

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR BALAI DESA ROWOSARI
KECAMATAN ULUJAMI KABUPATEN PEMALANG**

***THE EFFECTS OF THE PUBLIC SERVICE QUALITY AND DISCIPLINE
EMPLOYEES WORK TOWARDS COMMUNITY SATISFACTION OF BALAI DESA
ROWOSARI, ULUJAMI DISTRICT, PEMALANG REGENCY***

Widya Arum Vellayati, Muslikhah Dwihartanti
Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
E-mail: widyaarumvellayati@gmail.com, muslikhah@uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; (1) besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari; (2) besarnya pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari; (3) besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari. Penelitian ini merupakan penelitian *ex-post facto* dengan pendekatan kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mempunyai kepentingan di Kantor Balai Desa Rowosari dan diambil sampel sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Uji validitas instrumen menggunakan korelasi *Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach's*. Uji prasyarat analisis terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, dan uji multikolinieritas. Uji hipotesis terdiri dari uji regresi sederhana dan uji regresi ganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh sebesar 39,5% dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari; (2) disiplin kerja memiliki pengaruh sebesar 49,5% dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari; dan (3) kualitas pelayanan publik dan disiplin secara bersama-sama memiliki pengaruh sebesar 52,9% dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari.

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

Abstract

This research aims to determine; (1) the magnitude effects of public service quality to community satisfaction in Balai Desa Rowosari; (2) the magnitude effects of discipline employees work to community satisfaction in Balai Desa Rowosari; (3) the magnitude effects of public service quality and discipline employees work to community satisfaction in Balai Desa Rowosari. This research is an ex-post facto research with quantitative approach. Subjects in this research were students of community who have interests in Balai Desa Rowosari and 100 peoples were chosed to be the samples of this study. Methods of data collection using questionnaires and documentation. Testing instrument validity used Product Moment correlation and reliability testing used Alpha Cronbach's. The prerequisite analysis test consists of normality test, linearity test, and multicollinearity test. The hypothesis testing used the simple regression analysis and multiple regression analysis. The results of this study show that: (1) the quality of public service has the effect about 39,5% and it is significant to satisfaction of community (2) the discipline attitude of public servant has the effect about 49,5% and it is significant to satisfaction of community in Balai Desa Rowosari; (3) Both the quality of public services and the discipline attitude of public servant have the effect about 52,9% and it is significant to satisfaction of community in Balai Desa Rowosari.

Keyword: Public Service Quality, Discipline Employees Work, Community Satisfaction.

Pendahuluan

Organisasi merupakan wadah atau tempat yang digunakan beberapa orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung pada sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam organisasi swasta maupun organisasi pemerintah dalam aktivitas pelayanan.

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Kantor akan memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kantor diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja.

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang (UU). UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Penilaian terhadap pelayanan publik dapat dilihat dari kualitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan. Pelayanan publik dikatakan baik jika kualitas yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan baik. "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut." (Hardiyansyah, 2011, p.40).

Disiplin kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Jika pegawai disiplin maka kualitas yang baik akan mudah terwujud. "Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan

perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku." (Veithzal Rivai, 2011, p.825).

Berdasarkan hasil pra-survei pada tanggal 28-30 Desember 2016 di Kantor Balai Desa Rowosari, ketidakdisiplinan pegawai terlihat dari kehadiran pegawai yang datang belum tepat waktu sehingga kegiatan pelayanan terganggu dan menyulitkan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan pegawai tersebut. Jam kerja pegawai Kantor Balai Desa Rowosari pukul 08.00 – 16.00 WIB tetapi pada pukul 13.00 WIB pegawai kantor Balai Desa Rowosari sudah pulang. Pegawai tidak disiplin terjadi karena di Kantor Balai Desa Rowosari tidak ada peraturan yang tertulis. Selain tidak adanya peraturan yang tertulis di Kantor Balai Desa Rowosari juga tidak adanya presensi, padahal dulu sudah ada presensi tapi setelah pergantian pimpinan presensi tersebut telah dihilangkan. Dari kenyataan tersebut mendukung pegawai untuk tidak disiplin dan bekerja berdasarkan kebudayaan pegawai itu sendiri.

