

Pengaruh Kedisiplinan Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Ujung Bandar (Studi Kasus Pada Kantor Lurah Ujung Bandar)

Basyarul Ulya Nasution¹, Rahmad Hidayat², Midrawati Hasibuan³

¹Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Al Washliyah Labuhanbatu, Rantauprapat, Indonesia

²Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Al Washliyah Labuhanbatu, Rantauprapat, Indonesia

³Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Al Washliyah Labuhanbatu, Rantauprapat, Indonesia

Email: basyarululya05@gmail.com, rahmathidayat202421@gmail.com midrawati986@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Ujung Bandar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Sampel penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Lurah Ujung Bandar. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya menjaga kedisiplinan pegawai dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Kata Kunci : *Kedisiplinan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat.*

Abstract

This research aims to analyze the influence of employee discipline and service quality on community satisfaction at the Ujung Bandar Village Head Office. The research method used is a quantitative method with data collection techniques through questionnaires. The sample for this research is people who use services at the Ujung Bandar Village Head Office. The research results show that there is a positive relationship between employee discipline and service quality on community satisfaction. The implication of this research is the importance of maintaining employee discipline and improving service quality to increase public satisfaction. It is hoped that this research can contribute to effort to improve public service at the sub-district level.

Keywords: *Discipline, Service Quality, and Community Satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Kantor Lurah Ujung Bandar merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Ujung Bandar. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Lurah Ujung Bandar meliputi berbagai macam, seperti pengurusan surat keterangan, pembuatan KTP, dan pelayanan administrasi lainnya. Kantor Lurah Ujung Bandar, pusat pelayanan pemerintah, misi utama melayani warga dengan tulus dan bijak lah. Disana, berbagai keperluan masyarakat diproses, mulai dari surat keterangan hingga KTP yang terpilih. Dari pengurusan dokumen hingga administrasi, serta memberi solusi berkesan. Kedisiplinan pegawai merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan publik. Pegawai yang disiplin akan selalu datang tepat waktu, menyelesaikan pekerjaan dengan baik, dan bertanggung jawab atas tugasnya. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan rasa puas kepada masyarakat. Masyarakat yang puas dengan pelayanan publik akan lebih percaya kepada pemerintah dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Berdasarkan hasil observasi awal, terdapat beberapa indikasi bahwa kualitas pelayanan di Kantor Lurah Ujung Bandar perlu perbaikan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal, seperti: (1) Masih banyaknya masyarakat yang mengeluh tentang hal lamanya waktu tunggu dalam proses pelayanan. (2) Pegawai yang terkesan kurang ramah dan kurang tanggap dalam melayani masyarakat. (3) Sarana dan prasarana yang masih kurang memadai. Rendahnya kualitas pelayanan di Kantor Lurah Ujung Bandar diduga disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain : (1) Kurangnya disiplin pegawai. (2) Kurangnya pelatihan dan pengembangan bagi pegawai. (3) Sarana dan prasarana yang masih kurang memadai.

Masalah ini perlu segera diatasi agar kualitas pelayanan di Kantor Lurah Ujung Bandar dapat meningkat dan masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin pegawai dan kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat Ujung Bandar. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Lurah Ujung Bandar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk itu peneliti tertarik untuk mengambil skripsi dengan judul **“Pengaruh Kedisiplinan Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Ujung Bandar (Studi Kasus Pada Kantor Lurah Ujung Bandar)”**.

2. PEMBAHASAN

2.1 Hasil Deskriptif

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
30 tahun kebawah	11	26,82%
30 tahun ke atas	30	73,17%
Total	41	100%

Sumber: Data primer penelitian diolah 2024

Berdasarkan karakteristik responden berdasarkan usia, menunjukkan bahwa responden yang berusia antara tahun ke bawah sebanyak 11 orang dengan presentase sebesar 26,82%, dan responden yang berusia 30 tahun ke atas sebanyak 30 orang dengan presentase sebesar 73,17%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat di tunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	18	43,90%
Perempuan	23	56,09%
Total	41 Orang	100%

Sumber: Data primer penelitian diolah 2024

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel diatas, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 18 orang dengan presentase sebesar 43,90% dan responden perempuan yaitu sebanyak 23 orang dengan presentasi sebesar 56,09%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan dapat di tunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Jabatan	Jumlah	Persentase
SMA	16	39,02%
S1	25	60,97%
Total	41 Orang	100%

Sumber: Data primer penelitian diolah 2024

Berdasarkan responden berdasarkan pendidikan, menunjukkan bahwa SMA sebanyak 16 orang dengan presentase sebesar 39,02%, dan responden S1 sebanyak 25 orang dengan presentase sebesar 60,97%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan dapat di tunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jabatan	Jumlah	Persentase
Lurah	1	2,43%
Sekretaris	2	4,87%
Kasi Pemerintahan	3	7,31%
Kasi Tramtib	3	7,31%
PKK	12	29,26%
Lain-lain	20	48,78%
Total	41 Orang	100%

