

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR DESA PULAU RAKYAT PEKAN KECAMATAN PULAU RAKYAT KABUPATEN ASAHAN

Muhammad Cahyadi Nasution*¹, Muhammad Fahcrul Rozi², Ratna Sari Dewi³

¹²³Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia Medan

*Corresponding Author: Email: mfahcrulrozi019@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; (1) besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Pulau Rakyat Pekan; (2) besarnya pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Pulau Rakyat Pekan; (3) besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Pulau Rakyat Pekan. Penelitian ini merupakan penelitian ex-post facto dengan pendekatan kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mempunyai kepentingan di Kantor Balai Desa Pulau Rakyat Pekan 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 menunjukkan bahwa; (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan $r_{x1y} = 0,596$; $r^2_{x1y} = 0,355$; thitung (7,341) > ttabel (1,984) pada taraf signifikansi 5%; dan sumbangan efektif sebesar 14,4%; (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dengan $r_{x2y} = 0,704$; $r^2_{x2y} = 0,495$; thitung (9,810) > ttabel (1,984) pada taraf signifikansi 5%; dan sumbangan efektif sebesar 38,6%; (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dengan $R_{y(1,2)} = 0,728$; $R^2_{y(1,2)} = 0,529$; nilai Fhitung (54,547) > Ftabel (3,090) pada taraf signifikansi 5%; dan sumbangan efektif sebesar 52,9%

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja dan, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

This research aims to determine; (1) the magnitude effects of public service quality to community satisfaction in Desa Pulau Rakyat Pekan; (2) the magnitude effects of discipline employees work to community satisfaction in Desa Pulau Rakyat Pekan; (3) the magnitude effects of public service quality and discipline employees work to community satisfaction in Desa Pulau Rakyat Pekan. This research is an ex-post facto research with quantitative approach. Subjects in this research were students of community who have interests in Desa Pulau Rakyat Pekan 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 this research showed that; (1) there is a positive and significant effects of public service quality to community satisfaction with $r_{x1y} = 0,596$; $r^2_{x1y} = 0,355$; tcount (at 7,341) > ttable (at 1,984) at significance level of 5%; and an effective contribution of 14,4%; (2) there is a positive and significant effects of discipline employees work to community satisfaction with $r_{x2y} = 0,704$; $r^2_{x2y} = 0,495$; tcount (at 9.810) > ttable (at 1,984) at significance level of 5%; and an effective contribution of 38,6%; (3) there is a positive and significant effects of public service quality and

Muhammad Cahyadi Nasution¹. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja *discipline employees work to community satisfaction with $R_y(1,2) = 0,728$; $R^2 y(1,2) = 0,529$; F_{count} (at 54,547) > F_{table} (at 3,090) at significance level of 5%; and an effective contribution of 52,9%.*

Keywords: *Public Service Quality, Discipline Employees Work, Community Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Kantor akan memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kantor diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja. Efisiensi berkaitan cara-cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Cara tersebut dapat berupa cara yang paling cepat maupun cara yang paling lama tetapi pencapaian tujuannya sama sedangkan efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

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 public.

Kantor kepala Desa Pulau Rakyat Pekan Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan merupakan kantor atau instansi pelayanan publik tingkat desa. Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal. Berdasarkan hasil pra-survei pada tanggal 28-30 Desember 2016 prosedur pelayanan di Kantor kepala desa Pulau Rakyat Pekan kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat (pelanggan), sehingga masyarakat merasa kesulitan ketika memasuki Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan. 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 kepala Desa Pulau Rakyat Pekan berupa informasi. Informasi yang diberikan oleh Kantor kepala Desa Pulau Rakyat Pekan kurang maksimal disebabkan karena tidak adanya papan informasi di Kantor kepala Desa Pulau Rakyat Pekan. 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 Pulau Rakyat Pekan. Di Kantor kepala Desa Pulau Rakyat Pekan 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.

Berdasarkan hasil pengamatan pada saat pra-survei, terkait disiplin kerja pegawai di Kantor kepala Desa Pulau Rakyat Pekan masih belum optimal, masih ada beberapa pegawai

yang belum menerapkan disiplin dalam bekerja. Hal tersebut 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 kepala Desa Pulau Rakyat Pekan pukul 08.00 – 16.00 WIB tetapi pada pukul 13.00 WIB pegawai kantor Desa Pulau Rakyat Pekan sudah pulang. Pegawai tidak disiplin terjadi karena di Kantor kepala Desa Pulau Rakyat Pekan tidak ada peraturan yang tertulis. Selain tidak adanya peraturan yang tertulis di Kantor kepala Desa Pulau Rakyat Pekan 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.