"Disiplin kerja dapat dikelompokkan menjadi tiga indikator disiplin kerja yaitu diantaranya: (1) Disiplin waktu: disiplin waktu disini diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi kehadiran dan kepatuhan karyawan pada jam kerja, karyawan melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar; (2) Disiplin peraturan: peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap setia dari karyawan terhadap komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Kesetiaan disini berarti taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan, tata tertib yang telah ditetapkan. Serta ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan; (3) Disiplin tanggung jawab: salah satu wujud tanggung jawab karyawan adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar. Serta adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan." (Stephen P. Robbins, 2005, p.182).

Kantor Balai Desa Rowosari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

belum maksimal. Standar pelayanan publik merupakan dasar yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. "Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: (1) Prosedur pelayanan, (2) Waktu penyelesaian, (3) biaya pelayanan, (4) Produk pelayanan, (5) Sarana dan prasarana, (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan." (Nina Rahmayanty, 2013, p.89).

Prosedur pelayanan di Kantor Balai Desa Rowosari kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat (pelanggan), sehingga masyarakat merasa kesulitan ketika memasuki Kantor Balai desa Rowosari. Masyarakat yang mempunyai kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan dengan cara bertanya kepada salah satu pegawai kemudian pegawai tersebut akan memberikan arahan kepada masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan kepentingannya. Selain prosedur pelayanan, produk atau hasil pelayanan yang diberikan oleh Kantor Balai Desa Rowosari berupa informasi. Informasi yang diberikan oleh Kantor Balai Desa Rowosari kurang maksimal disebabkan karena tidak adanya papan informasi di Kantor Balai Desa Rowosari. Selain faktor tidak adanya papan informasi, sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat masih kurang seperti pengadaaan rapat rutin atau pemberian informasi secara lisan kepada organisasi atau paguyuban yang ada di Desa Rowosari.

Di Kantor Balai Desa Rowosari juga belum terdapat ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu antrian. Ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu merupakan bagian yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik. Ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu merupakan fasilitas yang harus ada dalam proses pelayanan agar masyarakat merasa nyaman pada saat menunggu antrian untuk diberikan pelayanan. Selain tidak ada ruang tunggu, juga belum ada ruang parkir atau lahan khusus yang digunakan untuk parkir. Pada aktivitas sehari-hari parkir kendaraan berada disebelah barat Pendopo Balai Desa Rowosari. Tidak adanya ruang tunggu dan ruang parkir merupakan masalah yang harus diperhatikan agar masyarakat merasa nyaman dan aman dengan

pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Balai Desa Rowosari.

Jumlah pegawai yang tidak memenuhi standar menghambat proses pelayanan. Jumlah pegawai yang ada di Kantor Balai Desa Rowosari hanya ada 11 orang yang seharusnya ada 13 orang. Terdapat dua jabatan belum terisi yaitu Sekretaris Desa dan Kepala Urusan Keuangan. Untuk saat ini Sekretaris Desa dijabat oleh Bapak K yang menjabat sebagai Kepala Urusan Perencanaan dan Kepala Urusan Keuangan dijabat oleh Bapak H yang menjabat sebagai Kadus IV. Adanya rangkap jabatan ini membuat pegawai yang bersangkutan merasa tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang tertera di Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintah desa. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Pengetahuan, keahlian dan keterampilan pegawai pemberi pelayanan harus sesuai dengan tugas dan fungsi. Hanya tiga dari 11 pegawai yang ada di Kantor Balai Desa Rowosari yang pernah memperoleh pelatihan khusus yang disediakan oleh Pemerintah Pusat Kabupaten Pematang Jaya. Keempat pegawai tersebut yaitu Bapak S selaku Kepala Desa, Bapak MA selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum, serta Bapak MU selaku Kepala Seksi Pelayanan. Pegawai bekerja hanya berdasarkan pengalaman sehari-hari dan tidak ada keinginan untuk lebih maju.

