

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai
Terhadap Kepuasan Masyarakat
di Kantor Kecamatan Klari Kabupaten Karawang**

¹Nurul fadilah, ²N.Neni Triana, ³Thomas Nedeak
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang
mn20.nurulfadilah@mhs.ubpkarawang.ac.id, neni.triana@ubpkarawang.ac.id,
mistererichi@yahoo.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of the quality of public services and employee work discipline on community satisfaction at the Klari District Office. The descriptive quantitative method was used in this research with data collection methods using questionnaires and ordinal scales. The population is the people of Klari District, the sample size reached 98 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression analysis and referring to a significance level of 0.05. The overall analysis was calculated using the SPSS program. The examiner's results show that (1) partially, the quality of public services has a significant effect on Klari community satisfaction. (2) Partially, employee work discipline has a significant influence on Klari District community satisfaction. (3) Simultaneously, both variables have an influence on Community satisfaction means that the quality of public services and employee work discipline have a significant effect on community satisfaction.

Keywords: service quality, work discipline, satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Klari. Metode kuantitatif deskriptif dipergunakan pada penelitian ini dengan metode pengambilan data menggunakan kuesioner dan skala ordinal. Populasinya yakni Masyarakat Kecamatan Klari, jumlah sampelnya mencapai 98 responden. Data dianalisis melalui analisis regresi linier berganda dan mengacu pada taraf signifikansi 0,05 keseluruhan analisis diperhitungkan memakai program SPSS. Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa (1) secara parsial bahwasannya kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan kepada kepuasan masyarakat klari.(2) secara parsial bahwasannya disiplin kerja pegawai punya pengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat Kecamatan Klari.(3) secara simultan bahwasannya kedua variabel punya pengaruh terhadap kepuasan masyarakat artinya kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai berpengaruh signifikan kepada kepuasan masyarakat klari.

Kata kunci: kualitas pelayanan, disiplin kerja, kepuasan.

PENDAHULUAN

SDM dalam sebuah organisasi ialah faktor yang sangat penting dalam mencapai tujuan bisnisnya. (Shanti & Tjondrsugianto, 2020). SDM merupakan aset

penting pula untuk mencapai misi entitasnya. Pengetahuan yang mendalam diharapkan dapat meningkatkan keterampilan pegawai sehingga dapat dengan mudah berintraksi kedalam lingkungan pekerjaannya. Tujuan pertama adalah untuk menciptakan keseimbangan lingkungan kerja bagi karyawan dan Perusahaan secara keseluruhan sehingga karyawan memiliki kesempatan untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kepuasan pribadi untuk mencapai keseimbangan kerja yang lebih baik. Tujuan ini dapat tercapai asalkan karyawan dapat memahami karakteristik pekerjaannya.

Dalam upaya memastikan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah telah mengeluarkan aturan Menpan No 63 tahun 2003 yang mengatur implemtnasi layanan publik. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut secara maksimal, diperlukan kinerja optimal dari para aparatur pemerintah. Oleh karena itu, Menpan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan level kinerja ASN dan menjalankannya berkala mempertimbangkan semua keperluan dan inginnya masyarakat.

Selanjutnya, langkah-langkah yang diambil oleh aparatur pemerintahan untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah meliputi berbagai program pengembangan keterampilan, pelatihan, serta pembinaan untuk meningkatkan kompetensi dan efisiensi dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Selain itu, Menpan juga dapat memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi untuk memastikan bahwa kinerja para aparatur pemerintah terus dipantau dan ditingkatkan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan demikian, diharapkan bahwa upaya ini akan memastikan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pemerintah sebenarnya telah melaksanakan langkah optimalisasi kinerja pegawai negeri dengan mentransformasi UU No 18 th 1974 jadi UU No 43 Th 1999 tentang dasar-dasar kepegawaian. Di samping itu, guna menaikkan level kerja pegawai negeri, disusun juga PP No 101 Th 2000 mengenai Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, dan terakhir, melalui Kepmen PAN No KEP/26/M.PAN/2/2004 yang mengelola panduan teknis untuk keterbukaan dan keseriusan dalam memberikan layanan publik.

Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi langsung oleh layanan yang diberi oleh pegawai pada warga setempat. Tingkat kepuasan ini bergantung pada tiga komponen utama pelayanan yaitu biaya yang terjangkau, waktu penyelesaian yang cepat, dan kualitas pelayanan yang unggul. Kecamatan adalah organisasi birokrasi yang menawarkan layanan kepada Masyarakat setempat. Kecamatan Klari ini juga bagian dari pemerintah daerah, bertanggung jawab untuk membangun desa dan kelurahan. Maka dari itu kecamatan juga harus bekerja dengan baik dan efisien. Kecamatan sering menghadapi berbagai masalah administrasi karena menjadi organisasi yang aktif dan melayani kehidupan masyarakat yang terus berubah.

Salah satu lembaga pelayanan publik di tingkat kecamatan adalah Kantor Kecamatan Klari. Namun demikian, layanan yang ditawarkan oleh organisasi ini belum sempurna. Data survei awal mencerminkan bahwasanya minimnya kuantitas pegawai di Kantor Kecamatan Klari menyebabkan penurunan kecepatan dalam proses pelayanan, yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan

yang diberikan. Banyak warga setempat yang mengeluhkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan, dan pemerintah kerap kali menyatukan masyarakat dalam pertemuan, namun seringkali terlambat. Selain itu, fasilitas ruangan juga dinilai kurang memadai.

Tabel 1. Kuesioner Hasil Pra Survey

NO	PERNYATAAN	JUMLAH			
		SS	S	KS	STS
1.	Karyawan kantor kecamatan klari memberi layanan Masyarakat dengan ramah	13,3 %	60%	26,7 %	0
2.	Ketepatan waktu pembuatan kartu keluarga sesuai waktu yang diberikan	0	13,3 %	73,3 %	13,3 %
3.	Pegawai kantor kecamatan klari hadir tepat waktu saat bekerja	6,6 %	63,3 %	30%	0
4.	Pelayanan yang di berikan kantor kecamatan klari sesuai dengan kebutuhan saya	20%	56%	23,3 %	0
5.	Ketepatan waktu pembuatan kartu tanda penduduk sesuai waktu yang diberikan	0	33,3 %	63,3 %	3,4%
6.	Pelayanan di kantor kecamatan klari sangat cepat di tangani	16%	53,3 %	30%	0

Keterangan

Atas perolehan kajian tabel 1 bisa dipahami bahwasanya sebanyak (73,3%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju, adapun sebagian responden (26,7%) menyatakan kurang setuju bahwa pegawai kantor Kecamatan Klari melayani Masyarakat dengan ramah. Sebanyak (86,6%) responden menyatakan kurang setuju dan (13,3%) Sebagian Masyarakat setuju bahwa pembuatan kartu keluarga sesuai waktu yang diberikan. Sebanyak (70%) responden menyatakan setuju dan (30%) Sebagian responden juga kurang setuju bahwa pegawai Kantor Kecamatan Klari hadir tepat waktu saat bekerja.

(76,6%) responden menyatakan setuju dan (23,3%) menyatakan kurang setuju bahwasanya Pelayanan yang di berikan Kantor Kec Klari selaras dengan kebutuhan masyarakatnya. (66,6%) responden menyatakan kurang setuju dan sebagian responden menyatakan (33,3%) setuju bahwa Ketepatan waktu pembuatan kartu tanda penduduk sesuai waktu yang diberikan. (70%) responden menyatakan setuju dan (30%) Sebagian responden juga menyatakan kurang setuju bahwa Pelayanan di kantor kecamatan klari sangat cepat di tangani.

