

## **Pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Kendalrejo**

**Dewi Safitri\*, Hery Sawiji, Susantiningrum**

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret Surakarta

Email: [dewisafitri31@student.uns.ac.id](mailto:dewisafitri31@student.uns.ac.id), [sawiji\\_hery@yahoo.com](mailto:sawiji_hery@yahoo.com), [susantiningrum@staff.uns.ac.id](mailto:susantiningrum@staff.uns.ac.id)

### **Abstrack**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kendalrejo. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini yaitu warga Desa Kendalrejo yang berusia 17-50 tahun karena usia tersebut lebih sering mengunjungi Kantor Kepala Desa Kendalrejo. Teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Sampel yang digunakan berjumlah 86 orang, diambil dari 15% populasi yang berjumlah 576 orang. Instrumen penelitian menggunakan angket/kuisisioner dan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan bantuan Program SPSS IBM. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif yang signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kendalrejo dengan nilai  $t_{hitung} (3,771) > t_{tabel} (1,992)$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . (2) Terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kendalrejo dengan nilai  $t_{hitung} (4,410) > t_{tabel} (1,992)$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan (3) Terdapat pengaruh positif yang signifikan disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kendalrejo dengan nilai  $F_{hitung} 48,417 > F_{tabel} 3,09$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

Keywords : disiplin kerja; kualitas pelayanan; pelayanan.

### **Abstract**

*The research aims to determine the effect of work discipline and service quality on community satisfaction at Kendalrejo Village Chief's Office. The type is descriptive research with a quantitative approach. The population is Kendalrejo Village residents aged 17-50 years because that age visits Kendalrejo Village Head Office more often. The sampling technique uses purposive sampling because not all samples have criteria that match the phenomenon under study. The sample used was 86 people, taken from 15% of the population, totaling 576 people. The research instrument used a questionnaire and data analysis technique used multiple linear regression analysis with the help of the IBM SPSS Program. Based on the results of the study, it was concluded that: (1) There is a significant positive effect of work discipline on community satisfaction at Kendalrejo Village Head's Office with  $t_{count} (3.771) > t_{table} (1.992)$  and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . (2) There is a significant positive effect of service quality on community satisfaction at Kendalrejo Village Head's Office with  $t_{count} (4.410) > t_{table} (1.992)$  and significance value of  $0.000 < 0.05$  and (3) There is a significant positive influence work discipline and quality joint service to community satisfaction at Kendalrejo Village Head Office with  $F_{count}$  value of  $48.417 > F_{table} 3.09$  and significance value of  $0.000 < 0.05$ .*

\*Corresponding author

*Keywords: community satisfaction; service; work discipline*

Received August 19, 2023; Revised August 26, 2023; Accepted August 26, 2023;  
Published Online March 1, 2024.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i2.78127>

## Pendahuluan

Organisasi adalah tempat yang dimanfaatkan banyak orang untuk bekerjasama. “Sumber daya yang dapat diakses, termasuk sumber daya manusia dan non-manusia, menentukan seberapa baik organisasi dapat berkembang” (Vellayati, Dwi : 2018). Semua bisnis dan organisasi yang berorientasi layanan, baik publik maupun swasta, membutuhkan sumber daya manusia. Apabila tugas-tugas yang dilakukan dalam suatu organisasi dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, maka organisasi tersebut dapat dikatakan memberikan pelayanan yang baik. Kualitas layanan yang ditawarkan berbanding lurus dengan seberapa cepat dan akurat dilakukan.

Kantor memiliki tanggung jawab kepada klien dan pengunjungnya untuk memastikan bahwa mereka menerima jenis layanan yang membuat mereka merasa puas dan gembira. Secara umum, semakin puas masyarakat dengan layanan tersebut, semakin besar kemungkinan layanan tersebut dianggap berkualitas tinggi (Karlina, E. dkk. 2019). Masyarakat akan senang jika pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan yang mereka harapkan.