Kurangnya ilmu pengetahuan, keahlian dan keterampilan pada pegawai tentu akan banyak menghambat proses pelayanan. Sebenarnya Pemerintah Pusat Kabupaten Pematang Jaya telah menyediakan tempat khusus yaitu Pusat Pemberdayaan Informatika dan Desa Kabupaten Pematang Jaya (PUSPINDES). PUSPINDES merupakan tempat yang dapat digunakan pegawai Kantor Balai Desa untuk mendapatkan pengetahuan, keahlian dan keterampilan. PUSPINDES bekerjasama dengan Relawan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) Kabupaten Pematang Jaya dan mahasiswa yang berasal dari Kabupaten Pematang Jaya bersedia memberikan pelayanan secara gratis kepada pegawai Desa untuk belajar tentang TIK, surat-menyurat, kearsipan, dan keuangan yang berkaitan dengan desa.

Tetapi, PUSPINDES tidak dimanfaatkan dengan baik oleh pegawai Kantor Balai Desa Rowosari. Ada faktor-faktor yang mempengaruhi pegawai tidak bersedia mengikuti pendidikan dan pelatihan khusus tersebut. Faktor tersebut antara lain: (1) Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari sudah merasa cukup dengan pengetahuan yang dimiliki padahal pada kenyataannya banyak pegawai yang bekerja belum sesuai dengan tugas dan fungsi; (2) Usia pegawai berkisar antara 30-50 tahun dan sembilan pegawai sudah berusia lebih dari 40 tahun sehingga membuat pegawai tidak mau untuk memperbarui ilmu dalam pelayanannya kepada masyarakat. Mereka beranggapan sebentar lagi akan pensiun dan akan digantikan oleh pegawai baru yang lebih pintar.

“Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan mengacu pada A6 yaitu: (1) *Attitude* (Sikap), (2) *Attention* (Perhatian), (3) *Action* (Tindakan), (4) *Ability* (Kemampuan), (5) *Appearance* (Penampilan), dan (6) *Accountability* (Tanggung jawab).” (Atep Adya Barata, 2003, p.31). Selain faktor pengetahuan, keahlian dan keterampilan, pegawai pemberi pelayanan juga harus mempunyai sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sikap (*attitude*) merupakan kecenderungan *evaluative* terhadap suatu objek atau subjek yang bersifat permanen mengenal aspek-aspek tertentu dalam lingkungannya sedangkan perilaku merupakan suatu reaksi psikis seseorang terhadap lingkungannya. Sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selama pra-survei sudah baik namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang keramahan pegawai Kantor Balai Desa Rowosari. Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari dirasa masih kurang ramah dalam melayani masyarakat. Selain itu, pegawai Balai Desa Rowosari masih membedakan masyarakat dalam pelayanan. Misalnya A merupakan teman akrab dari salah satu pegawai maka pelayanan yang diberikan akan didahulukan dan menyisihkan masyarakat yang lain. Sehingga masyarakat tidak merasakan kenyamanan dan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Balai Desa Rowosari. “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara

harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.” (Rambat Lupiyoadi, 2004, p.349).

Berdasarkan penjabaran masalah di atas, diketahui bahwa pegawai Kantor Balai Desa Rowosari belum memberikan kualitas pelayanan dan disiplin kerja yang baik kepada masyarakat. Maka dilakukan sebuah kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang”.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, serta kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Desa Rowosari Kecamatan Ulujami, Kabupaten Pemalang.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *ex-post facto* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada 7 Agustus – 30 September 2017 di Kantor Balai Desa Rowosari. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Metode penyebaran angket digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, disiplin kerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Data diperoleh dengan cara meminta masyarakat untuk mengisi pernyataan-pernyataan yang tertulis di angket. Teknik pengukuran angket menggunakan skala *likert*. Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data mengenai mengetahui sejarah Kantor Balai Desa Rowosari, visi dan misi, demografi, kelembagaan, serta peta desa yang diperlukan sebagai data atau informasi pendukung.