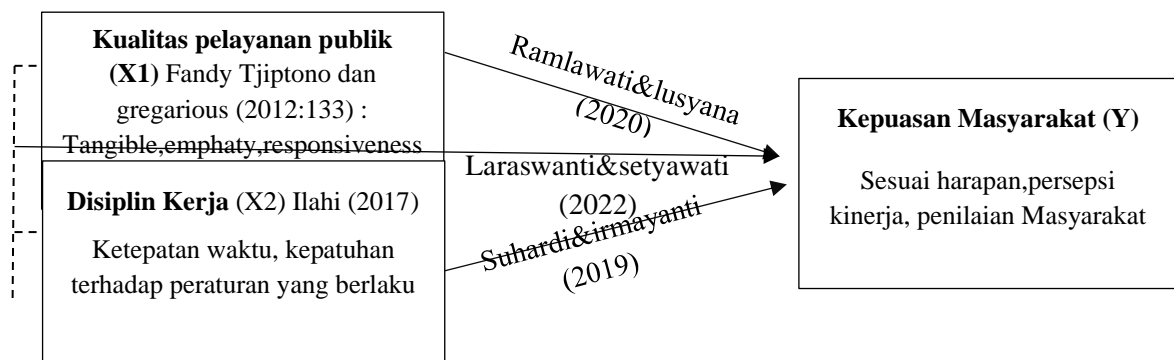
Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik secara menyeluruh di sebuah entitas, akan terjadi peningkatan dalam alur kerja, yang pada gilirannya akan memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi tersebut. Mengingat pentingnya hal itu, penulis tertarik menjalankan kajian dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan public dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Klari Kabupaten Karawang” berdasar atas fenomena tersebut, alhasil

tujuan penelitian dari kajian ini ialah guna menganalisis dan menjelaskan terkait “pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan Masyarakat dan disiplin kerja terhadap kepuasan Masyarakat.”

KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Kerangka berfikir

Dari perumusan masalah di atas, dan juga beberapa teori yang dipakai guna penambah dukungan atas kajian ini, disusun fondasi model konseptual dalam konteks mutu pelayanan masyarakat dan disimplin kerja dapat ditemukan dalam diagram berikut:



Gambar 1. Kerangka berfikir

Hipotesis penelitian

Dari permasalahan yang diangkat pada kajian ini, dirumuskan sejumlah tiga hipotesis kajian, yakni:

1. Menurut Ramlawati&lusyana(2020) secara parsial kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat.
2. Menurut suhardi&irmayanti(2019) secara parsial disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat.
3. Menurut laraswanti&setyawati(2022) secara simultan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian

Metode kajiannya yakni kuantitatif. Kajian ini ditujukan guna mengamati dan memberikan gambaran mengenai fenomena tertentu, di mana kegiatan pengamatan dilakukan secara terstruktur dan menekankan pada data faktual daripada membuat kesimpulan. (Nursalam,2013)

Objek kajiannya adalah Masyarakat Kecamatan Klari Kabupaten Karawang dengan rincian pengumpulan informasi tentang objek penelitian, mengumpulkan kajian Pustaka, empiris, penyebaran questioner dan analisis data.

Definisi Operasional Variabel

Pada kajian ini, penulis mengambil tiga variabel penelitian, dua diantaranya adalah variabel bebas, dan satu variabel terikat, berikut operasional variabelnya.

Tabel 2. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No item kuesioner
Kualitas pelayanan publik (X ₁)	<i>Tangible</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan sarana • Ketersediaan area tunggu • Kebersihan lokasi 	Likert	1 – 10
	<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ketelitian staf • Norma-norma pelayanan • Kompetensi staf 		
	<i>Responsiviness</i>	Menanggapi seluruh pemohon Responsif		
	<i>Assurance</i>	Dijamin Hukum Punya hak sejajar		
	<i>Empathy</i>	Prioritas publik dahulu Punya sikap ramah Tak melaksanakan diskriminasi		
Disiplin kerja (X ₂)	Taat aturan waktu	<ul style="list-style-type: none"> • Tiba sesuai jadwal • Pulang sesuai jadwal • Istirahat sesuai jadwal • Hadir 	likert	11 – 20
	Taat aturan organisasi	<ul style="list-style-type: none"> • Kebiasaan memakai pakaian • Perilaku 		
	Taat perilaku	<ul style="list-style-type: none"> • Menjalankan tugas selaras dengan posisinya • Pemeliharaan pralatan • Menanggung jawab • Punya keterikatan dengan unit lainnya 		
	Aturan lainnya di organisasi	<ul style="list-style-type: none"> • Menjaga tingkah laku sesuai norma organisasi • Tidak meninggalkan tempat kerja saat jam kerja 		
Kepuasan Masyarakat (Y)	Sesuai harapan	<ul style="list-style-type: none"> • Sesuai kebutuhan • Cepat 		

		Tepat		
	Persepsi	<ul style="list-style-type: none"> • Pola kerja yang optimal • Keterangannya lengkap • Aman • Mudah 	Likert	21 – 30

Populasi

Dalam studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan data statistika lokus penelitian adalah kantor kecamatan klari. Populasi nya tidak di ketahui jumlah masyarakat yang sudah berumur 17 tahun ke atas atau yang sudah punya kepentingan dengan kantor kecamatan klari. Sampel yang digunakan jika populasinya tidak diketahui atau tidak terbatas. Yaitu memakai rumus lemeshow :

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,12^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,12}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,12}$$

n = 96,04 maka dibulatkan menjadi 98 Responden.

