

## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Desa Limbangan - Kersana)

**Ria Aji Mastuti <sup>1\*</sup>, Hendri Sucipto <sup>2</sup>, Nur Afrida <sup>3</sup>, Muhammad Syaifulloh <sup>4</sup>**

<sup>1-4</sup> Universitas Muhamdi Setiabudi, Indonesia

*Email : [watit0537@gmail.com](mailto:watit0537@gmail.com) <sup>1\*</sup>, [hendrisucipto313@gmail.com](mailto:hendrisucipto313@gmail.com) <sup>2</sup>, [nurafrah.umus73@gmail.com](mailto:nurafrah.umus73@gmail.com) <sup>3</sup>, [musaifulloh@umus.ac.id](mailto:musaifulloh@umus.ac.id) <sup>4</sup>*

**Abstract,** This research aims: 1) To determine and analyze the influence of public service quality on the satisfaction of the people of Limbangan Village partially. 2) To find out and analyze the influence of employee performance on the satisfaction of the people of Limbangan Village partially. Limbangan Village community partially. 4) To determine and analyze the influence of Service Quality, Employee Performance and Work Discipline of Village Government Apparatus on Community Satisfaction in Limbangan Village. The type of research used in this research is a quantitative approach, this research has a population of 6762 by taking as many samples as 99 respondents. Based on the analysis and discussion, a conclusion can be drawn where H1: Service Quality has a positive and significant effect on Community Satisfaction at the Limbangan Village Hall Office with a t-value of  $4.011 > 1.661$  and a significant value of  $0.000 < 0.05$ . H2: Employee Performance has a negative and insignificant effect on Community Satisfaction at the Balai Desa Limbangan Office with a t-value of  $0.495 > 1.661$  and a significant value of  $0.622 < 0.05$ . -count  $4.914 > 1.661$  and sig value.  $0.000 < 0.05$ . H4: Service Quality, Employee Performance and Work Discipline simultaneously have a positive and significant effect on Community Satisfaction at the Limbangan Village Hall Office with a value of F-count  $> F-table (45.010 > 2.697)$  and a significant value of  $0.000 < 0.05$

**Keywords:** Community Satisfaction, Employee Performance, Service Quality, Work Discipline

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan : 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Limbangan secara parsial.2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat Desa Limbangan secara parsial.3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat Desa Limbangan secara parsial.4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Aparatur Pemerintah Desa terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Limbangan Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, penelitian ini memiliki populasi 6762 dengan mengambil sampel sebanyak 99 responden. Berdasarkan analisis serta pembahasan maka dapat di tarik kesimpulan dimana H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Limbangan dengan nilai t-hitung  $4,011 > 1.661$  dan nilai signifikan  $0.000 < 0.05$ . H2 : Kinerja Pegawai berpengaruh Negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Limbangan dengan nilai t-hitung  $0,495 > 1.661$  dan nilai signifikan  $0.622 < 0.05$ .H3 : Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Limbangan dengan nilai t-hitung  $4,914 > 1.661$  dan nilai sig.  $0.000 < 0.05$ . H4 : Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Limbangan dengan nilai F-hitung  $> F-tabel (45,010 > 2.697)$  dan nilai signifikan  $0.000 < 0.05$

**Kata Kunci :** Disiplin Kerja, Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

### **1. LATAR BELAKANG**

Instansi pemerintah merupakan suatu tempat yang dijadikan sebagai wadah untuk melakukan kegiatan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Instansi pemerintah dapat berjalan dengan baik apabila sumber daya manusia serta sumber daya pendukung yang tersedia dapat memberikan pengaruh baik untuk ke depannya. Sumber daya manusia merupakan suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh instansi pemerintahan

yang berkaitan dengan aktivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor desa. Menurut Syamsuddinor (2014), sumber daya manusia merupakan “Salah satu modal utama dalam setiap organisasi, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategis pencapaian tujuan organisasi”. Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan mempunyai peran yang sangat aktif dan dominan karena dalam setiap peran manusia harus dapat saling bekerjasama untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang tersedia.