Uji coba instrumen dilakukan di Desa Rowosari dengan 30 responden. Uji coba dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan 2 dari 24 butir pernyataan variabel kualitas pelayanan publik dan 1 dari 12 butir pernyataan variabel kepuasan masyarakat dinyatakan tidak valid, sehingga dianggap gugur dan tidak diikutsertakan ke dalam angket

yang digunakan untuk pengambilan data. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, reliabilitas variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0.887, variabel disiplin kerja pegawai sebesar 0.877 dan variabel kepuasan masyarakat sebesar 0.927 sehingga ketiga variabel dikatakan reliabel dengan tingkat hubungan sangat tinggi.

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji prasyarat analisis, dan analisis regresi sederhana untuk menjawab pertanyaan penelitian pertama dan kedua serta analisis regresi ganda untuk menjawab pertanyaan penelitian ketiga.

Data variabel penelitian digolongkan ke dalam tabel kategori kecenderungan setiap variabel. Kecenderungan variabel kualitas pelayanan publik, variabel disiplin kerja pegawai dan variabel kepuasan masyarakat dilakukan dengan pengkategorian skor yang diperoleh menggunakan *Mean* ideal (M_i) dan nilai Standar Deviasi ideal (SD_i).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik

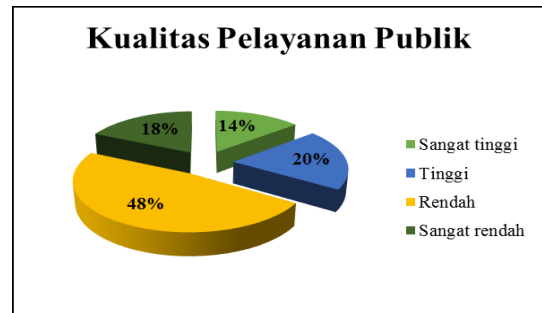
Data kualitas pelayanan publik diperoleh dari angket yang terdiri dari 22 butir pernyataan dengan 4 alternatif jawaban yaitu 4 untuk skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Data yang diperoleh dari angket atau kuesioner dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS for Windows* versi 22.0 variabel kualitas pelayanan publik menunjukkan *Mean* (M) sebesar 53,19; *Median* (Me) sebesar 50,50; *Modus* (Mo) sebesar 43 dan *Standar Deviasi* (SD) sebesar 9,484. Data distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan publik disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Publik

No.	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1.	28 – 34	2	2%
2.	35 – 41	2	2%
3.	42 – 48	23	23%
4.	49 – 55	40	40%
5.	56 – 62	16	16%
6.	63 – 69	9	9%
7.	70 – 76	8	8%
8.	77 – 83	0	0%
Jumlah		100	100%

Data variabel Kualitas pelayanan publik kemudian digolongkan ke dalam kategori

kecenderungan variabel yang disajikan dalam bentuk *pie chart* pada gambar 1.



Gambar 1. *Pie Chart* Kategori Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Gambar 1 menunjukkan bahwa kategori kecenderungan variabel kualitas pelayanan publik berada pada kategori rendah dengan persentase sebesar 48%.

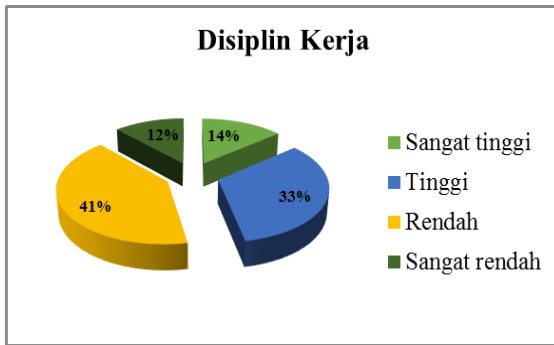
Disiplin Kerja

Data disiplin kerja diperoleh dari angket yang terdiri dari 12 butir pernyataan dengan 4 alternatif jawaban yaitu 4 untuk skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Data yang diperoleh dari angket atau kuesioner dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS for Windows* versi 22.0 variabel disiplin kerja menunjukkan *Mean* (M) sebesar 29,28; *Median* (Me) sebesar 29; *Modus* (Mo) sebesar 31 dan *Standar Deviasi* (SD) sebesar 5,862. Data distribusi frekuensi variabel disiplin kerja disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Disiplin Kerja