Random sampling berarti metode mengambil sampel yang dipakai peneliti. Teknik yang dimanfaatkan peneliti mencakup Kuesioner. Sumber data yang dipakai yakni data primer. Data akan dikumpulkan melalui distribusi kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Teknik analisis data memanfaatkan regresi berganda dilakukan berbantuan SPSS untuk menganalisis data.

Teknik pengumpulan data

Tekniknya memakai kuesioner, ialah sebuah alat yang bisa menyatukan data lewat serangkaian pertanyaan yang disusun secara sistematis. Biasanya, responden diminta untuk memberikan tanggapan atau jawaban tertulis terhadap setiap pertanyaan yang diajukan, sehingga memungkinkan peneliti untuk menganalisis dan menginterpretasikan hasilnya. (Sugiono, 2017:142).

Teknik analisis

Teknik analisa data pada penelitian ini dimulai dengan pembagian kuesioner kepada target informan yang akan dituju. Skala pengukuran variabel yang dipergunakan pada studi ini yakni skala likert. Setelah mendapatkan hasil kuesioner, peneliti melakukan pengujian validitas dan reliabilitas guna menguji instrumen dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS. Bilamana $r_{hitung} > 0,30$ (r_{tabel}) sehingga seluruh item dalam kuesioner dinyatakan valid, kebalikannya bilamana $r_{hitung} < 0,30$ berkesimpulan item kuesioner tidak valid. Bilamana *cronbach alpha* $\alpha > 0,60$ sehingga variabel dinyatakan reliabel, kebalikannya bilamana *cronbach alpha* $\alpha < 0,60$ sehingga variabel dianggap tidak reliabel, Sugiyono (2016).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 3. Klasifikasi TCR

No	Presentasi Pencapaian	Kriteria TCR
1	85% - 100%	Sangat setuju
2	66% - 84%	setuju
3	36%-50%	Tidak setuju
4	0%-35%	Sangat tidak setuju

(Sumber: Sugiyono 2017:207)

Tabel 4. Karakteristik Kualitas Pelayanan Publik

Karakteristik kualitas pelayanan publik	T X SL				N	Mean	TCR	idx %	Kriteria
	1	2	3	4					
1. menyediakan fasilitas	1	14	48	100	98	3,85	273	76,90%	Baik
2. karyawan bersikap sopan	0	12	39	108	98	4,00	284	80,00%	Baik
3. diberi pelayanan	1	8	30	128	98	4,04	287	80,85%	Baik
4. memahami kebutuhan	1	2	39	108	98	4,15	295	83,10%	Baik
5. memberi perhatian	1	20	60	100	98	3,61	256	72,11%	Baik
6. mengutamakan kepentingan	1	2	24	136	98	4,20	298	83,94%	Baik
7. pelayanan yang maksimal	0	2	15	128	98	4,37	310	87,32%	Sangat baik
8. menyelesaikan keluhan	1	14	48	100	98	3,85	275	76,90%	baik
9. menyelesaikan kesulitan	1	30	8	128	98	4,04	287	80,85%	Baik
10. penanganan antrian	1	2	39	108	98	4,15	295	83,10%	baik
Rata – rata							286	80,60%	Baik

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan TCR pada Variabel Karakteristik kualitas pelayanan publik pada kategori baik, nilai tertinggi pada indikator pelayanan yang maksimal sebesar 87,32%. Nilai terkecil pada indikator memberi perhatian sebesar 72,11% dan masih termasuk kedalam kategori baik.