Berdasarkan observasi penelitian dikantor Kepala Desa permasalahan yang terjadi di Kantor Kepala Desa Limbangan adalah kepuasan yang dirasakan masyarakat akan pelayanan masih kurang puas akan tetapi tidak menurunkan minat masyarakat dalam pelayanan administrasi. Selain itu hal yang menjadi sorotan utama masalah pegawai adalah kedisiplinan yang masih kurang dari setiap pegawai, bisa dilihat dari masih adanya pegawai yang tidak mentaati peraturan disiplin kerja yang telah ditetapkan sehingga dapat menurunkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik akan meneliti dan membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Kantor Desa Limbangan dalam penyusunan Skripsi S1 untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana Manajemen Informatika Universitas Muhadi Setiabudi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Kantor Desa Limbangan”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yang muncul adalah : 1) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Limbangan secara parsial? 2) Apakah ada pengaruh Kinerja Pegawai terhadap kepuasan masyarakat Desa Limbangan secara parsial? 3) Apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat Desa Limbangan secara parsial? 4) Apakah ada pengaruh yang signifikan secara simultan Kualitas Pelayanan, kinerja pegawai dan disiplin kerja Desa terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Limbangan?

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Simamora dalam Sutrisno (2015:5) manajemen sumber daya manusia merupakan pengembangan, pendayagunaan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu dalam anggota organisasi maupun kelompok pekerja. Gary Dessler (2015:4) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan “suatu proses yang dilakukan untuk memperoleh, melatih, menilai dan mengompensasi karyawan, serta untuk mengurus relasi

kerja mereka, kesehatan dan keselamatan mereka, juga hal-hal yang berkaitan dengan keadilan”.

Edwin B Filippo dikutip oleh Malayu S.P Hasibuan (2016:11) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan “suatu pengaturan masalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dalam kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pemeliharaan, pengintegrasian, dan pemberhentian tenaga kerja untuk mencapai tujuan individu, kelompok dan masyarakat”.

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan memiliki peranan penting dalam kehidupan setiap manusia, karena dalam setiap pemenuhan kebutuhan manusia membutuhkan suatu pelayanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas masyarakat secara langsung dengan tindakan nyata yang dilakukan dalam suatu lembaga organisasi. Secara Sederhana, istilah pelayanan adalah kegiatan melakukan sesuatu terhadap orang lain dan tidak menghasilkan suatu produk secara fisik. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor utama untuk mengetahui tingkat kepuasan Masyarakat, Masyarakat merasa puas atau tidaknya tergantung dari pelayanan yang dilakukan Pegawai (Sari, Dumadi, and Harini 2022). Dari beberapa definisi diatas peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan “suatu upaya yang dilakukan oleh instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan ketepatan dalam penyampaian informasi demi terpenuhinya”.

### **Kinerja Pegawai**

Menurut kesuksesan suatu instansi sangat erat hubungannya dengan kualitas kerja para anggotanya, maka instansi dipinta agar selalu mengembangkan serta meningkatkan kinerja dari tiap pegawainya. kinerja adalah hasil kerja seseorang atau kelompok dalam sebuah perusahaan dalam rangka untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditentukan dalam periode waktu tertentu Kinerja artinya hasil kerja yang bisa ditunjukkan ataupun penampilan kerja seorang pegawai. Maka dari itu, kerja pegawai bisa dilihat dari hasil kerja, tugas maupun hasil aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator- indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu (Pratama & Widowati, 2019). Kinerja pegawai merupakan hal yang penting dalam pengolahan sumber daya manusia adalah mengenai kinerja pegawai (Ma'ruf, Indriyani, and Sucipto 2023). Kinerja pegawai merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam kurun waktu tertentu (Alfina et al., 2019).

Kinerja merupakan sesuatu yang dapat ditunjukkan pegawai dari apa yang dihasilkan . Beberapa Lembaga mengukur kinerja ini melalui *balanced scorecard*. Berikut aspek aspek penilaian kinerja yang dinilai tersebut selanjutnya dikelompokan Kemampuan teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode ,teknik dan peralatan yang digunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya(Ulfa et al. 2019). Oleh karena itu, kinerja pegawai dapat dilihat dari semua yang dihasilkan atas pekerjaan, tugas maupun aktifitas dalam waktu tertentu(Pramulaso, 2020)

### **Disiplin Kerja**

Disiplin adalah sikap mental yang mencerminkan perbuatan dan tingkah laku setiap individu, kelompok, dan masyarakat, berupa ketaatan akan peraturan serta ketentuan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Sutrisno (2018:87) disiplin kerja merupakan “sikap hormat akan peraturan serta ketetapan yang ada pada suatu perusahaan, yang terdapat dalam diri setiap karyawan, yang dapat menyebabkan seseorang menyesuaikan diri dengan sukarela terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan”.

