

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap

Musrihatun¹, Hasan Muzaki², Yudi Agus Setiawan³

Universitas Nahdhatul Ulama Al Ghazali Cilacap
rahmahamira43@gmail.com, muzakihasan@gmail.com, namakuyudiagus@gmail.com

Abstract / (Abstrak)

Penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan melibatkan 127 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat dengan nilai t probabilitas sig 0,000 lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Sementara itu, Disiplin Kerja Pegawai menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t dengan probabilitas sig 0,000, lebih rendah dari $\alpha = 0,05$, serta secara simultan konflik dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja guru yang dibuktikan nilai F pada tabel diatas adalah 3,07 dengan sig $0,000 < \alpha 0,05$. Selanjutnya, koefisien determinasi, yang dihitung dengan menggunakan persegi panjang R, adalah 028,2%. atau 28,2% dari total.

Kata Kunci: Kualitas, Disiplin, Kepuasan Masyarakat

A Pendahuluan

Pemerintah desa merupakan ujung tombak dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia, terutama di wilayah pedesaan. Seiring dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Desa di Indonesia memiliki kewenangan lebih besar dalam mengelola sumber daya, termasuk dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat setempat. Desa menjadi salah satu lembaga penting yang bertugas untuk memberikan pelayanan publik di berbagai sektor, seperti administrasi kependudukan, pelayanan kesehatan dasar, hingga pengelolaan anggaran

pembangunan desa. Kualitas pelayanan publik di balai desa sangat penting karena pelayanan yang baik di tingkat desa dapat berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat lokal. Berbagai penelitian dan laporan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di desa masih menghadapi sejumlah tantangan besar.

Salah satu kendala utama adalah kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dan minimnya infrastruktur pendukung. Pelayanan di banyak desa masih dilakukan secara manual dengan keterbatasan sistem informasi, yang sering kali menyebabkan proses pelayanan yang lambat dan tidak efisien. Selain itu, kapasitas birokrasi di tingkat desa juga sering menjadi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Banyak perangkat desa yang belum sepenuhnya memahami bagaimana menjalankan tugas-tugas administratif secara profesional. Hal ini diperburuk dengan kurangnya pelatihan yang memadai serta belum optimalnya penerapan teknologi informasi. Dalam era digital, pelayanan publik yang berbasis teknologi, seperti *e-government*, sangat dibutuhkan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Namun, di banyak desa, akses terhadap teknologi ini masih terbatas. Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat krusial dalam keberlangsungan pemerintahan, karena menjadi salah satu indikator utama yang mencerminkan efektivitas kinerja sektor publik. Simamora (2004) menyatakan bahwa disiplin kerja pegawai merupakan faktor kunci dalam menjaga konsistensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas, karena pegawai yang disiplin cenderung lebih bertanggung jawab, tepat waktu, dan memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan. Disiplin yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih teratur dan kondusif untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Menurut Hasibuan (2006), disiplin kerja

didefinisikan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi semua peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku. Pegawai yang disiplin dalam bekerja menunjukkan integritas yang tinggi serta memiliki motivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Hal ini berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Disiplin kerja merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik di berbagai tingkat pemerintahan, termasuk di desa. Pada level kantor desa, disiplin kerja pegawai menjadi aspek yang sangat penting, mengingat pelayanan yang diberikan di desa langsung berhubungan dengan kebutuhan sehari-hari masyarakat, seperti pelayanan administrasi kependudukan, pengelolaan sumber daya desa, hingga pelayanan sosial lainnya. Disiplin kerja yang baik dari pegawai kantor desa akan berdampak langsung pada efektivitas layanan dan kepuasan masyarakat desa. Namun, salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh banyak balai desa adalah rendahnya tingkat disiplin kerja pegawai.

Kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik merupakan hasil dari berbagai aspek pelayanan, termasuk kualitas dan disiplin kinerja pegawai. **Tjiptono (2008)** menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat adalah kondisi di mana harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Ketika kualitas pelayanan dan disiplin pegawai dapat dijaga dengan baik, hal ini secara langsung berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik, pemerintah dituntut untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan dan meningkatkan disiplin kinerja pegawai di setiap sektor. Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini akan mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kinerja pegawai

terhadap kepuasan masyarakat. Fokus dari penelitian ini adalah menganalisis sejauh mana kedua variabel tersebut berperan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara salah satu warga masyarakat di Desa Kalisabuk terkait Pelayanan di Kantor Desa Kalisabuk, Kecamatan Kesugihan, Kabupaten Cilacap, dinilai belum maksimal oleh masyarakat setempat. Beberapa masalah yang disoroti meliputi kurangnya jumlah pegawai, yang menyebabkan pelayanan terasa lambat dan kurang memuaskan, serta kurangnya kehadiran pegawai saat masyarakat membutuhkan layanan administrasi. Selain itu, fasilitas desa seperti aula pertemuan dinilai tidak memadai untuk menampung peserta rapat, sehingga menghambat kelancaran kegiatan masyarakat. Masyarakat juga mengeluhkan kurangnya sosialisasi terkait penanggulangan bencana dan informasi bantuan desa. Di sisi lain, meskipun kinerja pegawai sudah cukup baik, sikap ramah dalam melayani masyarakat masih perlu ditingkatkan, termasuk mengatasi perbedaan perlakuan yang dirasakan oleh warga. Semua permasalahan ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas di Kantor Desa Kalisabuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih optimal.