Tabel 5. Disiplin Kerja

Disiplin kerja	T X SL				N	Mean	TCR	idx %	Kriteria
	1	2	3	4					
1. hadir tepat waktu	2	2	51	140	98	3,87	275	77,46%	Baik
2. tidak pernah absen kerja	0	0	15	100	98	4,51	320	90,14%	Sangat baik
3. menaati jam kerja	0	4	33	104	98	4,24	301	84,79%	Baik
4. mengerjakan tugas sesuai	0	2	12	104	98	4,48	318	89,58%	Sangat baik
5. menggunakan waktu baik	0	0	18	132	98	4,37	310	87,32%	Sangat baik
6. menyelesaikan pekerjaan	0	0	18	132	98	4,37	310	87,32%	Sangat baik

7. bekerja sesuai aturan+	1	4	30	96	98	4,24	301	84,79%	Baik
8. disiplin jam kerja	2	2	51	140	98	3,87	275	77,46%	Baik
9. menggunakan jam kerja dengan baik	0	0	15	100	98	4,51	320	90,14%	Sangat baik
10. bersemangat kerja	0	4	33	104	98	4,24	301	84,79%	baik
Rata - rata							305	85,91%	Sangat baik

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan TCR pada Variabel disiplin kerja pada kategori sangat baik, nilai tertinggi pada indikator jm kerja baik sebesar 90,14%. Nilai terkecil pada indikator disiplin kerja sebesar 77,46% dan masih termasuk kedalam kategori baik.

Tabel 6. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat	T X SL				N	Mean	TCR	idx %	Kriteria
	1	2	3	4					
1. pelayanan sesuai	2	26	57	100	98	3,45	245	69,01%	Baik
2. pelayanan cepat	3	16	45	100	98	3,72	264	74,37%	Baik
3. mampu memenuhi kebutuhan	3	26	60	104	98	3,35	238	67,04%	Baik
4. kinerja sangat baik	2	8	54	132	98	3,75	266	74,93%	Baik
5. informasi dengan cepat	2	6	48	120	98	3,89	276	77,75%	Baik
6. mudah dalam melayani	3	22	60	80	98	3,52	250	70,42%	Baik
7. nyaman pelayanannya	3	22	45	120	98	3,52	250	70,42%	Baik
8. pelayanan nya aman	2	26	57	100	98	3,45	245	69,01%	Baik
9. berpengetahuan luas	3	16	45	100	98	3,72	264	74,37%	Baik
10. informasi yang sangat cepat	3	26	60	104	98	3,35	238	67,04%	Baik
Rata - rata							256	71,99%	Baik

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan TCR pada Variabel *kepuasan masyarakat* pada kategori baik, nilai tertinggi pada indikator informasi cepat sebesar 77,75%. Nilai TCR terkecil pada indikator memenuhi kebutuhan sebesar 67,04% dan masih termasuk kedalam kategori baik.

Verifikatif

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Validitas X1 Kualitas Pelayanan

Tabel 7. Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Status
------------	---------------------	---------	--------

X1.1	0,580	0,199	Valid
X1.2	0,772	0,199	Valid
X1.3	0,694	0,199	Valid
X1.4	0,731	0,199	Valid
X1.5	0,673	0,199	Valid
X1.6	0,663	0,199	Valid
X1.7	0,753	0,199	Valid
X1.8	0,769	0,199	Valid
X1.9	0,672	0,199	Valid
X1.10	0,747	0,199	Valid

(Sumber: Output SPSS 27,2024)

Dari tabel 1.3 dipahami bahwasanya seluruh indikator pada variabel kualitas pelayanan (**X1**) skor korelasi r hitung > r tabel (0,199) alhasil bisa diambil simpulan bahwasanya semua indikatornya valid.

Validitas X2 Disiplin Kerja

Tabel 8. Validitas Disiplin Kerja

pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Status
X2.1	0,783	0,199	Valid
X2.2	0,679	0,199	Valid
X2.3	0,785	0,199	Valid
X2.4	0,738	0,199	Valid
X2.5	0,730	0,199	Valid
X2.6	0,789	0,199	Valid
X2.7	0,522	0,199	Valid
X2.8	0,687	0,199	Valid
X2.9	0,788	0,199	Valid
X2.10	0,740	0,199	Valid

(sumber: output SPSS 27,2024)

Dari tabel 8 dicerminkan bahwasanya seluruh indikator pada variabel disiplin kerja (X2) bahwasanya skor korelasi pada kolom r hitung > r tabel (0,199). Maknanya, semua indikatornya valid.