Arief dan Suwanto (2020:233) mengemukakan bahwa disiplin kerja merupakan “suatu usaha yang dilakukan oleh manajemen organisasi pada perusahaan dalam menerapkan serta menjalankan peraturan ataupun ketentuan yang harus dipatuhi oleh setiap pegawai tanpa terkecuali”. Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan disiplin kerja yaitu suatu lingkungan organisasi yang harus dipatuhi serta dilaksanakan oleh semua pegawai dan staf yang ada serta harus dijalankan dengan sukarela. Penerapan disiplin bagi karyawan diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan, Sucipto Hendri,dkk (2021) . Apabila disiplin kerja dari setiap pegawai tinggi maka akan meningkatkan suatu pencapaian organisasi tersebut.

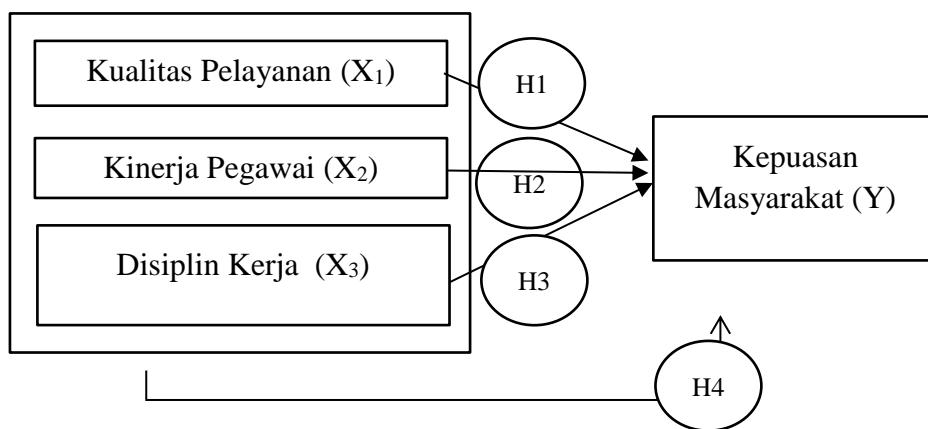
### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat dapat ditujukan melalui sikap masyarakat setelah memperoleh hasil yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik hasil yang didapatkan dan dirasakan. Menurut Sumarwan (2011:261) kepuasan merupakan “suatu tingkat perasaan setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan”. Tjiptono (2011:24), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yang dapat memberikan dampak positif yaitu keluhan dan harapan dari setiap pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan. ”.

Menurut Darmawan (2018:111) kepuasan masyarakat merupakan “suatu penilaian yang berhubungan dengan rasa kepuasan atau kecewa masyarakat yang ditimbulkan setelah melakukan kegiatan administrasi di suatu instansi, puas tidaknya masyarakat dalam instransi pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, apabila pelayanan

yang diberikan bagus otomatis masyarakat yang berkunjung akan merasa puas dan nyaman dalam melakukan adminintrasdi suatu instansi tersebut". Dari beberapa definisi yang ada dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perbandingan yang diberikan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat akan suatu pelayanan yang diberikan instansi dengan harapan yang diinginkan yang dapat menyebabkan perasaan senang atau kecewa dari masyarakat tersebut.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini Berdasarkan paparan di atas maka dapat digambarkan kerangka berpikir konseptual dan penelitian digambarkan sebagai berikut: Dengan demikian kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, Kinerja Pegawai dan disiplin kerja, maka kerangka pemikirannya sebagai berikut :



**Gambar 1 Kerangka Berpikir**

### **Hipotesis**

Dari permasalahan pokok yang dikemukakan di atas, berikut disajikan hipotesis sebagai dugaan sementara dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Limbangan secara parsial.
2. Diduga Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Limbangan secara pasrial.
3. Diduga disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Limbangan secara pasrial.
4. Diduga Kualitas Pelayanan, Kinerja pegawai dan Disiplin Kerja Pemerintah Desa berpengaruh positif secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Limbangan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Sugiyono, 2019). Melalui pendekatan analisis deskriptif ini, dapat diketahui bagaimana gambaran/deskripsi mengenai Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Disiplin Kerja dan Kepuasan Masyarakat. Adapun desain penelitian yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah desain penelitian kasual karena metode penelitian yang digunakan menjelaskan tentang hubungan kasual antara variabel dan metode penelitian yang digunakan juga menggambarkan hubungan atau pengaruh antar variabel.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus, yaitu penelitian yang memfokuskan pada suatu objek tertentu. Penelitian ini dilakukan secara langsung di instansi dengan mengambil data-data yang relevan dengan objek penelitian. Dari data yang ada kemudian dianalisis yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan. Kesimpulan yang diperoleh hanya terbatas pada objek yang diteliti saja.