Tinjauan Pustaka

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah memperoleh hasil yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik hasil yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas hasil yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (satisfaction) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011: 433) berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai, dan “factio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Masyarakat merupakan pelanggan utama yang memperoleh pelayanan. Pelayanan yang terbaik akan diberikan oleh pegawai pemerintahan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, mengukur tingkat kepuasan masyarakat sangatlah perlu karena akan memberikan informasi yang bermanfaat guna perkembangan instansi tersebut. Tse dan Wilton dalam Rambat Lupiyoadi (2004: 349) menjelaskan: “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Instansi pemerintahan dapat mengetahui kepuasan dari masyarakat melalui umpan balik yang diberikan oleh masyarakat kepada instansi pemberi layanan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan masyarakat. Salah satu contoh umpan balik dapat diketahui pada saat masyarakat komplain atau mengeluh, dengan adanya komplain atau keluhan tersebut, instansi dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan sehingga dapat memuaskan masyarakat yang belum puas.

Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam pemenuhan kebutuhan manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan tindakan nyata yang dilakukan dalam suatu lembaga. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011: 11), “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhan. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam rangka melayani kepentingan warga masyarakat untuk mencapai kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2010: 199) adalah “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh

pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, waktu, biaya produk sarana dan prasarana serta kompetensi petugas seharusnya dapat terpenuhi guna mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri. Selain itu, standar pelayanan publik juga bisa disebut sebagai suatu norma karena dalam penerapannya meliputi dimensi-dimensi sebuah norma. Sebagai suatu norma maka standar pelayanan tersebut harus dipatuhi dan dilaksanakan sesuai aturan sehingga dapat mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri, yaitu kepuasan masyarakat.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011: 40) mengungkapkan bahwa, “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”. Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun juga dengan produk, jasa proses dan lingkungannya. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan jika kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman (2001: 12) yang menyatakan bahwa, “Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparat yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan”.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari beberapa dimensi. Seperti dijelaskan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) yaitu dimensi tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (respon/ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Disiplin kerja yaitu suatu proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan atau organisasi tersebut. Hukuman merupakan cara terakhir setelah semua cara yang sebelumnya digunakan itu tidak bisa dilaksanakan lagi. Jadi disiplin itu bukan suatu penindasan yang akan mengurung gerak gerik seseorang, tapi disiplin itu untuk mencegah perilaku yang tidak sesuai dengan aturan perusahaan itu agar tidak terulang kembali.

Disiplin kerja pada sebuah organisasi atau instansi sangat menentukan kualitas yang diberikan oleh organisasi atau instansi tersebut. Keteraturan merupakan ciri utama organisasi dan disiplin merupakan salah satu metode untuk memelihara keteraturan tersebut. Disiplin kerja sangat diperlukan untuk menunjang kelancaran segala aktivitas organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal. Kedisiplinan dan ketidakdisiplinan dalam organisasi atau instansi dapat menjadi panutan orang lain dalam melakukan pekerjaan. Jika lingkungan kerja semuanya disiplin, maka seorang pegawai akan disiplin, tapi jika lingkungan kerja tidak disiplin, maka seorang juga akan ikut tidak disiplin.

Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat

kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik.

Menurut Soejono (2000: 67), disiplin kerja dipengaruhi oleh faktor yang sekaligus sebagai indikator dari disiplin kerja yaitu:

- a. Ketepatan waktu Para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik.
- b. Menggunakan peralatan kantor dengan baik Sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan kantor dapat mewujudkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik, sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan.
- c. Tanggung jawab yang tinggi Pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggungjawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki didiplin kerja yang baik.
- d. Ketaatan terhadap aturan kantor Pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu pengenalan/identitas, membuat ijin jika tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan dari disiplin yang tinggi.

Pegawai akan bersedia mematuhi semua peraturan serta melaksanakan tugas-tugasnya, baik secara sukarela maupun terpaksa. Kedisiplinan diartikan jika pegawai selalu datang dan pulang tiap waktu, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma yang berlaku. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai dalam menciptakan tata tertib yang baik bagi perusahaan.

Hipotesis

Berdasarkan pada permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik Kantor Desa Pulau Rakyat Pekanbaru terhadap kepuasan masyarakat Desa Pulau Rakyat Pekanbaru.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja pegawai Kantor Desa Pulau Rakyat Pekanbaru terhadap kepuasan masyarakat Desa Pulau Rakyat Pekanbaru.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai Kantor Desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Pulau Rakyat Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam analisis data penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan angka-angka yang diolah melalui analisis statistik. Penelitian ini juga merupakan penelitian korelasional karena dimaksudkan dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas meliputi kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap variabel terikat yakni kepuasan masyarakat.