Validitas Y Kepuasan Masyarakat

Tabel 9. Validitas Kepuasan Masyarakat

Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Status
Y.1	0,756	0,199	Valid
Y.2	0,807	0,199	Valid
Y.3	0,715	0,199	Valid

Y.4	0,720	0,199	Valid
Y.5	0,766	0,199	Valid
Y.6	0,837	0,199	Valid
Y.7	0,727	0,199	Valid
Y.8	0,715	0,199	Valid
Y.9	0,798	0,199	Valid
Y.10	0,723	0,199	Valid

(sumber: output SPSS 27,2024)

Mengacu tabel 9 dipahami bahwasanya seluruh indikator kinerja (Y) mempunyai skor korelasi pada r hitung (0,199). Bisa diambil simpulan bahwasanya semua indikatornya valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 10. Uji realibilitas

No	Variabel	Cronbach's alpha	Standart reliability	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan Publik (X ₁)	0,886	0,60	Reliabel
2	Disiplin Kerja (X ₂)	0,897	0,60	Reliabel
3	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,916	0,60	Reliabel

(sumber: output SPSS 27,2024)

Berdasarkan tabel diatas seluruh variabelnya punya skor cronbach's Alpha melebihi 0,60 maknanya, semua data itu reliabel dan mencukupi kriteria agar bisa dipakai jadi isntrumen variabel.

Uji Normalitas

Tabel 11. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		98	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.56528468	
Most Extreme Differences	Absolute	.085	
	Positive	.050	
	Negative	-.085	
Test Statistic		.085	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.080	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.081	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.074
		Upper Bound	.088

(Sumber: OutputSPSS 27,2024)

Tabel di 11 dicerminkan skor signifikan unstandarize residual Kolmogorov smimovnya mencapai 0,080 artinya $0,080 > 0,05$ alhasil, bisa dipahami bahwasanya data terdistribusi dengan normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 12. Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a					Statistik kolinearitas		
	Koefisien tak berstandar		Koefisien berstandar		t	Sig.	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta						
1 (Konstan0	4.262	2.046			2.083	.040		
X1	.383	.069	.387		5.537	.000	.535	1.868
X2	.510	.064	.556		7.963	.000	.535	1.868

a. Dependent Variable: y

(Sumber: OutputSPSS 27,2024)

Bedasar tabel 12 bisa dipahami bahwasanya perolehan kalkulasi skor tolerance mencerminkan tiap variabel independen punya skor tolerance melebihi 0,10 yang maknanya bahwasanya tak ada korelasi antara variabel independent dan perolehan kalkulasi VIF juga serupa yang mana tidak ada variabel independent yang punya skor vif melebihi 10. Alhasil, bisa diambil simpulan bahwasanya tak terjadi multikolonearitas antar variabel independent pada regresi ini.

Analisis Regresi berganda

Tabel 13. Analisis Regresi Berganda

Model		B
1	(Constant)	4.262
	Kualitas	.383
	Pelayanan	
	Disiplin	.510

(Sumber: OutputSPSS 27,2024)

Perolehan kalkulasi koefisien regresi didapati konstanta mencapai 4,262 lalu, koefisien b 1 mencapai 0,383 dan b2 mencapai 0,510 alhasil didapat persamaan:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 4,262 + 0,383 X_1 + 0,510 X_2 + e$$

Uji Hipotesis

Uji-t (uji hipotesis secara parsial)

Pengujian ini dipakai guna memahami korelasi pengaruh variabel independent atas dependen, yang satu variabelnya dikontrol. Formula dari uji-t dikutip dari Sugiono (2017:184)

**Tabel 14. Uji-T
Coefficients^a**

Model		Koefisien tak berstandar		Koefisien berstandar	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.262	2.046		2.083	.040
	x01	.383	.069	.387	5.537	.000
	x02	.510	.064	.556	7.963	.000

Dependent Variable: y03

(Sumber: OutputSPSS 27,2024)

Bilamana skor sig < 0,05 disimpulkan bahwa adanya pengaruh secara signifikan berdasarkan hasil dari penelitian uji hipotesis diatas, nilai sig. pada variabel x1 sebesar 0,000 yang artinya < 0,05 alhasil bisa diambil simpulan bahwasanya variabel x1 punya pengaruh pada variabel Y. Juga variabel x2, punya skor sig, mencapai 0,000 atau <0,05 alhasil bisa diambil simpulan bahwasanya variabel x2 punya pengaruh secara signifikan kepada variabel Y.