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Tempat penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepala Desa Limbangan yang beralamat di Jalan Raya Limbangan Kecamatan Kersana Kabupaten Brebes. untuk mendapatkan gambaran yang jelas, tepat dan terperinci sesuai dengan yang terjadi tentang permasalahan yang ada berdasarkan fakta yang bersifat aktual pada saat penelitian. subjek penelitiannya adalah seluruh Masyarakat desa Limbangan yang sudah mempunyai KTP yang merupakan sasaran pengamatan atau informan pada penelitian yang diadakan oleh peneliti.. Waktu penelitian ini dilakukan pada Februari sampai Mei tahun 2024,

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018). Menurut Sugiyono (2017:80) bahwa populasi adalah “Wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian, populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat desa Limbangan yang sudah mempunyai KTP.

Menurut (Arikunto, 2019), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan margin error 10%.

sampel yang masih dapat ditolerir, atau diinginkan sebanyak 10% jadi:

$$n = \frac{6762}{1 + 6762 (0,1)^2} = 99$$

maka dapat disimpulkan, sampel dalam penelitian ini menggunakan 99 orang responden hasil dari pembulatan 98,62.

Dalam penelitian ini pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Hal ini dilakukan dengan harapan tidak terjadi tingkat kesalahan yang besar. Setelah data diolah, kemudian diperoleh hasil atau output SPSS. Hasil pengolahan data akan disajikan dalam bentuk tabel agar lebih rapi, dapat dibaca dengan mudah dan dapat cepat dipahami. SPSS (*Statistical Package for Social Science*) merupakan program atau software yang diperuntukkan untuk keperluan mengelolah data, sedangkan statistik mempunyai fungsi untuk menerjemahkan data yang ada untuk diolah dengan perhitungan tertentu, untuk mencari berbagai output yang dikehendaki para pengambil keputusan yang akan menunjukkan gambaran Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Kantor Desa Limbangan, Instrumen yang memenuhi syarat, maka dilakukannya uji instrumen (uji validitas & Reabilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas, Uji Multikolonieritas), Analisis Linier Berganda, Uji Hipotesis (Uji T & Uji F), Uji koefisien Determinasi. penelitian seperti berikut ini :

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya atau aslinya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum. Variabel dalam penelitian ini yang meliputi Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap kepuasan masyarakat yang akan diuji secara statistik deskriptif. Data hasil penelitian disajikan dalam bentuk deskripsi data semua variabel yang meliputi Kualitas Pelayanan sebagai variabel X<sub>1</sub>, Kinerja Pegawai sebagai variabel X<sub>2</sub>, Disiplin Kerja sebagai variabel X<sub>3</sub>, dan Kepuasan masayarakat sebagai variabel Y. Data hasil penelitian yang diperoleh dari 99 responden untuk semua variabel penelitian dapat dideskripsikan sebagai berikut:

## **Uji Validasi**

Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah melakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Dalam rangka uji validitas kuesioner kriteria pengujian, apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dengan taraf signifikansi 0,05 dan  $df = n-2$ , maka alat ukur dinyatakan valid dan sebaliknya jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item pertanyaan tersebut tidak valid. Petanyaan yang tidak valid tidak akan disertakan pada pengolahan data selanjutnya (Sugiyono, 2004) dalam (Junaidi 2019).

