | 16,793 | ,000                    | ,654      | 1,529 |
|       | Disiplin Kerja     | ,375                        | ,041       | ,386                      | 11,080 | ,000                    | ,654      | 1,529 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hasil perhitungan statistik tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel yang dimasukkan dalam model signifikan mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat. Variabel-variabel tersebut menunjukkan tingkat signifikan sebesar 0,000 dan 0,000 yang lebih kecil dari tingkat alpha 0,05.

Berdasar tabel diatas dapat disimpulkan mengenai uji hipotesis secara parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, sebagai berikut: Pada output regresi menunjukkan bahwa angka signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari tingkat signifikansi sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan hipotesis 1 diterima. Pada output regresi menunjukkan bahwa angka signifikansi untuk variabel disiplin kerja sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari tingkat signifikansi sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan hipotesis 2 diterima.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Tambaksari

Temuan penelitian ini menunjukkan hubungan yang menguntungkan dan substansial antara Kepuasan Masyarakat (Y) dan Kualitas Layanan (X1). Analisis menggunakan regresi linier berganda menghasilkan hasil yang sig. 0,000 yang lebih kecil dari pada Alpha 0,05 artinya menolak  $H_0$ , dan menerima  $H_a$ , keputusannya adalah dampak kualitas layanan terhadap kepuasan sipil sangat besar cakupannya.

Menurut Ana Mayasari (2020), dalam Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Tambaksari, Kecamatan Kraton, Kabupaten Pasuruan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Sangat Penting, begitu juga dengan di Desa Tambaksari, Kecamatan Kraton, Kabupaten Pasuruan. Menurut analisis, tingkat kualitas pelayanan Kantor Desa Tambaksari, Kecamatan Kraton, Kabupaten Pasuruan ditinjau dari aspek ketepatan waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, keramahan dan kesopanan karyawan, serta kenyamanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tabel t nilai besarnya ( $7,542 > 1,998$ ) dan jauh di bawah 0,05 (0,000 < 0,05) digunakan untuk menggambarkan hal ini. Di Kantor Desa Tambaksari, Kecamatan Kraton, Kabupaten Pasuruan, kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam proporsi sebesar 47,4%, sedangkan sisanya 52,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor selain



kualitas pelayanan, seperti keberadaan kantor, sarana, dan prasarana pelayanan pendukung.

Karena masyarakat mengalami pelayanan yang ditawarkan, maka masyarakatlah yang harus mengevaluasi dan memutuskan tingkat mutu pelayanan publik, bukan penyelenggara atau penyedia pelayanan. Layanan publik dianggap berkualitas baik jika tingkat layanan yang dirasakan sama atau melampaui tingkat kualitas layanan yang diharapkan.

Pelayanan yang berkualitas tinggi harus ditawarkan kepada masyarakat di Kantor Balai Desa Tambaksari. Setiap karyawan mengutamakan aspek pemberian layanan yang berdampak signifikan terhadap perilaku mereka yang menerima layanan, sehingga kemampuan karyawan untuk melayani masyarakat diperlukan sesuai dengan tingkat penyerapan, pemahaman, dan ketidakcocokan atas berbagai bentuk layanan yang tidak mereka kenal. Hal ini menuntut adanya penjelasan yang cerdas, menyeluruh, pembinaan, pengarahan, dan meyakinkan untuk menanggapi segala bentuk proses dan Sistem operasi yang digunakan dalam bisnis untuk memastikan bahwa layanan semacam ini menerima reaksi yang menguntungkan. Pelayanan kepada masyarakat akan dipermudah dengan adanya papan informasi dan protokol pelayanan. Penambahan lahan parkir dan ruang tunggu akan membantu Kantor Balai Desa Tambaksari memberikan pelayanan yang berkualitas dan membuat klien merasa aman saat menerimanya. Selain itu, pengetahuan dan sikap staf di Kantor Balai Desa Tambaksari berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat.