Uji-F (Uji hipotesis secara simultan)

Uji -f dipakai guna memahami kuat tidaknya korelasi antara dua variabel independen secara simultan memberi pengaruh dependennya. (Sugiyono, 2017:192)

Tabel 15. Uji-F

5ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1935.674	2	967.837	144.040	.000 ^b
	Residual	638.326	95	6.719		
	Total	2574.000	97			

a. Dependent Variable: y03

b. Predictors: (Constant), x02, x01

(Sumber: OutputSPSS 27,2024)

Model regresi dinyatakan FIT jika nilai sig.<0,05 dapat diketahui nilai sig. pada hasil penelitian mencapai 0,000 yaang artinya <0,05 alhasil bisa diambil simpulan variabel dependen. 5

Pembahasan Hasil Penelitian

Statistik Deskriptif

1. Deskriptif Karakteristik kualitas pelayanan publik

Karakteristik kualitas pelayanan dalam penelitian ini terletak pada kategori baik, hal ini ditunjukkan oleh nilai rata – rata TCR sebesar 80,60%. Nilai TCR yang paling kecil yaitu terdapat pada indicator memberi perhatian, untuk meningkatkan kualitas perusahaan dapat melakukan evaluasi terhadap kebijakan seperti memberikan vasilitas tunggu untuk masyarakat untuk bisa membantu meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan secara keseluruhan, walaupun memiliki nilai terendah tetapi masih dalam kategori baik.

2. Disiplin kerja pegawai

Disiplin kerja dalam penelitian ini terletak pada kategori sangat baik, hal ini ditunjukkan oleh nilai rata – rata TCR sebesar 85,91%. Nilai TCR yang paling kecil yaitu terdapat pada indicator kedisiplinan karyawan, untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap pelayanan dapat mengambil langkah seperti melibatkan karyawan dalam proses identifikasi dan penanganan masalah, walaupun memiliki nilai terendah tetapi masih dalam kategori baik.

3. Deskriptif *kepuasan masyarakat*

kepuasan masyarakat dalam penelitian ini terletak pada kategori baik, hal ini ditunjukkan oleh nilai rata – rata TCR sebesar 71,99%. Nilai TCR yang paling kecil terdapat pada indicator memenuhi kebutuhan masyarakat namun masih dengan kategori baik, untuk meningkatkannya perusahaan harus menyediakan ruang untuk kehidupan masyarakat dan membangun kepuasan masyarakat.

Verifikatif

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat

Kompetensi adalah variabel independen yang diselidiki dan diuji. Secara parsial hasil dari analisis regresi mengungkapkan bahwasanya variabel kompetensi secara signifikan dan positif Terlihat hasil uji hipotesis secara parsial yang mengungkapkan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ serta nilai $t_{hitung} 5,537 > t_{tabel} 1,985$ Dapat dilihat dari perolehan pengujian maka hasil dari analisis regresi mencerminkan bahwasanya kualitas pelayanan publik punya pengaruh signifikan kepada kepuasan masyarakat Kec Klari. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya pada jurnal (Widya Arum Vellayati, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan Masyarakat

Kompetensi adalah variabel independen yang diselidiki dan diuji. Secara parsial hasil dari analisis regresi mengungkapkan bahwasanya variabel kompetensi secara signifikan dan positif Terlihat hasil uji hipotesis secara parsial yang mengungkapkan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ serta nilai $t_{hitung} 7,963 > t_{tabel} 1,985$ Dapat dilihat dari perolehan pengujian maka hasil dari analisis regresi mencerminkan

bahwasanya variabel disiplin kerja pegawai punya pengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat Kec Klari. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya pada jurnal (Widya Arum Vellayati, 2018) yang menyatakan bahwa disiplin kerja pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan Masyarakat