Kantor Kepala Desa Kendalrejo Kecamatan Pituruh Kabupaten Purworejo merupakan instansi pelayanan publik tingkat desa. Ketepatan waktu menyelesaikan tugas administrasi publik juga belum maksimal. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan lamanya waktu pembuatan KK dan Akta Kelahiran. Menurut Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011, waktu penyelesaian KK dan Akta Kelahiran yaitu paling lama 7 (tujuh) hari kerja. Hasil pra-survei, waktu penyelesaian pembuat KK dan Akta Kelahiran lebih dari 1 bulan. Urgensi ketepatan waktu pelayanan sejalan dengan ketepatan waktu menjawab kebutuhan masyarakat, hal ini dilakukan untuk menghindari hal-hal yang dapat merugikan nama baik instansi (Stevens, Spaid, Breazeale & Jones, 2018:377)

Fasilitas pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Kendalrejo juga kurang memadai. Berdasarkan hasil survei pendahuluan, Kantor Kepala Desa Kendalrejo tidak memiliki ruang tunggu khusus yang dapat dimanfaatkan masyarakat saat mengantri untuk menyelesaikan keinginannya. Agar masyarakat merasa nyaman saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan, maka harus ada ruang tunggu khusus. Dwihartanti (2018) berpendapat dengan Vellayati bahwa “ruang tunggu atau kursi khusus menjadi sekian dari banyaknya aspek pelayanan yang perlu diperhitungkan”.

Berdasarkan hasil pra-survei, pada tanggal 1-4 November 2021 tingkat disiplin kerja pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Desa Kendalrejo belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan: (a) Masih terdapat beberapa pegawai yang datang terlambat. (b) Seluruh pegawai pulang lebih awal sebelum jam kerja yang ditetapkan. (c) Beberapa pegawai tidak masuk kerja tanpa keterangan atau izin dari petugas piket harian mengganggu kegiatan pelayanan publik dan mempersulit orang lain untuk memenuhi kebutuhannya karena pegawai yang bersangkutan tidak hadir di kantor pada jam kerja. Jam kerja pegawai Kantor Kepala Desa Kendalrejo adalah pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00 WIB, namun hingga pukul 14.00 WIB seluruh pegawai Kantor Kepala Desa Kendalrejo yang berjumlah 18 orang telah meninggalkan kantor dan pulang.

Prosedur pelayanan yang jelas dan sistematis akan mendukung kualitas pelayanan (Mukhadiono & Widyo . 2011). Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat bahwa masyarakat merasa kesulitan ketika memasuki Kantor Kepala Desa Kendalrejo karena tidak tersedia papan informasi yang memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum maksimal. Masyarakat yang memiliki kepentingan harus bertanya terlebih dahulu kepada salah satu pegawai mengenai prosedur pelayanan di Kantor Kepala Desa Kendalrejo. .

Penanganan pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Kendalrejo menunjukkan bahwa masih adanya pembedaan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan. Contoh: Kantor Kepala Desa Kendalrejo dikunjungi oleh 2 (dua) warga yaitu warga A dan warga B. Karena warga A

kenal dengan pegawai setempat sehingga warga A mendapatkan pelayanan terlebih dahulu daripada warga B. Akibatnya, warga Desa Kendalrejo semakin resah dan muncul ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima dari Kantor Kepala Desa Kendalrejo. Sesuai data yang diperoleh melalui wawancara dengan masyarakat Desa Kendalrejo bahwa kurang lebih 75% masyarakat mengatakan bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Kelurahan Desa Kendalrejo. Hal tersebut juga ditegaskan oleh Rezha, Fahmi dkk (2012) bahwa bahwa kualitas pelayanan akan memengaruhi 75,8% variabel kepuasan masyarakat sedangkan variabel lainnya akan memengaruhi variabel kepuasan masyarakat sebesar 24,2% sisanya. Selain itu, penelitian oleh Zahro, Siti & Mulyadi (2018) menemukan adanya pengaruh yang signifikan antara disiplin terhadap kepuasan masyarakat.

## Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kepala Desa Kendalrejo yang beralamat di Bakung Kidul, RT:01/RW:03 Desa Kendalrejo, Kecamatan Pituruh, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah. Penelitian dilakukan selama tujuh (7) bulan mulai dari bulan Agustus 2022 – Februari 2023.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu disiplin kerja dan kualitas pelayanan. Sedangkan untuk variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat. Populasi pada penelitian ini yaitu warga masyarakat Desa Kendalrejo yang berusia 17-50 tahun sejumlah 576 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan perhitungan sampel menurut Arikunto (2015: 116) yakni mengambil 15% dari jumlah populasi dengan jumlah 86 orang dengan teknik pengambilan sampel secara *Teknik Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan *SPSS Statistics 24* dimulai dengan menyusun tabulasi data yaitu memasukan data yang diperoleh ke tabel guna mempermudah dalam menghitung kemudian melakukan uji prasyarat analisis yang terdiri dari uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolinieritas kemudian melakukan uji hipotesis penelitian yang terdiri dari analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, serta menghitung sumbangan efektif dan sumbangan relatif.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil penelitian

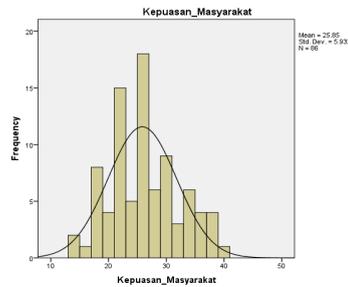
Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dengan membagikan angket kepada 15% dari jumlah masyarakat Desa Kendalrejo yang berusia 17-50 tahun sejumlah 86 orang sebagai sampel. Hasil angket yang telah disebarakan kepada 86 responden mengenai Disiplin Kerja sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

	Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)
1	14 – 17	3	3,5%
2	18 – 21	20	23,3%
3	22 – 25	16	18,6%
4	26 – 29	25	29%
5	30 – 33	9	10,5%
6	34 – 37	11	12,8%
7	38 – 41	2	2,3%

Jumlah	86	100%
--------	----	------

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa yang paling sering muncul terdapat pada kelas interval 26-29 dengan frekuensi 25 dan persentase sebesar 29%. Berikut disajikan distribusi frekuensi variabel Kepuasan Masyarakat dalam bentuk histogram:



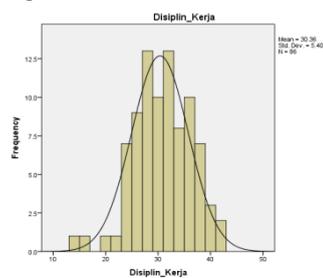
Gambar 1: Histogram Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil angket yang telah disebarakan ke 86 responden mengenai Disiplin Kerja sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ )

	Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)
1	14 – 17	3	3,5 %
2	18 – 21	2	2,3 %
3	22 – 25	12	14 %
4	26 – 29	20	23,2 %
5	30 – 33	26	30,2 %
6	34 – 37	13	15,1 %
7	38 – 41	10	11,7 %
	Jumlah	86	100 %

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa yang paling sering muncul terdapat pada kelas interval 30-33 dengan frekuensi 26 dan persentase sebesar 30,2%. Berikut disajikan distribusi frekuensi variabel Disiplin Kerja dalam bentuk histogram:



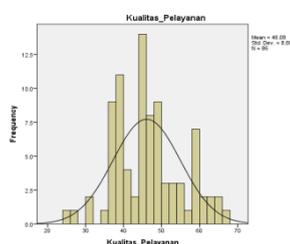
Gambar 2. Histogram Distribusi Frekuensi Disiplin Kerja ( $X_1$ )

Hasil angket yang telah disebarakan ke 86 responden mengenai Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

	Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)
1	25 – 31	4	4,7%
2	32 – 38	14	16,3%
3	39 – 45	27	31,4%
4	46 – 52	22	25,6%
5	53 – 59	12	13,9%
6	60 – 66	6	6,9%
7	67 – 73	1	1,2%
	Jumlah	86	100 %