Untuk menghitung  $t$ -tabel yaitu,  $df=N-2 = 99-2 = 97$ ,  $t$ -tabel dari  $df$  97 dengan taraf signifikansi 0,05 yaitu 0,197.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan(X1)	KP 1	0,637	0,197	Valid
	KP 2	0,643	0,197	Valid
	KP 3	0,589	0,197	Valid
	KP 4	0,553	0,197	Valid
	KP 5	0,597	0,197	Valid
	KP 6	0,602	0,197	Valid
	KP 7	0,673	0,197	Valid
	KP 8	0,625	0,197	Valid
	KP 9	0,679	0,197	Valid
	KP 10	0,615	0,197	Valid
	KP 11	0,447	0,197	Valid
	KP12	0,666	0,197	Valid
Kinerja Pegawai (X2)	K 1	0,789	0,197	Valid
	K 2	0,764	0,197	Valid
	K 3	0,709	0,197	Valid
	K 4	0,739	0,197	Valid
	K 5	0,793	0,197	Valid
	K 6	0,711	0,197	Valid
	K 7	0,822	0,197	Valid
	K 8	0,857	0,197	Valid
	K 9	0,787	0,197	Valid
	K 10	0,689	0,197	Valid

	K 11	0,795	0,197	Valid
	K 12	0,754	0,197	Valid
	K 13	0,797	0,197	Valid
	K 14	0,654	0,197	Valid
	K 15	0,766	0,197	Valid
	K 16	0,744	0,197	Valid
Disiplin Kerja (X3)	D1	0,713	0,197	Valid
	D2	0,701	0,197	Valid
	D3	0,557	0,197	Valid
	D4	0,503	0,197	Valid
	D5	0,778	0,197	Valid
	D6	0,638	0,197	Valid
	D7	0,645	0,197	Valid
	D8	0,806	0,197	Valid
	D9	0,695	0,197	Valid
	D10	0,693	0,197	Valid
	D11	0,785	0,197	Valid
	D12	0,701	0,197	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	KM 1	0,666	0,197	Valid
	KM 2	0,754	0,197	Valid
	KM 3	0,629	0,197	Valid
	KM 4	0,662	0,197	Valid
	KM 5	0,268	0,197	Valid
	KM 6	0,583	0,197	Valid
	KM 7	0,680	0,197	Valid
	KM 8	0,544	0,197	Valid
	KM 9	0,574	0,197	Valid
	KM 10	0,793	0,197	Valid
	KM 11	0,673	0,197	Valid
	KM 12	0,726	0,197	Valid

*Sumber : Data diolah SPSS, 2024*

Berdasarkan table di atas hasil uji validitas memperlihatkan nilai  $r_{hitung}$  setiap indikator lebih besar dibanding nilai  $r_{tabel}$ , dimana nilai  $r_{tabel}$  dengan sampel ( $n = 99$ ) yaitu 0,197, sehingga

Berdasarkan hasil uji validitas di atas menyatakan bahwa setiap item pernyataan yang diajukan dalam setiap variabel dinyatakan valid, maka masuk dalam kriteria penelitian .

### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat tingkat kehandalan indikator atau kuesioner apabila digunakan kembali sebagai alat ukur variabel. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai alpha *cronbach* 's variabel standar 0,05 Jika nilai *alpha* melebihi 0,05 maka indikator atau kuesioner dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,832	Reliabel
Kinerja Pegawai	0,952	Reliabel
Disiplin Kerja	0,893	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,859	Reliabel

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Pelayanan sebagai variabel  $X_1$ , Kinerja Pegawai sebagai variabel  $X_2$ , Disiplin Kerja sebagai variabel  $X_3$ , dan Kepuasan masyarakat sebagai variabel  $Y$  masing-masing memiliki nilai *cronbach alpha* yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,600. Kondisi ini menunjukan bahwa seluruh variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan analisis selanjutnya.

### **Uji Normalitas**

Hasil dari uji dengan menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov (K- S) adalah sebagai berikut:

**Tabel 5 One Sample Kolmogorof Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized		
Residual		
N		99
Normal	Mean	.0000000
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	3.32705345
Most Extreme	Absolute	.056
Differences	Positive	.056

Negative	-.033
Test Statistic	.056
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2024

Kriteria dalam Uji Kolmogorov-Smirnov untuk menentukan hasil salah satunya dapat melihat nilai signifikan atas Monte Carlo (2-tailed). Berdasar table 4.11 didapat nilai Monte Carlo Sig (2-tailed) yang dihasilkan lebih besar dari 0,05, maka residual berdistribusi normal ( $0,200 > 0,05$ ) dan sebaliknya jika nilai Monte Carlo Sig (2-tailed) yang dihasilkan kurang dari 0,05 dapat dikatakan residual tidak berdistribusi normal ( $sig < 0,05$ )

### **Uji Multikolinearitas**

Untuk menemukan ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya, jadi nilai tolerance rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai adalah nilai tolerance 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10.

Hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Error	Std. Beta					
1 (Constant)	12.37 0	3.460			3.576	.001		
X1	.350	.087	.371	4.011	.000	.509	1.963	
X2	.017	.035	.033	.495	.622	.987	1.013	
X3	.388	.079	.455	4.914	.000	.508	1.970	

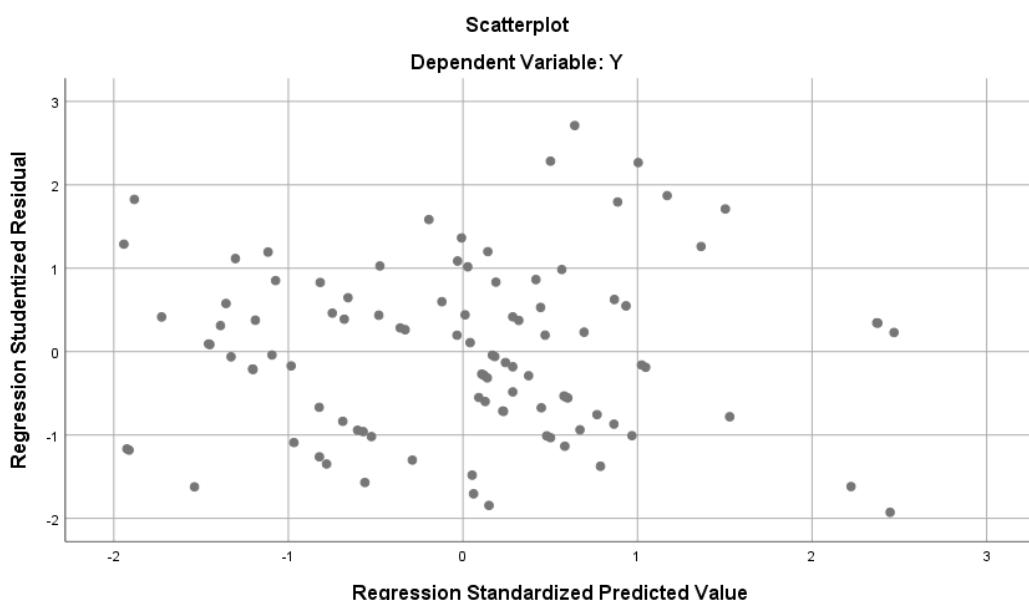
a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2024

Berdasar hasil uji multikolinieritas, didapat nilai toleransi dari masing-masing variabel bebas  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung multikolinieritas. Pada tabel coefficient di atas, bahwa nilai rentangnya sempit, yaitu pada Harga Tiket (X1) = 0.731 sampai dengan 1.369, pada Biaya Promosi (X2) juga hasilnya sama yaitu  $X_2 = 0.951$  sampai dengan 1.052, dan pada Pengelolaan Keuangan (X3) juga hasilnya sama yaitu  $X_3 = 0.724$  sampai dengan 1.382. Karena rentangnya sempit, maka *multikolinearitas tidak terdeteksi*. Berdasarkan tabel 4.12, bahwa, nilai Toleransi dari masing-masing variabel bebas  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung multikolinieritas

### **Uji Heteroskedastisitas**

**Tabel 7 Hasil Uji Heteroskedasitas**



Sumber : Data yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil output scatterplot di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### **Uji Hipotesis**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual menerangkan variasi varabel dependen.

**Tabel 8 Uji signifikansi parsial (uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.294	3.866	1.369	.175
	X1	.211	.102	.194	2.066
	X2	.189	.099	.177	2.051
	X3	.446	.085	.476	5.270
a. Dependent Variable: Y					

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2024

Dasar pengambilan keputusan jika  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel (1.661) dan nilai sig  $<$  0.05 maka dapat dikatakan variabel X berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Berdasarkan tabel di atas, berikut ini dijelaskan pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial:

H1 = Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian dengan SPSS untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) diperoleh nilai  $t$ -hitung 4,011  $>$   $t$ -tabel 1.661 dan nilai sig. 0.000  $<$  0.05. Hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat(Y).