Berdasar pada hasil uji F dengan berbantuan penghitungan dari program SPSS 27, didapatkan nilai $F_{hitung} 144.040 > F_{tabel} 3,10$. Sesuai hasil nilai ini, sehingga didapatkan bahwasanya $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $144.040 > 3,102$. Maka, diterimalah H_a dan ditolaklah H_o . Berdasar atas hasil uji f yang menyatakan bahwa nilai sig. F mencapai 0,000 tak melebihi 0,05 atau $0,000 < 0,05$ alhasil H_a diterima dan H_o ditolak. Alhasil bisa diambil simpulan bahwasanya kedua variabel secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Masyarakat artinya kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai berpengaruh signifikan kepada kepuasan Masyarakat Kec Klari. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya pada jurnal (Widya Arum Vellayati, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasar atas perolehan kajian yang selesai dilaksanakan, bisa diambil beberapa simpulan, yakni:

1. Kualitas pelayanan publik termasuk dalam kategori baik dengan nilai rata – rata TCR sebesar 80,60%. Nilai TCR paling tinggi terdapat pada indikator pelayanan yang maksimal, dan nilai terkecil terdapat pada indikator memberi perhatian pada masyarakat.
2. Disiplin kerja pegawai termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai rata – rata TCR sebesar 85,91%. Nilai TCR paling tinggi terdapat pada indikator jam kerja yang baik, dan nilai terkecil terdapat pada indikator disiplin kerja.
3. Kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori baik dengan nilai rata – rata TCR sebesar 71,99%. Nilai TCR paling tinggi terdapat pada indikator informasi yang cepat, dan nilai terkecil terdapat pada indikator kebutuhan masyarakat.
4. Kualitas pelayanan publik punya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat kecamatan klari.
5. Disiplin kerja pegawai punya pengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat kecamatan klari.
6. Secara simultan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja punya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat kecamatan klari.

SARAN

1. Disarankan pada kajian selanjutnya supaya bisa meningkatkan indikator dari variabel kajian yang dinilai kurang memuaskan oleh responden.
2. Untuk memperbaiki indikator disiplin kerja yang dinilai kurang baik oleh responden, disarankan agar Kecamatan Klari membuat peraturan yang lebih ketat beserta sanksi yang tegas untuk meningkatkan disiplin pegawai.
3. Disarankan agar Kantor Kecamatan Klari terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- (Manoppo et al.) Arianto, Dwi Agung Nugroho. "Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar." *Jurnal Economia*, vol. 9, no. 2, 2013, pp. 191–200.
- Dadang Suparman, Rina H. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi." *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, vol. 1, no. 2, 2020, pp. 1–20, <https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/issue/view/23>.
- Manoppo, Erna, et al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow." *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, vol. 10, no. 1, 2023, pp. 569–80, <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i1.45138>.
- Rezha, Fahmi, et al. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)." *Jurnal Administrasi Publik*, vol. Vol. 1, no. 5, 2013, pp. 981–90.
- Saleh, Abdul Rachman, and Hardi Utomo. "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Di Pt. Inko Java Semarang." *Among Makarti*, vol. 11, no. 1, 2018, pp. 28–50, <https://doi.org/10.52353/ama.v11i1.160>.
- Setiawan, Sherley Margalena, et al. *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Indocitra Widhitama Industrie*. no. 5, 2023, p. 9.
- Suroso, S., et al. "Efek Mediasi Kepuasan Mahasiswa Pada Pengaruh Kinerja Dosen Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Loyalitas Mahasiswa." *Prosiding ...*, 2022, pp. 538–48, <https://journal.ubpkarawang.ac.id/index.php/ProsidingKNPP/article/view/2497%0Ahttps://journal.ubpkarawang.ac.id/index.php/ProsidingKNPP/article/download/2497/1613>.
- Tilaar, Natalia R., et al. "Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Disiplin Kerja Dan Kompensasi Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Lingkungan

Hidup Sulawesi Utara." *Jurnal EMBA*, vol. 5, no. 2, 2070, pp. 2070–78.

Vellayati, W. A., and M. Dwihartanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten ..." ... *Administrasi Perkantoran-S1*, no. 1, 2018, <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/adp-s1/article/view/12798%0Ahttps://journal.student.uny.ac.id/index.php/adp-s1/article/download/12798/12331>.

Yunanto, Yogi. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Askes Di Pt Askes Kediri." *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, vol. 1, no. 1, 2016, pp. 26–37, <https://doi.org/10.30737/ekonika.v1i1.3>.