

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI
UNIVERSITAS SAM RATULANGI (JMBS UNSRAT)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN LOLAK
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW**

**Erna Manoppo*¹, Agus Supandi Soegoto², Jumie S L. Mokoginta³, Sicilya C. Mokoginta⁴,
Riskayanti Mappasompe⁵**

^{1,3,4,5}Universitas Dumoga Kotamobagu, ²Universitas Sam Ratulangi Manado

ARTICLE INFO

Keywords:

quality of public services, work discipline, community satisfaction

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Masyarakat

Corresponding author:

Agus Supandi Soegoto
agus.soegoto@yahoo.com

Abstract. *The quality of public services is seen as one of the components that need to be realized by the company, because it has the influence to bring in new customers and can reduce the possibility of old customers to switch to other companies. Work discipline is defined when employees always come and go home on time, do all work well, comply with all company regulations and prevailing social norms. Customer satisfaction is a condition in which customer needs, wants, and expectations can be fulfilled through the products consumed. The purpose of this study was to determine the quality of public services and work discipline of employees on community satisfaction at the Lolak district office, Kab. Bolaang Mongondow. This research is a type of associative research with a survey approach. The analysis method used is multiple regression and hypothesis testing. Service quality and employee work discipline together affect community satisfaction at the Lolak sub-district office.*

Abstrak. Kualitas pelayanan publik dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kedisiplinan kerja diartikan bila mana karyawan selalu datang dan pulang tepat waktunya, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-normas sosial yang berlaku. Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Lolak Kab. Bolaang Mongondow. Penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan survey. Metode analisis yang digunakan adalah regresi berganda dan pengujian hipotesis. Kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai bersama-sama memengaruhi kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan lolak

PENDAHULUAN

Selalau menjadi persoalan masalah pelayanan administrasi yang ada di Indonesia sehingga perl dapat perhatian dan penyelesaian yang konkrit. Secara kualitatif hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan di mana-mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Artinya bahwa pelayanan administrasi merupakan sudah menjadi tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat.

Pelayanan yang pegawai berikan kepada masyarakat pasti akan memberikan dampak kepuasan atau tidak kepada masyarakat secara langsung jika pelayanan tersebut terpenuhi dan memiliki rasa puas, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus. Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kecamatan. Tingkat kecamatan merupakan line office dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan harus pula diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Sebagai sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh dinamika, kecamatan mengalami banyak masalah sebagai organisasi administratif.

Kantor Kecamatan Lolak salah satu instansi pelayanan publik ditingkatan kecamatan. instansi kecamatan Lolak didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya maksimal. Berdasarkan data awal hasil prasurvey prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Lolak terkesan lambat karena pegawai yang ada masih kurang sehingga masyarakat merasa kesulitan dan merasa tidak puas dengan pelayan yang ada ketika ingin menyelesaikan urusan di Kantor Kecamatan Lolak. Pemerintah sering mengundang masyarakat untuk melakukan rapat bersama dengan agenda rapat yang telah dijadwalkan, namun sering kali tidak tepat waktu. Aula pertemuan juga dinilai tidak memadai. Berikut ini hasil wawancara secara singkat antara peneliti dengan beberapa populasi masyarakat yang berkunjung ke kantor kecamatan lolak.

Bapak AM usia 59 Tahun, mengeluh tentang kurangnya sosialisasi dari pihak Kecamatan menyangkut masalah bencana alam dan sosialisasi tentang bantuan-bantuan di tingkat Kecamatan.

Nona KF usia 29 Tahun, mengeluhkan tentang kurangnya kehadiran pegawai di Kantor Kecamatan disaat masyarakat akan melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan administrasi dana desa.

Bapak SI usia 34 Tahun, mengeluhkan tentang kurangnya fasilitas ruangan untuk rapat atau tempat pertemuan masyarakat di Kantor Kecamatan, dimana ruangan yang tersedia hanya bisa menampung 25 orang sementara masyarakat yang akan menghadiri rapat terdiri dari perwakilan 22 desa yang setiap desanya akan mengutus 2 sampai 3 orang perwakilan

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan lolak

2. Untuk mengetahui disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan lolak
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan lolak.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu cara atau jalan untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan yang ada dalam penelitian.

