PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR BALAI DESA ROWOSARI KECAMATAN ULUJAMI KABUPATEN PEMALANG

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

Oleh:

WIDYA ARUM VELLAYATI

NIM. 13802241017

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR BALAI DESA ROWOSARI KECAMATAN ULUJAMI KABUPATEN PEMALANG

SKRIPSI

Oleh:
Widya Arum Vellayati
NIM. 13802241017

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 28 November 2017
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Jurusan Pendidikan Administrasi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui,
Dosen Pembimbing

Muslikhah Dwihartanti, SIP., M.Pd.
NIP. 19780511 200112 2 001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR BALAI DESA ROWOSARI KECAMATAN ULUJAMI KABUPATEN PEMALANG

Oleh:
Widya Arum Vellayati
NIM. 13802241017

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Tanggal 27 Desember 2017
dan dinyatakan telah lulus

DEWAN PENGUJI

Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dra. Rosidah, M.Si.	Ketua Penguji		11 Januari 2018
Muslikhah Dwihartanti, SIP., M.Pd.	Sekretaris Penguji		9 Januari 2018
Drs. Purwanto, M.M., M.Pd.	Penguji Utama		8 Januari 2018

Yogyakarta, 12 Januari 2018
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,

Dr. Sugiharsono, M.Si
NIP. 19550328 198303 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Widya Arum Vellayati
NIM	:	13802241017
Program Studi	:	Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas	:	Ekonomi
Judul	:	**Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang**

Dengan ini saya menyatakan skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain atau telah dipergunakan dan diterima sebagai persyaratan dengan penyelesaian studi pada universitas lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 27 Desember 2017
Yang Menyatakan,

Widya Arum Vellayati
NIM. 13802241017

MOTTO

Hai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar".

(Al-Baqarah: 153)

Kunci dalam hidup adalah jujur, disiplin, dan tanggungjawab

Segala sesuatu yang sudah dimulai, harus dapat diselesaikan.

(Muhammad Nur Said)

Jatuh berdiri lagi, kalah mencoba lagi, gagal bangkit lagi.

Hidup terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Tuhan dan orang lain.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrokhim, dengan mengucapkan Alhamdulillah, tugas akhir skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Mukmin dan Ibu Musyarofah serta keluarga besar yang telah memberikan lantunan doa, kasih dan cintanya, perhatian, serta dukungan yang tiada henti.
2. Almamater Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR BALAI DESA ROWOSARI KECAMATAN ULUJAMI KABUPATEN PEMALANG

Oleh:
Widya Arum Vellayati
NIM. 13802241017

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; (1) besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari; (2) besarnya pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari; (3) besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari.

Penelitian ini merupakan penelitian *ex-post facto* dengan pendekatan kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mempunyai kepentingan di Kantor Balai Desa Rowosari 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; t_{hitung} (7,341) > t_{tabel} (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; t_{hitung} (9.810) > t_{tabel} (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 F_{hitung} (54,547) > F_{tabel} (3,090) pada taraf signifikansi 5%; dan sumbangan efektif sebesar 52,9%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Disiplin Kerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat.

THE EFFECTS OF THE PUBLIC SERVICE QUALITY AND DISCIPLINE EMPLOYEES WORK TOWARDS COMMUNITY SATISFACTION OF BALAI DESA ROWOSARI, ULUJAMI DISTRICT, PEMALANG REGENCY

By:
Widya Arum Vellayati
NIM. 13802241017

ABSTRACT

This research aims to determine; (1) the magnitude effects of public service quality to community satisfaction in Balai Desa Rowosari; (2) the magnitude effects of discipline employees work to community satisfaction in Balai Desa Rowosari; (3) the magnitude effects of public service quality and discipline employees work to community satisfaction in Balai Desa Rowosari.

This research is an ex-post facto research with quantitative approach. Subjects in this research were students of community who have interests in Balai Desa Rowosari 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*;* t_{count} *(at* 7,341*)* > t_{table} *(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*;* t_{count} *(at* 9.810*)* > t_{table} *(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 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.***

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat-Nya yang tak terhingga kepada penulis. Atas limpahan kasih sayang Allah SWT, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam senantiasa panjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di hari akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir skripsi tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang luar biasa kepada:

1. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan izin untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi.
2. Bapak Drs. Joko Kumoro, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi sekaligus pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi dan dukungan.
3. Ibu Muslikhah Dwihartanti, SIP., M.Pd., Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing dengan sabar, penuh kasih sayang, mengarahkan, serta memberikan motivasi dan ilmu selama pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir skripsi.
4. Bapak Drs. Purwanto, M.M., M.Pd., Penguji Utama yang telah memberikan arahan dan masukan.
5. Ibu Dra. Rosidah, M.Si., Ketua Penguji yang telah memberikan arahan dan masukan.