Lokasi penelitian ini adalah di Desa Pulau Rakyat Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan. Sampel penelitian ini adalah 100 orang masyarakat Desa Pulau Rakyat Pekanbaru. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan angket atau questioner.

Uji coba instrumen ini dilakukan pada 30 responden di luar responden yang dijadikan sampel dalam penelitian yang sesungguhnya.

1. Uji Validitas. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat kevalidan atau kesalihan suatu instrumen, atau dengan kata lain untuk mengetahui tingkat kelayakan dan ketepatan tiap butir pertanyaan/ Pernyataan untuk menghasilkan data yang diinginkan.
2. Uji Reliabilitas. Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat digunakan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Teknik Analisis Data

1. Deskripsi Data
2. Uji Prasyarat Analisis

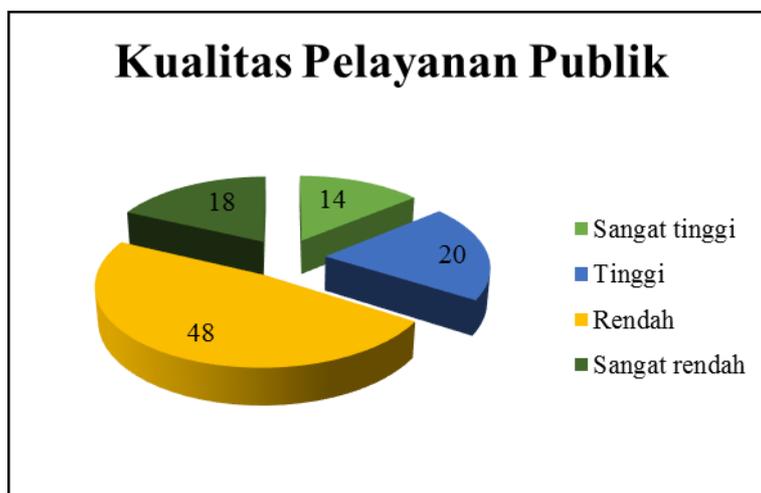
Sebelum dianalisis menggunakan regresi, maka terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat analisis. Uji prasyarat analisis dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah data yang dikumpulkan memenuhi syarat untuk dianalisis.

 - a. Uji Normalitas
 - b. Uji Linearitas
 - c. Uji multikolinieritas
3. Uji Hipotesis
 - a. Analisis Regresi Sederhana
 - b. Analisis Regresi berganda
 - 1) Uji t
 - 2) Uji f
 - 3) Uji determinan

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Publik

Kecenderungan variabel kualitas pelayanan publik disajikan dalam diagram pie (Pie Chart) gambar sebagai berikut:



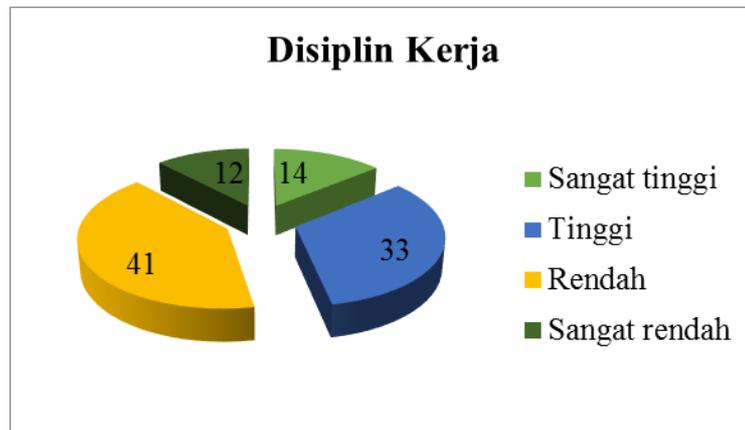
Gambar 1 Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan gambar di atas maka Gambar 2 di atas menunjukkan bahwa 14% pelanggan memiliki kecenderungan kualitas pelayanan publik sangat tinggi, 20% pelanggan memiliki kecenderungan kualitas pelayanan publik tinggi, 48% pelanggan memiliki kecenderungan kualitas pelayanan rendah, dan 18% pelanggan memiliki kecenderungan kualitas pelayanan sangat rendah. Berdasarkan data dari identifikasi kategori kecenderungan variabel kualitas pelayanan publik, menunjukkan bahwa kecenderungan variabel kualitas pelayanan publik Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan pada kategori rendah.