Menurut (Sugiyono, 2015). Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif asosiatif dengan pendekatan survey. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan diskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Menurut (Singarimbun, 2011). Penggunaan metode survey akan memudahkan peneliti untuk memperoleh data yang akan diolah untuk memecahkan masalah yang menjadi tujuan akhir penelitian dengan langkah-langkah ; merumuskan masalah, menentukan konsep dan hipotesa, pengambilan sampel, pembuatan kuisioner, pekerjaan lapangan, pengolahan data dan analisa akhir. Penelitian ini telah dilakukan selama tiga bulan sejak bulan Maret sampai dengan bulan Juni 2020 dan mengambil lokasi di Kantor Kecamatan Lolak yang beralamat di Jalan Trans Sulawesi, Lolak, Kabupaten Bolaang Mongondow. Menurut (Gudono, 2017). Data yang berisi observasi terkait hal tertentu disebut Populasi. Sampel adalah sub-bagian populasi. Jadi jelas bahwa ukuran (jumlah data) sampel selalu lebih kecil dari pada jumlah data populasi. Keuntungan sebuah riset ilmiah adalah bahwa dengan menggunakan prosedur pengambilan sampel yang tepat, seorang peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai populasi. Menurut (Sinungan, 2014). Disiplin adalah sebagai sikap mental yang tercermin perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok atau berupa ketaatan (*obedience*) terhadap peraturan - peraturan atau ditetapkan pemerintah atau etika, norma dan kaidah

Dalam penentuan sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Non Probability Sampling* (Sugiyono, 2015) *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Lolak, namun karena populasi terlalu banyak dan jangkauan terlalu luas sehingga tidak memungkinkan peneliti melakukan pengambilan data pada seluruh populasi, dan peneliti memiliki keterbatasan tenaga, waktu, biaya dan situasi pandemi maka populasi yang dijadikan sampel hanya masyarakat yang datang ke kantor kecamatan Lolak selama rentang waktu 3 bulan penelitian yang keseluruhannya berjumlah 260 orang.

Dari populasi tersebut penulis akan mengambil sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2015).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Persen kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Perhitungan menggunakan *margin error* sebesar 10%. Dengan demikian jumlah sampel dapat diperoleh sebagai berikut :

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$\text{Sehingga: } n = 260 / (1 + (260 \times 0,1^2))$$

$$n = 260 / (1 + (260 \times 0,01))$$

$$n = 260 / 1 + (2,6)$$

$$n = 260 / 3,6$$

$$n = 72 \text{ Responden}$$

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel. Variabel didalam penelitian suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2015)

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas (*Independent Variabel*) yaitu Kualitas Pelayanan Publik (X_1) dan Disiplin Kerja Pegawai (X_2), dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebagai variabel terikat (*Dependent Variabel*)

Kualitas Pelayanan Publik (X_1)

Tjiptono,(2014:267). Indikator untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan multi model yang mencakup beberapa hal yaitu :

1. *Reliability* (Keandalan).
2. *Responsiveness* (Daya tanggap).
3. *Assurance* (Jaminan).
4. *Empathy* (Empati).
5. *Tangible* (Bukti langsung).

Disiplin Kerja Pegawai (X_2)

Menurut (Hasibuan, 2016). Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, di antaranya:

1. Teladan Pimpinan.
2. Keadilan.
3. Waskat.
4. Sanksi/ Hukuman dan Ketegasan.

Kepuasan Masyarakat (Y)

Menurut (Lupioyadi, 2006). Indikator penentu kepuasan masyarakat dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

1. Kualitas produk/jasa.
2. Kualitas pelayanan.
3. Emosional.
4. Harga.
5. Biaya.

Variabel-variabel diatas kemudian diukur dengan menggunakan Skala *Likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Data yang telah terkumpul melalui angket, kemudian penulis olah ke dalam bentuk kualitatif, yaitu dengan cara menetapkan skor jawaban dari pernyataan yang telah dijawab oleh responden, dimana pemberian skor tersebut didasarkan pada ketentuan. Dengan *Skala Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator

variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan. (Sugiyono, 2015). Menurut (Umar, 2014). Data merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data tidak ada riset. Data yang akan dipakai oleh riset seharusnya data yang benar, karena data yang salah akan menghasilkan informasi yang salah pula. adapun data yang diperlukan sehubungan dengan penelitian ini adalah :