Masyarakat menempatkan penekanan tinggi pada penyediaan pelayanan yang baik, keramahan, kesopanan, ketepatan waktu, dan pelayanan yang cepat. Kantor Balai Desa Tambaksari menempatkan prioritas tinggi pada hubungan antara kaliber pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, karena Kantor Balai Desa Tambaksari telah memberikan pelayanan publik tingkat tertinggi yang telah diantisipasi masyarakat, yang diukur dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat. Guna menciptakan kebahagiaan konsumen, kualitas pelayanan publik memberikan dampak yang baik.

## **2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Tambaksari**

Temuan penelitian menunjukkan hubungan yang menguntungkan dan signifikan antara disiplin kerja ( $X_2$ ) dan kepuasan masyarakat ( $Y$ ). Analisis regresi linier berganda menghasilkan hasil yang signifikan, atau nilai sig. 0,000, yang kurang dari  $\alpha 0,05$ , menunjukkan bahwa  $H_0$  harus ditolak dan  $H_a$  diterima, keputusannya adalah besarnya pengaruh Disiplin Kerja terhadap kepuasan masyarakat signifikan.

Tingkat disiplin yang tinggi di antara semua karyawan di dalam perusahaan dapat menyebabkan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat. Lingkungan kerja yang ketat akan memotivasi karyawan untuk melakukan tugas mereka secara efisien mungkin sambil mematuhi kebijakan dan prosedur organisasi. Karyawan harus mempraktikkan disiplin kerja karena tanpanya tujuan organisasi akan sulit dicapai. Disiplin, dalam kata-kata Malayu S.P. Hasibuan (2007, 193), adalah "kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku." Untuk menjamin bahwa pekerja dapat melakukan tugas mereka sesuai dengan spesifikasi terkait dalam keadaan ini, organisasi harus menetapkan peraturan yang eksplisit. Untuk memastikan bahwa karyawan takut melanggar aturan, denda atau hukuman yang kuat juga harus digunakan selain pembatasan.

Karyawan dengan etika kerja yang kuat terbiasa datang tepat waktu untuk bekerja, sedangkan mereka yang memiliki etika kerja lemah terbiasa datang terlambat. Secara tidak langsung, ini menunjukkan bagaimana pekerja yang sangat disiplin akan berusaha menyelesaikan proyek tepat waktu. Sebagai hasil dari penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu, masyarakat akan lebih puas.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Tambaksari

Kepuasan publik dapat dipengaruhi oleh standar layanan publik maupun disiplin di tempat kerja. Kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kombinasi disiplin kerja dan keunggulan pelayanan publik. Analisis menggunakan regresi berganda menghasilkan koefisien korelasi harga sebesar 0,728 dan koefisien harga determinasi sebesar 0,529, menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat sebesar 52,9%, dan sisanya sebesar 47,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai  $F_{\text{calculate}}$  dalam uji F adalah 54,547, dan nilai  $F_{\text{table}}$  adalah 3,090. Temuan pengujian menunjukkan bahwa  $F_{\text{calculate}}$  lebih besar dari  $F_{\text{table}}$ , atau  $54,547 > 3,090$ , yang mengarah pada kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja bila digabungkan memiliki dampak yang baik dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan seberapa besar kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat. Jumlah kontribusi efektif gabungan mereka adalah 52,9%, sedangkan 47,1% berasal dari variabel lain yang tidak diperiksa dalam penelitian ini. Kebahagiaan publik dipengaruhi oleh kualitas layanan yang sangat baik yang disediakan oleh organisasi pemerintah, dan organisasi dengan tingkat disiplin kerja yang tinggi juga akan menikmati tingkat kepuasan publik yang tinggi.