2. 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 variabel disiplin kerja menunjukkan Mean (M) sebesar 29,28; Median (Me) sebesar 29; Modus (Mo) sebesar 31 dan Standar Deviasi (SD) sebesar 5,862.

Kecenderungan variabel disiplin kerja disajikan dalam diagram pie (Pie Chart) gambar 3 sebagai berikut:

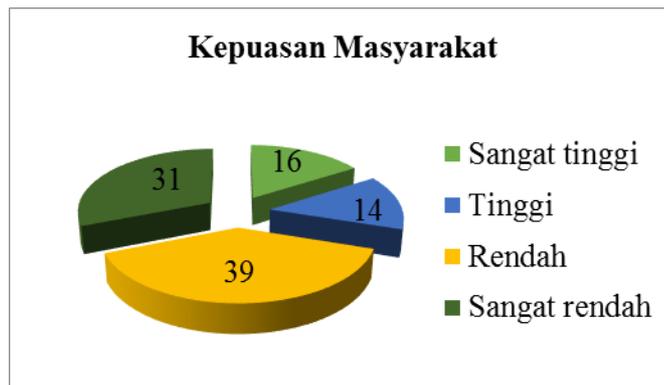


Gambar 2 Disiplin Kerja

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa 14% pelanggan memiliki kecenderungan disiplin kerja sangat tinggi, 33% pelanggan memiliki kecenderungan disiplin kerja tinggi, 41% pelanggan memiliki kecenderungan disiplin kerja rendah, dan 12% pelanggan memiliki kecenderungan disiplin kerja sangat rendah. Berdasarkan data dari identifikasi kategori kecenderungan variabel disiplin kerja, menunjukkan bahwa kecenderungan variabel disiplin kerja kantor Desa Pulau Rakyat Pekan pada kategori rendah.

3. Kepuasan Masyarakat

Kecenderungan variabel kepuasan masyarakat publik disajikan dalam diagram pie (Pie Chart) gambar sebagai berikut:



Gambar 3 Kepuasan Masyarakat

Gambar di atas menunjukkan bahwa 16% pelanggan memiliki kecenderungan kepuasan masyarakat sangat tinggi, 14% pelanggan memiliki kecenderungan kepuasan masyarakat tinggi, 39% pelanggan memiliki kecenderungan kepuasan masyarakat rendah, dan 31% pelanggan memiliki kecenderungan kepuasan masyarakat sangat rendah. Berdasarkan data dari identifikasi kategori kecenderungan variabel kepuasan masyarakat, menunjukkan bahwa kecenderungan variabel kepuasan masyarakat Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan pada kategori rendah.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Publik (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil analisis

dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh harga koefisien (r_{x1y}) sebesar 0,596 dan harga koefisien determinasi (r^2_{x1y}) sebesar 0,355. Besar koefisien determinasi memiliki makna yaitu besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 35,5%. Hasil uji t menunjukkan bahwa thitung sebesar 7,341 dan ttabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,984. Hasil uji t diketahui bahwa thitung menunjukkan angka lebih besar daripada ttabel, atau $7,341 > 1,984$, sehingga pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah signifikan. Berdasarkan pemaparan hasil analisis harga koefisien korelasi, harga koefisien determinasi dan uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

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.

Pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan terhadap masyarakat harus berkualitas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu perusahaan, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Adanya prosedur pelayanan dan papan informasi akan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas di Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan juga dapat ditempuh dengan penambahan fasilitas ruang tunggu dan lahan parkir sehingga masyarakat akan merasa aman ketika diberi pelayanan. Selain itu sikap dan pengetahuan pegawai Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan juga menjadi faktor pendukung agar kualitas pelayanan di Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan semakin bagus dan segala kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan dalam pemberian pelayanan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para masyarakat. Hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sangat penting bagi kantor Desa Pulau Rakyat Pekan, karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan telah memberikan kualitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat dengan maksimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh yang positif agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Disiplin Kerja (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil analisis dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh harga koefisien (r_{x2y}) sebesar 0,704 dan harga koefisien determinasi (r^2_{x2y}) sebesar 0,495. Besar koefisien determinasi memiliki makna yaitu besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 49,5%. Hasil uji t menunjukkan bahwa thitung sebesar 9,810 dan ttabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,984. Hasil uji t diketahui bahwa thitung menunjukkan angka lebih besar daripada ttabel, atau $9,810 > 1,984$, sehingga pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah signifikan. Berdasarkan pemaparan hasil analisis

harga koefisien korelasi, harga koefisien determinasi dan uji t dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

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. Sesuai pendapat dari Malayu S.P. Hasibuan (2007, 193) "Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku". Dalam hal ini, perusahaan 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.