Menurut (Indriantoro dan Supomo, 2012). Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini data primer menggunakan kuisisioner, dan sumber data diperoleh dari responden, Responden dalam penelitian ini, diambil dari masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Lolak. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara dalam hal ini data sekunder didapatkan dari internet, media cetak dan kepustakaan. Teknik Pengumpulan Data. Sumber data penelitian ini adalah subyek dimana data dapat diperoleh Menurut (Arikunto, (2010). Dalam penelitian ini data yang digunakan berasal dari: Observasi teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Studi Pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.. Data sekunder juga didapat melalui browsing di internet, membaca berbagai literatur, hasil kajian dari peneliti terdahulu, catatan perkuliahan, serta sumber-sumber lain yang relevan. Kuesioner atau Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner (angket) digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tanggapan masyarakat tentang pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Teknik Analisis Data, adapun Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah sebagai berikut : Uji Validitas validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang harus diukur. Uji validitas digunakan untuk menguji seberapa cermat suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item. Yaitu mengkorelasi skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (*Corrected item total correlation*) Dimana butir-butir instrumen dianggap valid apabila koefisien korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang penyelesaiannya dilakukan dengan menggunakan program SPSS (Statistical Package and Service Solution)

Menurut (Riduwan, 2010). Uji validitas dapat juga dilakukan dengan tahapan analisis

sebagai berikut :

$$r = \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x)(\sum Y)}{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

dimana :

X = Skor masing-masing variabel yang ada pada kuisisioner

Y = Skor total semua variabel yang ada pada kuisisioner

n = Jumlah responden

r = Korelasi antara variabel X dan Y.

Kriteria pengujiannya adalah :

Jika r_{hitung} positif atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan itu valid.

Jika r_{hitung} negatif atau $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut tidak valid

Uji Reliabilitas, Menurut (Suryabrata, 2012). Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan, sebuah tes dikatakan reliabel jika skor yang diperoleh oleh peserta relatif sama meskipun dilakukan pengukuran berulang-ulang. Pengukuran reliabilitas tersebut dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, dengan rumus:

$$r_{11} = \left[\frac{n}{(n-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_1^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Sumber: Arikunto (2010:239).

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

$\sum \sigma_1^2$ = Skor tiap-tiap item

N = Banyaknya butir soal

σ_1^2 = Varians total

Menurut (Arikunto, 2010). Kriteria uji reliabilitas dengan rumus alpha adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat ukur tersebut reliabel dan juga sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat ukur tidak reliabel. Dalam penelitian ini, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS dengan model Alpha Cronbach's yang diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai 1.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari kelompok individu. Semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu alat ukur, maka semakin stabil alat itu digunakan. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pertanyaan yang telah valid, rumus yang dipakai untuk menguji reliabilitas dalam penelitian adalah Cronbach Alpha yang penyelesaiannya dilakukan dengan membandingkan r_{alpha} dan r_{tabel} pada aplikasi SPSS.

Ghozali, (2013:46) Secara umum keandalan dalam kisaran 0,00 s/d 0,20 kurang baik, > 0,20 s/d 0,40 agak baik, > 0,40 s/d 0,60 cukup baik, > 0,60 s/d 0,80 baik, serta dalam kisaran > 0,80 s/d 1,00 dianggap sangat baik. Uji Normalitas Data, penelitian ini dilakukan untuk menguji korelasi antara variabel X dengan variabel Y, maka untuk menguji hipotesisnya digunakan uji normalitas data. Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian yang digunakan berdistribusi normal atau tidak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dengan kuisisioner diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 72 responden menunjukkan jenis kelamin Laki-laki sebanyak 52 orang atau 72%, sedangkan responden perempuan sebanyak 20 orang atau 28%.

Hasil Analisis Statistik

Uji Validitas

Menurut (Arikunto, (2010) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah

mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel yang akan diuji validitasnya yaitu : Kualitas pelayanan publik (X_1), Disiplin kerja pegawai (X_2) dan Kepuasan Masyarakat (Y).

Adapun kriteria pengujiannya adalah Menurut (Riduwan,2010:110):

Jika r_{hitung} positif atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan itu valid.

Jika r_{hitung} negatif atau $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

Untuk mengetahui nilai r tabel pada pada 72 orang responden dengan taraf signifikansi 5%, maka digunakan rumus $df=n-2$, $df=72-2=70$. Kemudian lihat nomor 70 tabel r product moment pada signifikansi 5%. Didapatkan angka r_{tabel} adalah 0,235.