6. Bapak Ibu dosen Pendidikan Administrasi Perkantoran yang sudah memberikan bimbingan dan ilmunya selama perkuliahan.
7. Bapak Nur Slamet (Kepala Desa) dan pegawai Kantor Balai Desa Rowosari yang telah memberikan izin observasi dan penelitian dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.
8. Kedua Orang Tua, kedua adik saya Abdul Rozzak dan Yafiq Nadim Alfaqih serta keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungannya baik secara materil maupun imateril untuk membantu penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
9. Muhammad Nur Said yang telah memberikan cinta, semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
10. Sahabat seperjuangan saya, Endah, Irma, Uki, Selly, Dina, Ada, Hani dan Titin terima kasih atas dukungan, semangat dan bantuan dalam penyusunan tugas akhir skripsi. Teriring doa semoga persahabatan kita akan berjalan selamanya.
11. Teman-teman Pendidikan Administrasi Perkantoran 2013 yang telah bersama-sama merasakan nikmatnya dari awal hingga akhir perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi.

Penulis menyadari bahwa selama proses penyusunan sampai pada penyelesaian tugas akhir skripsi ini tak luput dari kesalahan dan keterbatasan, oleh karena itu penulis memohon maaf kepada semua pihak yang telah terlibat.

Akhirnya, penulis berharap semoga tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 27 Desember 2017

Widya Arum Vellayati
NIM. 13802241017

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK ..... **vii**

ABSTRACT ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi Masalah 7

C. Pembatasan Masalah 7

D. Rumusan Masalah 8

E. Tujuan Penelitian 8

F. Manfaat Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA **11**

A. Kepuasan Masyarakat 11

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat 11
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat 13
3. Pengukuran Kepuasan Masyarakat 15

B. Pelayanan Publik 18

1. Pengertian Pelayanan 18
2. Pelayanan Publik 19
3. Standar Pelayanan Publik 21
4. Asas-asas Pelayanan Publik 24

C. Kualitas Pelayanan 28
1. Pengertian Kualitas Pelayanan 28
2. Dimensi Kualitas Pelayanan 30
3. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan 33
4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik 34
D. Disiplin Kerja 37
1. Pengertian Disiplin Kerja 37
2. Pentingnya Kedisiplinan Kerja 39
3. Indikator Disiplin Kerja 41
E. Hasil Penelitian yang Relevan 44
F. Kerangka Pikir 47
G. Hipotesis Penelitian 50

BAB III METODE PENELITIAN 51

A. Desain Penelitian 51
B. Tempat dan Waktu Penelitian 51
C. Variabel Penelitian 52
D. Definisi Oprasional Variabel 52
E. Sampel Penelitian 54
F. Teknik Pengumpulan Data 55
G. Instrumen Penelitian 56
H. Uji Coba Instrumen 58
I. Teknik Analisis Data 62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 70

A. Hasil Penelitian 70
1. Deskripsi Tempat Penelitian 70
2. Deskripsi Data Penelitian 73

3. Pengujian Prasyarat Analisis 88

4. Pengujian Hipotesis 91

B. Pembahasan Hasil Penelitian 100

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Balai Desa Rowosari 101

2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan 103

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat 105

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 108

A. Kesimpulan 108

B. Keterbatasan Penelitian 109

C. Saran 109

DAFTAR PUSTAKA 111

LAMPIRAN 113

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Skor Pengukuran Instrumen 56
2. Kisi-kisi Kualitas Pelayanan Publik 57
3. Kisi-kisi Disiplin Kerja Pegawai 57
4. Kisi-kisi kepuasan Pelanggan 58
5. Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen 60
6. Pedoman untuk Memberikan Interprestasi terhadap Koefisien Korelasi 61
7. Hasil Uji Reliabilitas 62
8. Pedoman Pengkategorian Skor Persepsi 66
9. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Publik 74
10. Kriteria Penilaian Komponen 75
11. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Kualitas Pelayanan Publik 77
12. Distribusi Frekuensi Variabel Disiplin Kerja 80
13. Kriteria Penilaian Komponen 81
14. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Disiplin Kerja 82
15. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat 85
16. Kriteria Penilaian Komponen 86
17. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Kepuasan Masyarakat 87
18. Ringkasan Hasil Uji Normalitas 89
19. Ringkasan Hasil Uji Linearitas 89
20. Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas 91
21. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana $X_1 - Y$ 92
22. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana $X_2 - Y$ 94
23. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Ganda 97
24. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif 99