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa yang paling sering muncul terdapat pada kelas interval 39-45 dengan frekuensi 27 dan persentase sebesar 31,4%. Berikut disajikan distribusi frekuensi variabel Kualitas Pelayanan dalam bentuk histogram:

Gambar 3. Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,063 > 0,05$  sehingga keseluruhan data tersebut dinyatakan berdistribusi normal atau mempunyai sebaran data yang normal. Selanjutnya dilakukan uji linieritas untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antara variabel bebas ( $X$ ) dan variabel terikat ( $Y$ ). Berikut disajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 4. Hasil Uji Linieritas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) dengan Disiplin Kerja ( $X_1$ )	0,711	Linear
Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) dengan kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,895	Linear

Berdasarkan hasil uji linieritas, diperoleh nilai *Sig. Deviation from Linearity* sebesar  $0,711 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan terdapat hubungahn linier kepuasan masyarakat ( $Y$ ) denagn sisiplin kerja ( $X_1$ ) dan nilai *Sig. Deviation from Linearity* sebesar  $0,895 > 0,05$  maka disimpulkan terdapat hubungan yang linier kepuasan masyarakat ( $Y$ ) dengan kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Kemudian dilakukan uji

multikolinieritas untuk menguji apakah terdapat hubungan antara variabel bebas satu dengan variabel bebas yang lain tidak saling mempengaruhi. Uji multikolinieritas digunakan untuk syarat analisis regresi ganda sehingga apabila terjadi multikolinieritas antar variabel maka uji regresi ganda tidak dapat dilanjutkan begitupun sebaliknya.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Disiplin Kerja ( $X_1$ )	0,572	1,747	Multikolinearitas tidak ada
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,572	1,747	Multikolinearitas tidak ada

Berdasarkan perhitungan menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* pada setiap variabel bebas 0,572 > 0,10 dan nilai *Value Inflation Factor* (VIF) 1,747 < 10,0. Maka tidak terjadi multikolinieritas sehingga analisis dapat dilanjutkan.

Pengujian hipotesis dilakukan uji t dengan variabel disiplin kerja ( $X_1$ ) terhadap kepuasan masyarakat (Y) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,771 dapat disimpulkan hasil dari  $t_{hitung} = 3,771 > t_{tabel}$  1,992, maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa Hipotesis 1 “*Ada pengaruh positif yang signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kendalrejo*” terbukti kebenarannya. Kemudian uji t pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan masyarakat (Y) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,410 dapat disimpulkan hasil dari  $t_{hitung} = 4,410 > t_{tabel}$  1,992, maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa Hipotesis 2 “*Ada pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kendalrejo*” terbukti kebenarannya. Setelah uji t yaitu uji F untuk mengetahui apakah disiplin kerja ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat (Y). Berikut hasil Uji F:

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>		
Model	F	Sig.
1 Regression	48,417	0,000

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikansi untuk pengaruh Disiplin Kerja ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai  $F_{hitung}$  48,417 >  $F_{tabel}$  3,09, maka dapat disimpulkan Disiplin Kerja ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Kemudian dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua variabel atau lebih antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berikut tabel hasil analisis regresi linier berganda:

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>	
	<i>Unstandardized Coefficients</i> B	Std. Error
(Constant)	0,094	2,673
Disiplin Kerja ( $X_1$ )	0,408	0,108
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,290	0,066

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan  $\hat{Y} = 0,094 + 0,408X_1 + 0,290X_2$ , hasil ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan atau penurunan variabel disiplin kerja ( $X_1$ ) sebesar 1 poin maka akan diikuti peningkatan atau penurunan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,408. Hal tersebut berlaku juga pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) apabila terjadi peningkatan atau penurunan sebesar 1 poin maka akan diikuti peningkatan atau penurunan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,290. Selanjutnya dilakukan analisis koefisien determinasi untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berikut hasil perhitungan analisis koefisien determinasi:

Tabel 8. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,734	,538	,527	4,078