Data yang diperoleh dari konsumen melalui kuisisioner yang telah ditentukan diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X_1)

Variabel	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}
Kualitas Pelayanan Publik (X_1)	Keandalan	,332	,235
	Daya Tanggap	307	
	Jaminan	,316	
	Empati	,304	
	Bukti Langsung	,671	

Sumber data Primer, 2022

Hasil Uji Validitas pada variabel Kualitas pelayanan publik (X_1) diatas menunjukkan semua item berada pada taraf keabsahan yang valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja Pegawai (X_2)

Variabel	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}
Disiplin kerja pegawai (X_2)	Teladan Pimpinan	.589	,235
	Keadilan	.269	
	Waskat	.428	
	Sanksi/Hukuman	.298	
	Ketegasan	.324	

Sumber data Primer, 2022

Hasil Uji Validitas pada variabel Disiplin kerja pegawai (X_2) diatas menunjukkan semua item berada pada taraf keabsahan yang valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kualitas Jasa	.623	
	Kualitas Pelayanan	.660	
	Emosional	.599	,235
	Harga	.433	
	Biaya	.366	

Sumber data Primer, 2022

Hasil Uji Validitas pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) diatas menunjukkan semua item berada pada taraf keabsahan yang valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama (Umar, 2014). Dengan menggunakan program SPSS ada pula kriteria sebagai berikut :

- Apabila hasil koefisien Alpha $>$ taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuisioner tersebut reliabel.
- Apabila hasil koefisien Alpha $<$ taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuisioner tersebut tidak reliabel.

Tabel 4. Uji Reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan Publik (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,623	5

Sumber data Primer, 2022

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari Cronbach's Alpha atau koefisien Alpha dari variabel kualitas pelayanan publik bernilai 0,623, artinya kuisioner variabel kualitas pelayanan publik tersebut reliabel karena nilai koefisien Apha $62,3\% >$ taraf signifikansi 60%.

Uji Reliabilitas variabel Disiplin Kerja Pegawai (X_2)

Tabel 5. Uji Reliabilitas variabel Disiplin Kerja Pegawai (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,615	5

Sumber data Primer, 2022

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari Cronbach's Alpha atau koefisien Alpha dari variabel Kompensasi bernilai 0,615, artinya kuisisioner variabel disiplin kerja pegawai tersebut reliabel karena nilai koefisien Apha 61,5% > taraf signifikasi 60%.

Uji Reliabilitas variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 6. Uji Reliabilitas variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,758	5

Sumber data Primer, 2022

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari Cronbach's Alpha atau koefisien Alpha dari variabel kepuasan masyarakat bernilai 0,758, artinya kuisisioner variabel kepuasan masyarakat tersebut reliabel karena nilai koefisien Apha 75,8% > taraf signifikasi 60%.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai *error* yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang dimiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS.

Menurut (Santoso, 2013). Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

- 1) Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas < 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

Tabel 7. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		X1	X2	Y
N		72	72	72
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	17.86	19.44	19.75
	Std. Deviation	2.923	2.343	2.842
Most Extreme Differences	Absolute	.155	.117	.120
	Positive	.155	.117	.120
	Negative	-.108	-.112	-.101
Kolmogorov-Smirnov Z		1.311	.992	1.017
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064	.279	.252

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber data Primer, 2022

Pada output uji normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test diatas dapat dilihat bahwa nilai probabilitas *Asymp. Sig. (2-tailed)* ketiga variabel lebih besar dari 0,05 yang berarti data telah terdistribusi dengan normal.

Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa $F_{hitung} 52.174 >$ dari F tabel yang hanya sebesar 3.123, ini berarti kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lolak. Pada pengujian secara Parsial (Uji T) dimana hasil analisis di atas diperoleh nilai t hitung variabel kualitas pelayanan publik sebesar $(2,573) >$ t tabel $(1,990)$ sehingga hipotesis nol ditolak. Artinya kualitas pelayanan publik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Demikian juga pada variabel disiplin kerja pegawai diperoleh nilai t hitung kualitas pelayanan sebesar $(7,645) >$ t tabel $(1,990)$ sehingga hipotesis nol ditolak. Artinya disiplin kerja pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil analisis Regresi Berganda didapat kesimpulan sebagai berikut :

Konstanta a sebesar 0,577, artinya jika kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai nilainya 0 maka kepuasan masyarakat nilainya sebesar 0,577 satuan. Konstanta $b_1 X_1$ sebesar 0.213, artinya jika kualitas pelayanan publik ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan masyarakat akan naik sebesar 0.213 satuan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada dasarnya adalah variabel yang paling lemah karena meskipun dinaikan 1 satuan hanya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebesar 0,213 satuan. Konstanta $b_2 X_2$ sebesar 0.790, artinya jika disiplin kerja pegawai ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan masyarakat akan naik sebesar 0.790 satuan. Dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pegawai pada dasarnya sudah baik karena jika dinaikan 1 satuan akan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebesar 0,790 satuan.