No.	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1.	14 – 17	3	3 %
2.	18 – 21	3	3 %
3.	22 – 25	18	18 %
4.	26 – 29	29	29 %
5.	30 – 33	25	25 %
6.	34 – 37	10	10 %
7.	38 – 41	10	10 %
8.	42 – 45	2	2 %
Jumlah		100	100%

Data variabel disiplin kerja kemudian digolongkan ke dalam kategori kecenderungan variabel yang disajikan dalam bentuk *pie chart* pada gambar 2.



Gambar 2. Pie Chart Kategori Kecenderungan Variabel Disiplin Kerja

Gambar 2 menunjukkan bahwa kategori kecenderungan variabel disiplin kerja berada pada kategori rendah dengan persentase sebesar 41%.

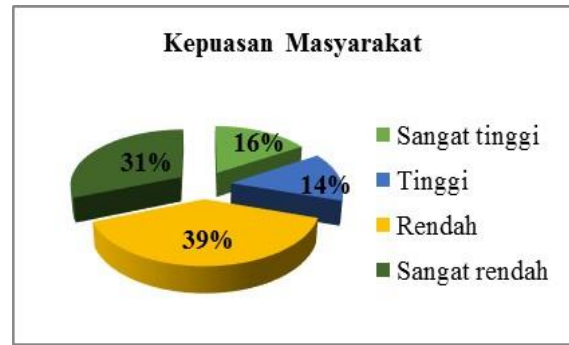
Kepuasan Masyarakat

Data kepuasan masyarakat diperoleh dari angket yang terdiri dari 11 butir pernyataan dengan 4 alternatif jawaban yaitu 4 untuk skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Data yang diperoleh dari angket atau kuesioner dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS for Windows* versi 22.0 variabel kepuasan masyarakat menunjukkan *Mean* (M) sebesar 25,39; *Median* (Me) sebesar 26; *Modus* (Mo) sebesar 26 dan *Standar Deviasi* (SD) sebesar 6,004.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat

No.	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1.	13 – 16	3	3 %
2.	17 – 20	16	16 %
3.	21 – 24	24	24 %
4.	25 – 28	28	28 %
5.	29 – 32	13	13 %
6.	33 – 36	10	10 %
7.	37– 40	6	6 %
8.	41 – 44	0	0 %
Jumlah		100	100%

Data variabel kepuasan masyarakat kemudian digolongkan ke dalam kategori kecenderungan variabel yang disajikan dalam bentuk *pie chart* pada gambar 3.



Gambar 3. Pie Chart Kategori Kecenderungan Variabel Lingkungan Teman Sebaya

Gambar 3 menunjukkan bahwa kategori kecenderungan variabel kepuasan masyarakat berada pada kategori rendah dengan persentase sebesar 39%.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Balai Desa Rowosari. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics v.22* diperoleh nilai koefisien variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0,377 dengan persamaan garis regresi linier sederhana yang terbentuk yaitu $Y = 0,377 X_1 + 5,330$. Artinya ketika nilai kualitas pelayanan publik meningkat 1 poin, maka nilai kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,377. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik penting untuk ditingkatkan agar kepuasan masyarakat dapat tercapai.

Selanjutnya diperoleh nilai koefisien korelasi (r_{x_1y}) bernilai positif sebesar 0,596 kemudian dikonsultasikan pada r_{tabel} dengan $n = 100$ pada taraf signifikansi 5%. Harga r_{tabel} diperoleh sebesar 0,195, maka $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,596 > 0,195$), artinya kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi ($r^2_{x_1y}$) sebesar 0,355, artinya variabel kualitas pelayanan publik memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 35,5%, sedangkan sisanya sebesar 64,5% terdapat faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain kualitas pelayanan publik.