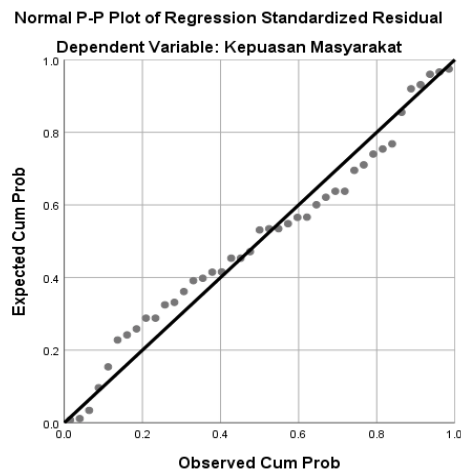
Sumber: Data primer penelitian diolah 2024

Berdasarkan responden berdasarkan jabatan pekerjaan, menunjukkan bahwa Lurah sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,48%, responden Sekretaris sebanyak 2 orang dengan presentase sebesar 4,87%, responden Kasi Pemerintahan sebanyak 3 orang dengan presentasi sebesar 7,31%, responden Kasi Tramtib

sebanyak 3 orang dengan presentase sebesar 7,31%, responden PKK sebanyak 12 orang dengan presentase sebesar 29,26%, dan responden lain-lain sebanyak 20 orang dengan presentase sebesar 48,78%.

2.2 Hasil Uji Normalitas

Pengujian asumsi normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016:160).



Gambar 1. Uji Normalitas

Dari gambar grafik *Normal P-P Plot of Regressed Residual* menggambarkan penyebaran terjadi sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis tersebut, maka dapat dikatakan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat normalitas.

2.3 Hasil Uji Multikolinieritas

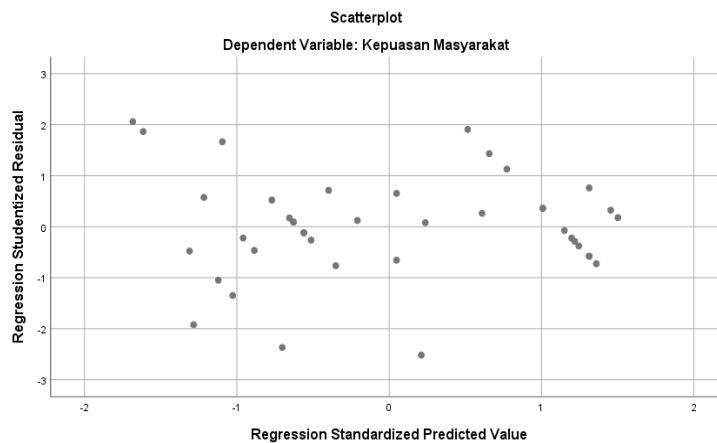
Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize dCoefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std.Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.202	2.268		3.175	.003		
Kedisiplinan	.109	.040	.137	2.723	.010	1.000	1.000
Kualitas Pelayanan	.705	.038	.943	18.772	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable : Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel yang di gunakan sebagai prediktor model regresi menunjukkan nilai VIF yang cukup kecil, dimana semuanya berada di bawah 10 dan nilai tolerance semua variable berada diatas 0,10. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas, yang berarti bahwa semua variabel tersebut dapat digunakan sebagai variabel yang saling independen.

2.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2.
 Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar grafik *Scatterplot* yang di tampilkan untuk uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak berbentuk pola yang jelas. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah (heteroskedastisitas) terhadap model regresi.

2.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.202	2.268		3.175	.003		
	Kedisiplinan	.109	.040	.137	2.723	.010	1.000	1.000
	Kualitas Pelayanan	.705	.038	.943	18.772	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable : Kepuasan Masyarakat

Dari table diatas menunjukkan bahwa terdapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :
 $Y = 7,202 + 0,109 X_1 + 0,705X_2 + e$

Dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Konstanta(a)
 Ini berarti jika semua variabel bebas memiliki nilai nol (0) maka nilai variabel terikat (Y) sebesar 7,202.
2. (X1) terhadap (Y)
 Nilai koefisien untuk variabel X1 berpengaruh positif terhadap Y dengan nilai koefisien sebesar 0,109. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan maka variabel (Y) akan naik sebesar 0,109 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
3. (X2) terhadap (Y)

Nilai koefisien untuk variabel X2 berpengaruh positif terhadap Y dengan nilai koefisien sebesar 0,702. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan maka variabel (Y) akan naik sebesar 0,702 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

2.6 Hasil Uji t (Parsial)

Tabel 7. Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.202	2.268		3.175	.003		
	Kedisiplinan	.109	.040	.137	2.723	.010	1.000	1.000
	Kualitas Pelayanan	.705	.038	.943	18.772	.000	1.000	1.000

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari dua uji yaitu bahwa hasil Uji t dengan taraf signifikan 0,05 kemudian uji t terbukti bahwa :

1. Pengaruh Variabel (X1) terhadap (Y) atau H1

Terlihat pada kolom *Coefficients* terdapat nilai sig $0,000 < 0,05$ dan t hitung $2,723 > t$ tabel $2,021$ maka H1 diterima dan H0 ditolak. Variabel X1 dapat disimpulkan bahwa variabel X1 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X1 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan X1 memiliki pengaruh signifikan terhadap Y yang mana secara parsial diterima.