Tabel 8. rangkuman quisioner masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Kecamatan.

Indikator	TS	KS	RR	S	SS	Responden
1. Saudar/i menilai pegawai memiliki pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan yang baik	1	14	25	20	12	72
2. Saudar/i tidak dilayani dengan cepat dan tepat	-	15	21	26	10	72
3. Pelayanan yang diberikan belum handal dan akurat	-	2	17	38	15	72
4. Saudara/i merasa mendapat perhatian secara individu atau pribadi	-	9	22	25	16	72
5. Saudara/i melihat kantor kecamatan memiliki fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan yang baik	1	9	33	20	9	72

Sumber data Primer, 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa indikator yang paling berpengaruh adalah indikator X1.3, dimana 38 orang responden menjawab setuju terhadap belum handalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor kecamatan. Pada indikator X1.5, 33 orang responden menjawab ragu-ragu bahwa kantor Kecamatan Lolak memiliki fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang baik. Kemudian pada indikator X1.2, 26 orang menjawab setuju bahwa masyarakat tidak dilayani dengan cepat, begitu juga dengan indikator X1.4 dimana 25 orang responden menjawab setuju

bahwa masyarakat tidak mendapat perhatian secara individu, dan yang terakhir adalah Indikator X1.1 dimana 25 orang responden menjawab ragu-ragu terhadap kemampuan dan kesopanan dari pegawai pada kantor kecamatan lolak.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa

1. Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lolak.
2. Kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lolak.
3. Disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lolak.

DAFTAR PUSTAKA

- Alas, R., Übius, U., Lorents, P., & Matsak, E. (2017). Corporate Social Responsibility In European And Asian Countries. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Inovasi (JMBI) UNSRAT Vol. 4 No. 1*
- Arikunto, Suharsimi (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Brady, K.M., Cronin Jr., (2001). Some New Thoughts On Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierrarchial Approach. *The Journal of Marketing*, Vol. 65:34-49.
- Falah, Syahrul, (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Skripsi*. Departemen Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong.
- Ghozali Imam, (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gudono, (2017). *Analisis Data Riset Eksperimen*, BPFE-Yogyakarta.
- Gujarati, Damodar N. (2012), *Dasar Dasar Ekonometrika* Penerbit Salemba Empat.
- Hartono, Jogiyanto. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Ke-6. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Hasanah, Maohizatul. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram) Konsentrasi Perbankan. *Skripsi Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram*.
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Indriantoro, Nur & Supomo, Bambang, (2012), *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE, Yogyakarta.
- Lovelock Christopher. et. al. (2010). *Pemasaran Jasa, Edisi 7, Jilid 2*. Erlangga: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. (Edisi 3). Salemba Empat, Jakarta.

- Mangkunegara, Anwar, Prabu. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Marhadika, Alfa Sakinata (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan. *Skripsi*. Kenjeran Surabaya.
- Nasution, M. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia, Indonesia. Bogor.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nyangun, Agustina Luhung. (2017). Pengaruh disiplin kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di dinas tenaga kerja. *Jurnal Pemerintahan Integratif*, 4 (2), 36-45
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Patue, Sintia (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen. Universitas Negeri Gorontalo
- Porotu'o, A., Kairupan, B., & Wahongan, G. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Sikap Profesi Terhadap Kinerja Perawat Di Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 8(2). doi:<https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i2.32936>
- Priyatno, Duwi. (2010). *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*. Gaya Media, Yogyakarta.
- Putra, Dhion Gama, (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3 (12), 2118-2122
- Riduwan, M.B.A, (2010). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta, Bandung
- Samsudin, Sadili . (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit: Pustaka Setia.
- Santoso, Singgih. (2013). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti, (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Refika Aditama, Bandung.
- Sinungan, Muchdarsyah. (2014). *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta
- Suryabrata, Sumadi. (2012). *Metodologi Penelitian*. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Tjiptono, Fandi. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein . (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi-2. Cetakan ke-13. Jakarta : Rajawali Pers *Utami*,
- Vellayati. Widya Arum. (2018). Pengaruh Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor balai desa rowonosari kecamatan ulujami kabupaten magelang. *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Widodo Suparno, Eko, (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. ANDI, Yogyakarta.
- Yusuf, Burhanuddin. 2015. *Manajemen Sumber daya Manusia di lembaga keuangan syariah*. (cetakan 1). PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.