Setelah dilakukan uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7,341 dan t_{tabel} pada taraf

signifikansi 5% sebesar 1,984, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,341 > 1,984$) dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sumbangan efektif kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebesar 14,4%.

Kualitas pelayanan publik dilihat dari sudut pandang persepsi masyarakat bukan dari pihak penyelenggara atau penyedia layanan, karena masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang harus menilai dan menentukan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Hasil analisa terhadap data kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berada dalam kategori rendah yaitu sebesar 48%, sehingga kualitas pelayanan publik perlu ditingkatkan. Ketika kualitas pelayanan publik baik, maka kepuasan masyarakat dapat meningkat.

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics v.22* diperoleh nilai koefisien variabel disiplin kerja sebesar 0,721 dengan persamaan garis regresi linier sederhana yang terbentuk yaitu $Y = 0,721 X_2 + 4,278$. Artinya ketika nilai disiplin kerja meningkat 1 poin, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,721. Oleh karena itu, disiplin kerja penting untuk diperhatikan agar kepuasan masyarakat dapat tercapai.

Selanjutnya diperoleh nilai koefisien korelasi (r_{x_2y}) bernilai positif sebesar 0,704 kemudian dikonsultasikan pada t_{tabel} dengan $n = 100$ pada taraf signifikansi 5%. Harga t_{tabel} diperoleh sebesar 0,195, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,704 > 0,195$), artinya disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi ($r^2_{x_2y}$) sebesar 0,495, artinya variabel disiplin kerja memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 49,5%, sedangkan sisanya sebesar 50,5% terdapat faktor atau variabel lain yang mempengaruhi

kepuasan masyarakat selain disiplin kerja pegawai.

Setelah dilakukan uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9,810 dan t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,984, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,810 > 1,984$) dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sumbangan efektif disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat sebesar 38,6%.

Kepuasan masyarakat dapat dipicu dengan adanya tingkat disiplin yang tinggi dari setiap pegawai didalam organisasi. Disiplin yang tinggi akan mendorong pegawai untuk melakukan pekerjaannya sebaik mungkin, sesuai peraturan dan prosedur kerja yang ada di organisasi. Disiplin kerja pada pegawai sangat dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan organisasi akan sukar dicapai apabila tidak ada disiplin kerja. "Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku." (Malayu S.P. Hasibuan, 2007, p.193). Dalam hal ini, kantor/instansi harus membuat peraturan yang jelas sehingga pegawai dapat menjalankan pekerjaannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain adanya peraturan juga harus memberikan sanksi atau hukuman yang tegas sehingga pegawai takut apabila melanggarnya. Masyarakat akan merasa puas ketika kebutuhan yang diinginkan dapat tercapai. Kepuasan tersebut dapat tercapai dengan adanya disiplin kerja dari pegawai. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan Hasil analisa terhadap data disiplin kerja menunjukkan bahwa disiplin kerja berada dalam kategori rendah yaitu sebesar 41% sehingga disiplin kerja perlu diperbaiki karena ketika disiplin kerja baik, maka kepuasan masyarakat dapat tercapai.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang. Berdasarkan

hasil analisis regresi ganda dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics v.22* diperoleh nilai koefisien variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0,153 dan variabel disiplin kerja sebesar 0,561 dengan persamaan garis regresi dua prediktor yang terbentuk yaitu $Y = 0,153 X_1 + 0,561 X_2 + 0,834$. Artinya ketika nilai kualitas pelayanan publik meningkat 1 poin, maka nilai kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,153 dengan asumsi X_2 tetap. Demikian juga ketika nilai disiplin kerja meningkat 1 poin, maka nilai kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,834 dengan asumsi X_1 tetap. Oleh karena itu, pada saat kualitas pelayanan publik baik dan disiplin kerja baik, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya diperoleh nilai koefisien korelasi ($R_{y(1,2)}$) bernilai positif sebesar 0,728 kemudian dikonsultasikan pada rtabel dengan $n = 100$ pada taraf signifikansi 5%. Nilai koefisien determinasi ($R^2_{y(1,2)}$) sebesar 0,529 artinya variabel kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 52,9%, sedangkan sisanya sebesar 48,1% terdapat faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Setelah dilakukan uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 54,547 dan F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% sebesar 3,090, maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($54,547 > 3,090$) dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pada saat kualitas pelayanan publik baik dan disiplin kerja baik, maka kepuasan masyarakat akan tercapai. Pengaruh pada penelitian ini juga dapat diperkuat dengan adanya Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka dapat diketahui bahwa Sumbangan Relatif variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat ialah sebesar 27,2% dan Sumbangan Relatif variabel disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 72,8%. Variabel kualitas pelayanan publik memberikan Sumbangan Efektif sebesar 14,4% terhadap kepuasan masyarakat. Sumbangan Efektif yang diberikan oleh variabel disiplin kerja pegawai