Variabel terikat : kepuasan Masyarakat  
 Prediktor : Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan nilai  $R^2$  sebesar 0,538. Artinya, variabel disiplin kerja ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) memberikan pengaruh sebesar 53,8% terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Langkah selanjutnya yaitu perhitungan sumbangan efektif dan sumbangan relatif. Sumbangan efektif digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan variabel disiplin kerja ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Total sumbangan yang diberikan variabel bebas (X) sama dengan  $R^2$ . Rumus perhitungan sumbangan efektif yaitu  $Beta_x \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100\%$ . Berikut hasil analisis korelasi dan regresi serta perhitungan sumbangan efektif:

Tabel 9. Hasil Analisis Korelasi dan Regresi

Variabel	Koefisien Regresi (Beta)	Koefisien Korelasi	$R^2$
Disiplin Kerja ( $X_1$ )	0,372	0,656	53,8
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,435	0,678	

Tabel 10. Hasil Perhitungan Sumbangan Efektif

Variabel	Sumbangan Efektif ( $Beta_x \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100\%$ )
Disiplin Kerja ( $X_1$ )	$0,372 \times 0,656 \times 100\% = 24,4\%$
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	$0,435 \times 0,678 \times 100\% = 29,4\%$
Total	53,8

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa sumbangan efektif disiplin kerja ( $X_1$ ) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 24,4%. Sedangkan sumbangan efektif kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 29,4%. Sumbangan relatif digunakan untuk mengukur sumbangan setiap variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Jumlah sumbangan relatif (SR) dari seluruh variabel bebas merupakan 100% atau sama dengan 1. Rumus penghitungan sumbangan relatif yaitu  $SR(X)\% = \frac{\text{Sumbangan Efektif}(X)\%}{R^2}$ .

Tabel 11. Hasil Perhitungan Sumbangan Relatif

Variabel	Sumbangan Relatif $\frac{SE(X)\%}{R^2}$
Disiplin Kerja ( $X_1$ )	$\frac{24,4}{53,8} = 45,4\%$
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	$\frac{29,4}{53,8} = 54,6\%$
Total	100

Hasil perhitungan rumus tersebut diperoleh sumbangan relatif variabel disiplin kerja ( $X_1$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 45,4%. Sedangkan besarnya sumbangan relatif kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan masyarakat yaitu 54,6%.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan, terbukti bahwa secara positif terdapat pengaruh antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Terdapat 3 hipotesis yang diterima atau ketiga hipotesis signifikan dan sesuai dengan perumusan hipotesis sebelumnya.

Hipotesis pertama pada penelitian ini bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan perhitungan yang diperoleh nilai signifikansi disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 3,771 > t_{tabel} 1,992$ , maka dapat dinyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh disiplin kerja ( $X_1$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ) terbukti kebenarannya. Hasil penelitian ini memperkuat teori yang dikembangkan oleh Anwar (2009: 129), yang menyatakan “*Dicipline is management action to enforce organization standar*”. (Disiplin kerja adalah pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi)”. Sejalan dengan teori tersebut, terdapat penelitian dari Zahro & Mulyadi (2018) yang menyatakan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kendalrejo.

Hipotesis kedua pada penelitian ini bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan hasil perhitungan nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 4,410 > t_{tabel} 1,992$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ), terbukti kebenarannya. Temuan penelitian ini mendukung hipotesis yang dikemukakan oleh Ibrahim dalam (Hardiyansyah, 2011: 40) bahwa kualitas pelayanan adalah situasi yang bisa berubah-ubah dan melibatkan banyak faktor seperti barang, layanan, manusia, proses, dan lingkungan, di mana kualitas layanan dapat dinilai pada saat pelayanan sedang berlangsung. Sesuai dengan temuan penelitian ini, Rezha, Fahmi, dkk (2012) mengungkapkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 75,8% terhadap variabel kepuasan masyarakat, sedangkan 24,2% variabel kepuasan masyarakat sisanya dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian.