H2 = Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian dengan SPSS untuk variabel Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) diperoleh nilai  $t$ -hitung 0,495  $<$   $t$ -tabel 1.661 dan nilai sig. 0.622  $>$  0.05. Hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan (X2) mempunyai pengaruh yang Negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan Masyarakat (Y).

H3 = Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Bersadsarkan hasil pengujian dengan SPSS untuk variabel Disiplin Kerja (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) diperoleh nilai  $t$ -hitung 4,914  $>$   $t$ -tabel 1.661 dan nilai sig. 0.000  $<$  0.05. Hal ini berarti variabel Disiplin Kerja (X3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat (Y).

### Uji signifikansi simultan (Uji F)

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Uji F statistik digunakan untuk memenuhi semua pengaruh variabel independen yang diuji pada tingkat signifikan 5%

**Tabel 9 Uji signifikansi simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1541.897	3	513.966	45.010	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1084.790	95	11.419		
	Total	2626.687	98			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2024

Dasar pengambilan keputusan yaitu jika  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$  (2.697) dan nilai  $\text{sig} < 0.05$  maka dapat dikatakan variabel X berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y.

Berdasarkan hasil uji simultan dari tabel diatas ditunjukkan bahwa  $F\text{- hitung}$  sebesar 45,010 sedangkan hasil  $F\text{-tabel}$  pada tabel distribusi dengan tingkat kesalahan 5% (0.05) adalah sebesar 2.697. Hal ini berarti  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$  ( $45,010 > 2.697$ ). Pada tabel di atas juga dapat dilihat bahwa nilai  $\text{sig. } 0.000 < 0.05$ , karena nilai  $\text{sig.}$  lebih kecil dari 0.05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kepuasan Masyarakat atau dapat dikatakan bahwa  $H_4 =$  Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Limbangan Kecamatan Kersana.

### Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2016:95) Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model deskriptif kuantitatif dalam menerangkan variabel dependen dan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada nilai koefisien korelasi dan koefisien determinasi seperti pada tabel dibawah ini :

**Tabel 10 Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.858 <sup>a</sup>	.633	.612		1.334
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1					

*Sumber :Output SPSS, 2023 Versi 25*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan koefisien determinasi (Adjusted R Square) = 0.612, artinya variabel Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan Masyarakat sebesar 61.2% sisanya (100% - 61,2%) sebesar 38.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Dan adapun angka koefisien korelasi (R) menunjukkan nilai sebesar 0.858 yang mana  $> 0.5$ , dan dinyatakan bahwa 0.858 mendekati angka 1 menandakan bahwa terdapat hubungan antar variabel independent dengan variabel dependen kuat

### Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian persyaratan analisis klasik dasar regresi yang telah dilakukan sebelumnya memberikan hasil bahwa variabel-variabel yang terlibat di dalamnya memenuhi kualifikasi persyaratan dan asumsi klasik tersebut. Metode statistic yang dipakai dalam pembentukan hubungan antara variabel bebas dan terikat merupakan regresi linear berganda. Jika jumlah variabel bebasnya  $> 1$ , maka analisis regresi mamakai persamaan regresi linier berganda berikut ini:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Analisis yang dipakai yaitu analisis regresi berganda dengan bantuan software statistic IBM SPSS window 21 diperoleh hasil perhitungan yang tampak pada tabel berikut:

**Tabel 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12.370	3.460		3.576	.001
	X1	.350	.087	.371	4.011	.000
	X2	.017	.035	.033	.495	.622
	X3	.388	.079	.455	4.914	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2024

Dari tabel di atas, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 12,370 + 0.350 X_1 + 0.017 X_2 + 0.388 X_3$$

Persamaan di atas dijelaskan sebagai berikut:

$a = 12,370$  merupakan nilai konstanta, jika nilai  $X_1$ ,  $X_2$ , Dan  $X_3$  dianggap 0 maka nilai dari kepuasan Masyarakat adalah sebesar 12,370.

$\beta_1 = 0.350$  artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat dan apabila variabel kepuasan Masyarakat meningkat satu satuan, maka Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0.350 satuan.

$\beta_2 = 0.017$  artinya variabel Kinerja Pegawai berpengaruh Negatif terhadap kepuasan Masyarakat dan apabila variabel kepuasan Masyarakat meningkat satu satuan, maka variabel Kinerja Pegawai akan meningkat sebesar 0.017 satuan.