Berdasarkan data keterlambatan pegawai Kantor Desa Kalisabuk pada bulan Agustus 2024, dapat disimpulkan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai bervariasi. Sebagian pegawai menunjukkan kedisiplinan yang sangat baik dengan tidak pernah mengalami keterlambatan selama satu bulan penuh. Namun, terdapat pula sejumlah pegawai yang mengalami keterlambatan ringan hingga sedang, yaitu sebanyak 1 hingga 3 kali dalam sebulan, yang masih dalam batas toleransi namun tetap perlu mendapatkan perhatian

agar tidak meningkat. Di sisi lain, terdapat beberapa pegawai dengan tingkat keterlambatan yang cukup tinggi, yakni mencapai 5 hingga 6 kali dalam sebulan, yang mengindikasikan perlunya pembinaan dan pengawasan lebih intensif. Tingkat keterlambatan yang tinggi berpotensi mengganggu efektivitas kerja dan pelayanan publik, sehingga perlu adanya langkah strategis dari pimpinan untuk meningkatkan kedisiplinan secara menyeluruh.

B Metode Penelitian

Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019), adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis. Metode kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan yang akan digunakan untuk meneliti pada populasi serta sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik.

Penelitian ini dapat digolongkan dalam jenis penelitian Explanatory Research. Menurut Sugiyono (2019), *explanatory research* merupakan metode penelitian yang bermaksud untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh variabel satu dengan variabel lainnya. Alasan utama peneliti menggunakan metode penelitian explanatory research yaitu untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka diharapkan dari penelitian ini dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen yang ada. Penelitian ini akan menguji pengaruh hubungan antar variabel. Pada penelitian ini terdapat 3 variabel yang akan diteliti, yaitu variabel independen terdiri dari kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen

(X_1) dan disiplin kerja pegawai (X_2), serta kepuasan masyarakat (Y) sebagai variabel dependen.

Hal pertama yang dilakukan dengan mengkaji teori yang sudah ada sehingga didapatkan permasalahan. Permasalahan ini kemudian diuji supaya dapat diketahui penerimaan ataupun penolakan sesuai data yang didapatkan. Jadi, dalam mengolah data pada penelitian ini statistika memegang peran penting untuk menganalisis jawaban dan permasalahannya. Selain itu, statistika juga digunakan supaya mempermudah peneliti dalam menguji kebenaran dari teori tersebut serta dapat membantu peneliti mengubah data menjadi bentuk informasi sederhana yang mudah untuk dimengerti.

C Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik analisis kuantitatif yang diterapkan adalah pengujian hipotesis, yang bertujuan untuk menentukan apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent. Selain itu setelah memahami data yang terkumpul, data tersebut akan diproses dan dianalisis menggunakan program komputer yang bernama SPSS (Statistical Program for Social Science) versi 25 for Windows.

a. Uji Instrumen

1) Uji validitas

Uji Validitas adalah ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu alat ukur yang valid, tidak sekedar mampu mengungkapkan data dengan tepat akan tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Cermat berarti mampu memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya diantara subjek yang satu dengan yang lain (Azwar,

2015:6). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, Jika r hitung $> r$ tabel maka dinyatakan valid dan jika r hitung $\leq r$ hitung maka dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2018:52).

Validitas suatu angket akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran. Untuk mencari validitas sebuah item-Total *Correlation* pada tabel item-total Statistic hasil pengolahan data dengan menggunakan Statistical Program *For Social Science* (SPSS), untuk mengetahui adanya hubungan yang tinggi atau rendah antara kedua variabel berdasarkan nilai r (koefisien korelasi), dapat dilihat melalui kriteria pengujian validitas sebagai berikut:

- a) Apabila r hitung $> r$ tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- b) Apabila r hitung $< r$ tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

Untuk mengukur validitas kuesioner menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X^2))(N\sum Y^2 - (\sum Y^2))}}$$

Keterangan:

R = Korelasi

X = Skor butir

Y = Skor faktor (variabel)

N = Ukuran sampel

Dengan taraf signifikan 5%, maka:

- a) $r > r$ tabel, maka pengukuran adalah valid.
 - b) $r \leq r$ tabel, maka pengukuran adalah tidak valid.
- 2) Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji reliabilitas melihat nilai *cronbach's alpha* (α) sebesar 0,60. Jika nilai *cronbach's alpha* (α) melebihi atau sama dengan 0,60 maka pernyataan-pernyataan tersebut konsisten dan relevan terhadap variabel serta reliable atau dapat diandalkan jika diterapkan pada sampel, tempat, dan waktu pengambilan data yang berbeda (Ghozali, 2018:53). Untuk menghitung reabilitas menggunakan rumus alpha, sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \{1 - \frac{\sum S_i^2}{St}\}$$

Dimana :

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum S$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

St = Varians total

k = Jumlah item

Dasar pengambilan keputusan reliabilitas Cronbach Alpha dengan ketentuan

sebagai berikut:

- a) Jika nilai Cronbach Alpha > 0,60 maka data dinyatakan reliabel
- b) Jika nilai Cronbach Alpha < 0,60 maka data dinyatakan tidak reliabel

b. Uji Asumsi klasik

1) Uji Normalitas

Ghozali (2018:160) menjelaskan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah

residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi sebagai berikut :

- a) Jika probabilitas (Asymp.Sig) $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal
- b) Jika probabilitas (Asymp.Sig) $\geq 0,05$ maka data terdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolonieritas menurut Ghazali (2018:103) adalah bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik maka tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal itu sendiri ialah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk menguji adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance atau VIF (*Variance Inflation Factor*). Kriteria untuk bebas multikolinearitas adalah nilai toleransi > 0.10 atau nilai VIF < 10 .

- a) Jika nilai tolerance > 0.10 atau VIF < 10 , maka tidak terdapat multikolinearitas.
- b) Jika nilai tolerance < 0.10 atau VIF > 10 , maka terdapat multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menurut Ghazali (2018:134) adalah bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika berbeda variance dari residual maka disebut Heteroskedastisitas. Kebanyakan data crossection mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, besar).

- a) Jika profitabilitas $\geq 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- b) Jika profitabilitas $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas

c. Analisis Linier Regresi Berganda

Analisis regresi berganda menurut Ghozali (2018:94) dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random / stokastik, yang berarti mempunyai distribusi probabilitas. Variabel independen / bebas diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang). Rumus yang digunakan dalam analisis regresi berganda yaitu sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Kinerja Pegawai
A = Konstanta
 β_1 = Variabel Disiplin Kerja
 β_2 = Variabel Kualitas Pelayanan Publik

d. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang jelas dan dapat dipercaya antara variabel disiplin kerja dan motivasi kerja (independen) terhadap variabel kinerja Pegawai (dependen).

1) Uji parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hipotesis yang Dalam pengujian ini menggunakan alat bantu SPSS. Untuk melakukan uji t ini terlebih dahulu mengetahui dasar pengambilan keputusan. Ada dua acuan yang dapat dipakai sebagai dasar pengambilan keputusan. Pertama, melihat nilai signifikansi (sig) dan yang kedua

membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel, dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Jika nilai signifikansi (sig) $<$ probabilitas 0,05 dan t hitung $>$ t table maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.
 - b) Jika nilai signifikansi (sig) $>$ probabilitas 0,05 dan t hitung $<$ t tabel maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.
- 2) Uji signifikansi simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung. Salah satu cara melakukan uji f adalah dengan membandingkan nilai f hasil perhitungan dengan nilai f menurut tabel. Uji f ini dilakukan untuk mengkonfirmasi pengaruh variabel pada saat yang sama terlepas dari variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk membandingkan nilai f hitung dengan f tabel. Keterangan pengujian uji f yaitu:

- a) Jika f hitung $>$ f tabel dan signifikan $<$ 0,05 maka hipotesis diterima. Artinya variabel terikat mempengaruhi variabel terikat secara bersamaan.
- b) Jika f hitung $<$ f tabel dan signifikan $>$ 0,05 maka hipotesis di tolak. Artinya variable terikat tidak mempengaruhi variable terikat.

3) Koefisien Determinan

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat digunakan analisis korelasi. Hal ini untuk mengetahui secara dini apakah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang dianalisis kuat atau rendah dan searah atau tidak. Nilai R bervariasi antara -1 sampai dengan 1 ($-1 \leq R \leq 1$) artinya apabila $R = -1$ mendekati -1 menunjukkan hubungan antara sejumlah

variabel bebas (X) secara bersama-sama dengan variabel terikat (Y) sempurna negatif atau berlawanan arah. Apabila $R = 0$ atau mendekati 0, menunjukkan tidak ada hubungan antara sejumlah variabel bebas 40 (X) secara bersama-sama dengan variabel terikat (Y). Apabila $R = 1$ atau mendekati 1, maka hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) sempurna dan searah atau positif.