Aspek utama yang menentukan apakah konsumen puas adalah apakah mereka merasa bahwa kebutuhan mereka terpenuhi sebaik mungkin. Kunci kesuksesan jangka panjang adalah meningkatkan kepuasan klien. Kepuasan tidak akan tercapai jika tingkat antisipasi tinggi dan kinerjanya di bawah standar. Sebaliknya, kepuasan akan meningkat ketika tugas berjalan di atas dan melampaui harapan. Karena peningkatan pengalaman pelanggan cenderung disertai dengan peningkatan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat ditentukan oleh sejauh mana harapan terpenuhi, persepsi kinerja untuk mengukur opini publik terhadap etika kerja karyawan, dan penilaian pelanggan, yang digunakan untuk menentukan apakah layanan yang ditawarkan oleh Kantor Balai Desa Tambaksari kepada masyarakat sebanding dengan yang ditawarkan oleh Kantor Balai Desa lainnya. Kualitas pelayanan publik dan disiplin di tempat kerja merupakan faktor signifikan yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kepuasan publik akan meningkat berbanding lurus dengan seberapa baik masyarakat dilayani oleh pelayanan publik. Kebahagiaan masyarakat secara langsung dipengaruhi oleh kaliber pelayanan publik. Ketika pengalaman pelanggan dengan layanan memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka, itu dianggap berkualitas tinggi dan puas. Disiplin di tempat kerja juga berdampak pada kepuasan pelanggan. Disiplin kerja yang baik juga berkontribusi pada kepuasan masyarakat yang besar. Etika kerja yang kuat akan membuat karyawan lebih berdedikasi pada tugas yang diberikan. Oleh karena itu, makan akan memungkinkan karyawan untuk menyelesaikan tugas mereka tepat waktu, menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dengan pencapaian mereka jika ada keseimbangan kehidupan kerja yang ketat.

Untuk meningkatkan kebahagiaan masyarakat, perlu mempertimbangkan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja. Kepuasan pelanggan lebih baik ketika layanan publik dan disiplin kerja berkaliber lebih tinggi.

### KESIMPULAN

Kesimpulan berikut dapat dicapai berdasarkan temuan penelitian dan perdebatan dalam bab sebelumnya Dimana di Kantor Desa Tambaksari di Kecamatan Kraton Kabupaten

Pasuruan, terdapat hubungan positif dan substansial antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Selain itu, Kedisiplinan di tempat kerja berdampak positif dan besar terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tambaksari di Kecamatan Kraton Kabupaten Pasuruan serta berpengaruh baik dan cukup besar terhadap kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

#### SARAN

Terhadap Kantor Desa Tambaksari di Kecamatan Kraton Kabupaten Pasuruan. Agar masyarakat tidak merasa dirugikan dan dapat puas dengan pelayanan yang diberikan, diharapkan dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, khususnya dalam kebersihan ruangan, keramahan karyawan, kesopanan karyawan, keadilan pelayanan, serta kecepatan dan ketepatan dalam melayani masyarakat. Selain itu, Mengingat pentingnya disiplin kerja karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka diperlukan untuk memperhatikan, meningkatkan disiplin, dan menerapkan hukuman atau sanksi terhadap karyawan kantor yang tidak patuh dan disiplin.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aminn, I. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta : Mandar Majui.
- Barataa, A . A . (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prim*. Jakarta : Yudhistra.
- Chadra, F . T . (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kasmir . (2006). *Etika Customer Service* . Jakarta : PT Raja Garfindo Persada
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik* . (nd).
- Gozali, iimam. (2013). *Aplikasi Analisisi Multivariate dengan programi IBMi SPSSi 211 Updatei PLSi Regresi*. Semarang: Baan penebit Univesitas Diponegoro
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Pulik*. Yoyakarta : Gava Media
- Hasi bun, M. S. (2007). *Manajemen Sumber Dayai Manusiaini*, Jakarta; PT Bumi Aksaraini
- Robins. S. P. (2005). *Manangement. 8th Edition*. New Jersey : Prentice Hall
- Nasution . M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Manangement. Edisi Kedua* . Bogor : Ghalia Indonesia.