2. Pengaruh Variabel (X2) terhadap (Y) atau H2

Terlihat pada kolom *Coefficients* terdapat nilai sig $0,000 < 0,05$ dan t hitung $18,722 > t$ tabel $2,021$ maka H2 diterima dan H0 ditolak. Variabel X2 dapat disimpulkan bahwa variabel X2 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X2 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan X2 memiliki pengaruh signifikan terhadap Y yang mana secara parsial diterima.

2.7 Hasil Uji F

Tabel 8. Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	214.965	2	107.483	179.208	.000 ^b
	Residual	22.791	38	.600		
	Total	237.756	40			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan

Dari tabel diatas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $149,690$ dengan nilai probabilitas (sig) = $0,000$. Nilai F_{hitung} ($179,208$) $> F_{tabel}$ ($3,323$), dan nilai sig. lebih kecil dari nilai probabilitas $0,05$ atau nilai sig $0,000 < 0,05$; maka

H3 di terima dan H0 ditolak, disimpulkan X1 dan X2 mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) dan secara signifikan terhadap Y yang mana secara simultan diterima.

2.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary^b				
Model	R	RSquare	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.951 ^a	.904	.899	.774

a. Predictors : (Constant), Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel diatas hasil perhitungan untuk nilai R2 diperoleh dalam analisis regresi berganda diperoleh nilai koefisien determinasi (Adj R2) sebesar 0,899. Hal ini berarti bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sebesar 89,9 %, sedangkan sisanya sebesar 10,1% dapat dijelaskan variabel lain diluar penelitian ini.

3. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Kedisiplinan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan. Terlihat pada kolom *Coefficients* terdapat nilai sig $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,723 > t_{tabel} 2,021$ maka H1 diterima dan H0 ditolak. Variabel X1 dapat disimpulkan bahwa variabel X1 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X1 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan X1 memiliki pengaruh signifikan terhadap Y yang mana secara parsial diterima.
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan. Terlihat pada kolom *Coefficients* terdapat nilai sig $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 18,722 > t_{tabel} 2,021$ maka H2 diterima dan H0 ditolak. Variabel X2 dapat disimpulkan bahwa variabel X2 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X2 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan X2 memiliki pengaruh signifikan terhadap Y yang mana secara parsial diterima.
3. Variabel Kedisiplinan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan. Dari tabel diatas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 149,690 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. $F_{hitung} (179,208) > F_{tabel} (3,323)$, dan nilai sig. Lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai sig $0,000 < 0,05$; maka H3 diterima dan H0 ditolak, disimpulkan X1 dan X2 mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) dan secara signifikan terhadap Y yang mana secara simultan diterima.
4. Berdasarkan tabel diatas hasil perhitungan untuk nilai R2 diperoleh dalam analisis regresi berganda diperoleh nilai koefisien determinasi (Adj R2) sebesar 0,899. Hal ini berarti bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sebesar 89,9%, sedangkan sisanya sebesar 10,1% dapat dijelaskan variabel lain diluar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bawole,D.S.,Lengkong,F.D.,&Kiyai,B.(2015).Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malala yang Kota Manado.*Jurnal Administrasi Publik*, 4(32).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi8)* (Cetakanke). Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendrayani. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar .*Eko Dan Bisnis (Riau Economics and Business Review)* P.ISSN: 1410-7988 E.ISSN: 2614-123X Volume 13,Nomor 2, 27 Juni2022, 126–136.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta-Jurnal Sekretaris Dan Manajemen*,3(1),7–16.https://doi.org/10.31294/widya_cipta.v3i1.5011
- Nor Hadi. (2018). Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa. *BISNIS*, Vol.6, No.
- Pengestuti,D.C.,& Husniaty,R.(2021). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok*. 4(1),10–12.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OkutimuR. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*,Volume 1 N.
- Sudiartha Athar, H. (2020). under a Creative Commons Attribution (CC-BY-NC-SA) 4. 0license CORE View meta data, citation and similar paper sat core.ac.uk provided by Electronic Journal Fakultas Ekonomi UNIA (Universitas Islam Attahiriyah). *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*,5(1),57–64. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB/article/view/367>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:CV.Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto. (2011). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi2*. Jakarta :Salemba Empat.
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwidiwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*,4(2),276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Tjiptono,F.(2012).*Pemasaran Jasa*.Banyumedia,Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1 (2),13–22.<https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Wulandari, R. (2021). The Influence of Location, Product Quality, Employee Service Quality on Purchasing Decisions in Shopping Centers. *International Journal of Economic sand Management Research* ,2(1).<https://ijemr.politeknikpratama.ac.id/index.php/ijemr>.
- Yulianwan,R.(2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Rahmat Yulianwan Universitas Airlangga. *Eksis*, 12 (2),126–135.