$\beta_3 = 0.388$  artinya variabel Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat dan apabila variabel kepuasan Masyarakat meningkat satu satuan, maka Disiplin Kerja akan meningkat sebesar 0.388 satuan.

## 5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Limbangan Kecamatan Kersana. Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Limbangan dengan nilai t-hitung  $4,011 > 1.661$  dan nilai signifikan  $0.000 < 0.05$ , Ditinjau dari beberapa indikator yaitu berwujud, kehandalan dan ketangggapan.
2. Kinerja Pegawai tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Limbangan dengan nilai t-hitung  $0,495 < 1.661$  dan nilai signifikan  $0.622 > 0.05$ , Ditinjau dari beberapa indikator yaitu kuantitas, kualitas kerja, kerjasama, pengetahuan tentang kerja, kemandirian kerja, kehadiran kerja, tepat waktu, kebijakan dan tujuan organisasi, kemampuan supervise dan teknik
3. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Limbangan dengan nilai t-hitung  $4,914 > 1.661$  dan nilai

- sig.  $0.000 < 0.05$ , Ditinjau dari beberapa indikator yaitu ketepatan waktu, menggunakan peralatan kantor dengan baik dan tanggung jawab yang tinggi
4. Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Limbangan dengan nilai F-hitung  $>$  F-tabel ( $45,010 > 2.697$ ) dan nilai signifikan  $0.000 < 0.05$ . koefisien determinasi (Adjusted R Square) = 0.612 artinya variabel Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan Masyarakat sebesar 61.2% sisanya (100%-61,2%) sebesar 38.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini

## DAFTAR REFERENSI

- Algifari. 2019. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. STIE YKPN Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Batinggi, Ahmad, 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Danu Setiawan. 2017. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Bekasi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Bangsa.
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba.
- Febriansyah. 2017. *Pengaruh Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Operasional PT. Kereta Api Indonesia*. Palembang. Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Fitralisma G & Erniwati Y.(2021). *Kualitas Pelayanan Aparatur Desa Saat Situasi Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa Dari Kementerian Desa*. Maker: Jurnal Manajemen. 7(2), (168-175).
- G Fitralisma, A Yulianto, F Amelia. (2022). [Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pt. Artha Guna Mandiri Dan Primkoveri Grup](#). Journal of Economic and Management (JECMA) 3 (1), 13-21.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. edited by Prayogo. SEMARANG: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M.S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>

- Ma'ruf, Dicky Baharudin, Azizah Indriyani, and Hendri Sucipto. 2023. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Di PT Selim)." *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research* 1(3):161–73.
- Misa Marlina. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Batam. Universitas Putra Batam.
- Rabaisa, Ahmad Firman, S. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Ikm*, X(1), 61–72.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *SIBATIK JURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7),1073–1088. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.123>
- Riono, Slamet Bambang. 2021. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Penerbit Lakeisha.
- Sari, Putri Novia, Dumadi, and Dwi Harini. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Skincare MS Glow Di Store Rofa Losari Brebes." *Jurnal Kewarganegaraan* 6(2):4776–88.
- Setiadi, R., Setyowati, R., Iskandar, K., Syaifulloh, M., Abadiyah, A., Yulianto, A., & Ikhwan, S. (2022). The Effect of Perceived Price and Service Quality on Consumer Satisfaction of Healthy Baby Food Counters. *Food Science and Technology (United States)*,10(2), 17–22.<https://doi.org/10.13189/fst.2022.100201>
- Silaen, Sofar. 2018. *Metodologo Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bandung: In Media
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutrisno, E. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PrenadaMedia Grup.
- Sutrisno, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Syaifulloh, Muhammad, Akbar Nuur Purnama DW, and Slamet Bambang Riono. 2020. "Imbas Biaya Pendidikan Terhadap Minat Studi Lanjut Di Perguruan Tinggi Kabupaten Brebes." *Syntax Idea* 2(4):158–65.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasara Jasa – Prinsip, Penerapann, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulfa, Lutfianah, Syarieful Ikhwan, Andi Yulianto, Dwi Harini, Gian Fitralisma, Program Studi Manajemen, and Fakultas Ekonomi dan Bisnis. 2019. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja, Budaya Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PD BKK Brebes." *Journal Economics and Management (JECMA)* 1(1):41–52.

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

Wahdianor. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Kalimantan. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari.

Widya Arum Vellayati. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Yogyakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Zuchri Abdussamad. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In *CV Syakir Media Press*.