Tabel 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketelitian paling baik dalam analisis regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

d. Landasan Teori

1. Pelayanan Publik

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”. Manusia melakukan kegiatan dengan menggunakan peralatan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan. Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) yang menyatakan “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat

diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Secara sederhana, istilah pelayanan diartikan melakukan sesuatu bagi orang lain dan tidak menghasilkan produk secara fisik

2. Disiplin Kerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009: 129), ” *Dicipline is management action to enforce organization standar*”. (Disiplin kerja adalah pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi). Pedoman-pedoman atau aturan dalam organisasi harus dibuat dengan manajemen agar pedoman yang dihasilkan baik dan benar. Manajer merupakan pihak yang membuat peraturan atau norma yang berlaku dalam masyarakat yang dijadikan pedoman karyawan untuk mencapai disiplin kerja. Menurut Veithzal Rivai (2011: 825):” Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”.

3. Kepuasan Masyarakat

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. Sedangkan menurut Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2014: 354) mendefinisikan “Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Tanggapan emosional bisa berupa perasaan lebih yang dirasakan ketika sesuatu keinginan yang diharapkannya tercapai. Masyarakat yang secara terus-menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama tanpa adanya keluhan untuk menggunakan produk atau jasa dapat dikatakan bahwa mereka merasa puas akan produk atau jasa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

e. Pembahasan

Setelah peneliti melakukan secara langsung dengan menyebar kuesioner kepada Masyarakat Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap maka tujuan yang akan dikemukakan dalam penelitian ini menghasilkan data dan penjelasannya berikut ini:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan temuan penelitian uji t pada tabel 4.12, didapatkan bahwasanya variabel Kualitas Pelayanan (X_1) membawa dampak pada Kepuasan Masyarakat (Y) sesuai dengan tabel *coefsiens* dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai *thitung* $> ttabel$, $4,405 > 1,97912$, Ini berarti bahwa secara statistik, ada bukti yang cukup untuk menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Alhasil dapat ditarik kesimpulan bahwasannya Hipotesis diterima yang mengindikasikan hasil variabel Kualitas Pelayanan membawa dampak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap.

2. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut hasil penelitian dan diujikan menggunakan uji t pada tabel 4.12 variabel Disiplin Kerja (X_2) membawa dampak pada Kepuasan Masyarakat (Y), sesuai dengan tabel *coefsiens* dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai *thitung* $5,009 > ttabel$ $1,97912$. Ini berarti bahwa ada bukti yang kuat bahwa Disiplin Kerja secara signifikan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat. Variabel Disiplin Kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwasanya Hipotesis diterima, dalam hal ini menunjukkan bahwa Disiplin Kerja dapat membawa dampak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian dari uji simultan Uji F pada tabel 4.13 dapat disimpulkan pada pengujian signifikan uji simultan mengindikasikan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ menunjukkan hasil besar pada f hitung 25,729 lebih besar dari F tabel 3,07 sehingga mampu didefinisikan variabel Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja dengan simultan membawa dampak signifikan pada variabel Kepuasan Masyarakat. Hasil uji simultan mampu disimpulkan jika Hipotesis diterima yang mengindikasikan hasil variabel Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja membawa dampak signifikan pada Kepuasan Masyarakat di Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap. Dari hasil diatas yang artinya Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja dalam penelitian ini secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap.

f. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terhadap Masyarakat Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat, dapat ditarik kesimpulan berikut ini:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Kalisabuk, Kesugihan, Cilacap, karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung $4,405 > t \text{ tabel } 1,97912$.
2. Disiplin kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung $5,009 > t \text{ tabel } 1,97912$.
3. Secara bersama-sama, kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $F \text{ hitung } 25,729 > F \text{ tabel } 3,07$.

Daftar Pustaka

- Amin, I. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-dasar pelayanan prima*. PT Elex Media Komputindo.
- Buhler. (2007). *Alpha Teach Yourself, Management Skills*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Dwiyanto, A. (2009). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Gaspersz, V. (2008). *Manajemen kualitas dalam industri jasa*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasibuan, M. S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara.
- Indonesia. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
- Indonesia, Undang-Undang No.6 Tahun 2014 *tentang Desa Laboratorium Politik dan Tata Pemerintahan*.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex MediaKomputindo.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Kotler, P. (2005). *Marketing Management (12th ed.)*. Prentice Hall.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy (7th ed.)*. Pearson Education.
- Lukman, S. (2005). *Kualitas pelayanan publik*. PT RajaGrafindo Persada
- Lupiyoadi, L. (2004). *Manajemen Perusahaan Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Moore, M. H. (2020). *Recognizing public value*. Harvard University Press.

- Pasalong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen pelayanan publik*. Gava Media.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter, dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sanusi. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Simamora, B. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Yayasan Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA CV.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Sutrisno. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru SMP Muhammadiyah 44 Pamulang*. Jenius.
- Tjiptono, F. (2012). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.