Hipotesis ketiga pada penelitian ini menyatakan adanya pengaruh positif antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan hasil perhitungan nilai signifikansi variabel disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 48,417 > F_{tabel} 3,09$ , sehingga  $H_0$  ditolak yang menandakan adanya pengaruh antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukan persamaan  $\hat{Y} = 0,094 + 0,408X_1 + 0,290X_2$  yang berarti koefisien regresi disiplin kerja ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) bertanda positif, dengan demikian peningkatan disiplin kerja dan kualitas pelayanan akan mempengaruhi peningkatan kepuasan masyarakat Desa Kendalrejo. Selanjutnya berdasarkan hasil penghitungan koefisien determinasi pada tabel 4.8 menunjukkan nilai  $R^2$  sebesar 0,538 yang berarti pengaruh yang diberikan oleh variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) sebesar 53,8%.

Disiplin kerja dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kendalrejo yang dibuktikan dengan besarnya sumbangan efektif kedua variabel

independen dan variabel dependen sebesar 53,8%. Disiplin kerja serta kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian semakin baik disiplin kerja dan kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Hasil analisis tersebut memperkuat teori yang dikembangkan oleh Irawan (2016:130) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, diantaranya disiplin kerja dan kualitas pelayanan merupakan faktor penentu didalamnya. Maka dari itu, kepuasan pelanggan akan terbentuk jika tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan sudah sesuai. Sejalan dengan teori tersebut, penelitian dari Karlina, Rosanto & Saputra (2019) yang menyatakan bahwa disiplin kerja dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil simpulan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kendalrejo. Hasil tersebut dibuktikan dari perhitungan uji t yaitu nilai  $t_{hitung} (3,771) > t_{tabel} (1,992)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kendalrejo. Hasil tersebut dibuktikan dari perhitungan uji t yaitu nilai  $t_{hitung} (4,410) > t_{tabel} (1,992)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Terdapat pengaruh positif yang signifikan disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kendalrejo. Hal ini terbukti dari perhitungan nilai  $F_{hitung} 48,417 > F_{tabel} 3,09$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak. Hasil tersebut menunjukkan semakin baik disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu penelitian hanya melibatkan warga masyarakat Desa Kendalrejo dengan rentang usia 17-50 tahun sebagai responden, karena peneliti memiliki keterbatasan waktu. Kedepannya untuk penelitian bisa melibatkan seluruh warga masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kepala Desa kendalrejo.

## Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, S. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Beeri, I., Uster, A., & Vigoda-Gadot, E. (2019). Does performance management relate to good governance? A study of its relationship with citizens' satisfaction with and trust in Israeli local government. *Public Performance & Management Review*, 42(2), 241-279.
- Gaspersz, V. (2011). *Total Quality Management*. Bogor: Vinchristo Publication
- Hadi, S. (2014). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Irawan, H. (2016). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Jurnal Sekretaris dan Manajemen*, 3 (1), 7-6. Diperoleh pada 2 April 2020, dari <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>
- Mardapi, D. (2015). *Teknik Penyusunan Instrumen Tes dan Non Tes*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik* 1(5) 981-990. Diperoleh pada 8 April 2020, dari [media.neliti.com](http://media.neliti.com)
- Stevens, J. L., Spaid, B. I., Breazeale, M., & Jones, C. L. E. (2018). *Timeliness, transparency, and trust: A framework for managing online customer complaints*. *Business Horizons*, 61(3), 375-384.
- Sugiyono. (2015). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:

Alfabeta

- Vellayati & Dwihartanti (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 7(2), Diperoleh pada 2 April 2020, dari <http://journal.student.uny.ac.id>
- Zahro, S. & Mulyadi. (2018). Pengaruh Disiplin dan Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Muara Kulam Kecamatan Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara. *Jurnal Manajemen*, 4(2), 146-162. Diperoleh pada 7 April 2021, dari [jurnal.univbinainsan.ac.id](http://jurnal.univbinainsan.ac.id)