Pegawai yang memiliki disiplin kerja tinggi maka dia akan terbiasa datang tepat waktu saat bekerja, sedangkan pegawai yang memiliki disiplin rendah terbiasa untuk datang terlambat saat bekerja. Secara tidak langsung hal tersebut menunjukkan ketika pegawai memiliki disiplin kerja tinggi, maka dia akan berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat karena pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Disiplin yang dimiliki oleh pegawai Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan kurang maksimal. Hal tersebut terjadi dikarenakan di Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan tidak adanya tata tertib atau peraturan yang berlaku dan tidak adanya daftar hadir atau presensi sehingga pegawai Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan bekerja sesuai keinginan pegawai itu sendiri.

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

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat

Secara bersama-sama kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan. Hasil analisis dengan menggunakan regresi ganda diperoleh harga koefisien korelasi ($R_{y(1,2)}$) sebesar 0,728 dan harga koefisien determinasi ($R^2_{y(1,2)}$) sebesar 0,529 yang artinya pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat sebesar 52,9% kemudian 47,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dipenelitian ini. Pada uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar 54,547 dan Ftabel sebesar 3,090. Hasil uji menunjukkan Fhitung lebih besar dari pada Ftabel atau $54,547 > 3,090$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat.

Besarnya sumbangan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan dengan hasil analisis regresi ganda, besarnya sumbangan efektif 52,9% sedangkan 47,1% berasal dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan publik yang tinggi dalam instansi pemerintahan mempengaruhi kepuasan masyarakat, begitu juga instansi pemerintahan yang memiliki disiplin kerja yang tinggi juga akan mendapatkan kepuasan masyarakat yang tinggi.

Faktor utama yang memengaruhi kepuasan dari pelanggan adalah apabila pelanggan merasa apa yang diinginkan terpenuhi dengan maksimal. Membangun kepuasan pelanggan merupakan inti dari pencapaian jangka panjang. Apabila tingkat harapan tinggi, sementara pekerjaannya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai. Sebaliknya, apabila pekerjaan melebihi apa yang diharapkan, kepuasan akan meningkat. Karena harapan yang dimiliki pelanggan cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat dinilai dari kesesuaian harapan yang menentukan kualitas dari pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan, persepsi kinerja untuk memperoleh pendapat masyarakat mengenai disiplin kerja pegawai, penilaian pelanggan digunakan untuk menilai baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan kepada masyarakat jika dibandingkan dengan Kantor Balai Desa lainnya.

Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan publik dalam memuaskan masyarakat, maka akan menyebabkan kepuasan masyarakat yang tinggi pula. Kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh yang bersifat langsung terhadap kepuasan masyarakat. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh disiplin kerja. Disiplin kerja yang tinggi menghasilkan kepuasan masyarakat yang tinggi pula. Pegawai yang mempunyai disiplin kerja tinggi akan lebih bertanggungjawab dengan pekerjaan yang diamanatkan kepada pegawai tersebut. Sehingga apabila disiplin kerja tinggi maka akan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sehingga masyarakat akan merasa lebih puas dengan hasil kerja pegawai. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang dicapai.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan. 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, artinya kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 35,5%.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan. 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, 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 Desa Pulau Rakyat Pekan. 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 109 kualitas pelayanan publik dan kualitas produk secara bersama sebesar 52,9% didapat dari sumbangan efektif yang telah dihitung.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, I. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Anggraeni. (2008). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PTRineka Cipta.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Buhler. (2007). *Alpha Teach Yourself, Management Skills*. Jakarta: PrenadaMedia Group
- Chandra, F. T. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Consuegra, D. M. (. (2007).). *An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector*. *Journal of Product & Brand Management*.
- Dwiyanto, A. (2009). *Reformasi, Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gaspersz, V. (2011). *Total Quality Management*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Hadi, S. (2004). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT BumiAksara.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex MediaKomputindo.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. (n.d.)
- Lukman, S. (2001). *manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen Perusahaan Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Bandung*: PT Remaja Rosdakarya.
- Mardapi, D. (2008). *Teknik Penyusunan Instrumen Tes dan Non Tes*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Nasution. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugraheni, Z. A. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi: UNY
- Pasalong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nagara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik*. (n.d.)
- 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.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soejono. (1997). *Pemerintah Desa*. Jakarta: Aksara
- _____. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. (n.d.)
- Widiyanto, M. A. (2013). *Statistika Terapan: Konsep & Aplikasi dalam penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Winarsih, R. d. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.