sebesar 38,6%. Total Sumbangan Efektif yaitu sebesar 52,9% artinya kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai secara bersama-sama memberikan pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat sebesar 52,9%, sisanya sebesar 47,1% berasal dari faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sesuai dengan kerangka pikir bahwa semakin baik kualitas pelayanan publik dan semakin baik disiplin kerja pegawai, maka semakin tinggi kepuasan masyarakat. Terbuktinya pertanyaan penelitian ketiga ini dapat memberikan informasi bahwa kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Kantor Balai Desa Rowosari. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (r_{x1y}) sebesar 0,596; koefisien determinasi (r^2_{x1y}) sebesar 0,355; t_{hitung} (7,341) $>$ t_{tabel} (1,984) pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan koefisien determinasi (r^2_{x1y}) sebesar 0,355 yang artinya kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 35,5%.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat Kantor Balai Desa Rowosari. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (r_{x2y}) sebesar 0,704; koefisien determinasi (r^2_{x1y}) sebesar 0,495; t_{hitung} (9,810) $>$ t_{tabel} (1,984) pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan koefisien determinasi (r^2_{x2y}) sebesar 0,495 yang artinya disiplin kerja mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 49,5%.
3. Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan pada variabel kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat Kantor Balai Desa Rowosari. Nilai koefisien korelasi ($R_{y(1,2)}$) sebesar 0,728 dan koefisien determinasi ($R^2_{y(1,2)}$) sebesar 0,529; F_{hitung} (54,547) $>$ F_{tabel} (3,090) pada taraf signifikansi 5%. Besarnya pengaruh

kualitas pelayanan publik dan kualitas produk secara bersama sebesar 52,9% didapat dari sumbangan efektif yang telah dihitung.

Saran

1. Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memberikan pelayanan dengan segera sesuai kebutuhan masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diharapkan:
 - a. Pegawai dapat bekerja bersama-sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan cepat.
 - b. Kepala Desa diharapkan memberi pengawasan sehingga pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
 - c. Kepala Desa diharapkan mengadakan evaluasi kerja pegawai sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan agar visi dan misi Kantor Balai Desa Rowosari dapat tercapai dengan baik.
2. Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari diharapkan membuat prosedur pelayanan dan papan informasi sehingga memudahkan masyarakat penerima pelayanan.
3. Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari diharapkan mengalokasikan dana untuk penambahan fasilitas seperti kursi antrian untuk menunggu dan lahan parkir yang aman sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman saat diberi pelayanan.
4. Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari sebaiknya membuat peraturan beserta sanksi yang tegas agar pegawai lebih disiplin dalam pekerjaannya dan masyarakat akan lebih mudah ketika menemui pegawai yang bersangkutan.

Daftar Pustaka

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan, M. S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen Perusahaan Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintah desa.

Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (n.d.).

Profil Singkat

Widya Arum Vellayati merupakan mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran 2013. Lahir pada tanggal 16 Juni 1995 di Pematang, Jawa Tengah.

Muslikhah Dwihartanti, SIP., M.Pd., merupakan dosen Pendidikan Administrasi Perkantoran. Lahir pada tanggal 11 Mei 1978. Menempuh pendidikan S1 di Universitas Gajah Mada lulus pada tahun 2001 dan S2 di Universitas Indonesia lulus pada tahun 2015.