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Paradigma Penelitian.....49
2. *Pie Chart* Kecenderungan Kualitas Pelayanan Publik.....78
3. *Pie Chart* Kecenderungan Disiplin Kerja 83
4. *Pie Chart* Kecenderungan Kepuasan Masyarakat.....88
5. Ringkasan Hasil Penelitian 100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Angket/Kuesioner Uji Coba Instrumen 115
2. Data Uji Coba Instrumen Variabel 119
3. Hasil Uji Validitas Instrumen 122
4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen 126
5. Angket/Kuesioner Penelitian 128
6. Data Penelitian Variabel 132
7. Hasil Uji Deskriptif 137
8. Hasil Uji Kategorisasi 142
9. Data Kategorisasi 143
10. Hasil Uji Normalitas 145
11. Hasil Uji Linieritas 146
12. Hasil Uji Multikolinieritas 147
13. Hasil Uji Hipotesis 148
14. Hasil Sumbangan Efektif Dan Relatif 151
15. Susunan Organisasi Perangkat Desa 152
16. Susunan Organisasi Badan Permusyawaratan Desa 155
17. Profil Kepala Desa 156
18. Peta Desa 157
19. Keuangan Desa 158

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi merupakan wadah atau tempat yang digunakan beberapa orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung pada sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam organisasi swasta maupun organisasi pemerintah dalam aktivitas pelayanan.

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 publik".

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

faktor tidak adanya papan informasi, sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat masih kurang seperti pengadaan rapat rutin atau pemberian informasi secara lisan kepada organisasi atau paguyuban yang ada di Desa Rowosari.

Di Kantor Balai Desa Rowosari 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. Selain tidak ada ruang tunggu, juga belum ada ruang parkir atau lahan khusus yang digunakan untuk parkir. Pada aktivitas sehari-hari kendaraan diparkir disebelah barat Pendopo Balai Desa Rowosari. Tidak adanya ruang tunggu dan ruang parkir merupakan masalah yang harus diperhatikan agar masyarakat merasa nyaman dan aman dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Balai Desa Rowosari.

Jumlah pegawai yang tidak memenuhi standar juga menghambat proses pelayanan. Jumlah pegawai yang ada di Kantor Balai Desa Rowosari hanya ada 11 orang yang seharusnya ada 13 orang. Terdapat dua jabatan belum terisi yaitu Sekretaris Desa dan Kepala Urusan Keuangan. Untuk saat ini Sekretaris Desa dijabat oleh Bapak K yang menjabat sebagai Kepala Urusan Perencanaan dan Kepala Urusan Keuangan dijabat oleh Bapak H yang menjabat sebagai Kadus IV. Adanya rangkap jabatan ini membuat pegawai

yang bersangkutan merasa tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang tertera di Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintah desa. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Pengetahuan, keahlian dan keterampilan pegawai pemberi pelayanan harus sesuai dengan tugas dan fungsi. Hanya 3 dari 11 pegawai yang ada di Kantor Balai Desa Rowosari yang pernah memperoleh pelatihan khusus yang disediakan oleh Pemerintah Pusat Kabupaten Pemalang. Keempat pegawai tersebut yaitu Bapak S selaku Kepala Desa, Bapak MA selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum, serta Bapak MU selaku Kepala Seksi Pelayanan. Pegawai bekerja hanya berdasarkan pengalaman sehari-hari dan tidak ada keinginan untuk lebih maju.

Kurangnya ilmu pengetahuan, keahlian dan keterampilan pada pegawai tentu akan banyak menghambat proses pelayanan. Sebenarnya Pemerintah Pusat Kabupaten Pemalang telah menyediakan tempat khusus yaitu Pusat Pemberdayaan Informatika dan Desa Kabupaten Pemalang (PUSPINDES). PUSPINDES merupakan tempat yang dapat digunakan pegawai Kantor Balai Desa untuk mendapatkan pengetahuan, keahlian dan keterampilan. PUSPINDES bekerjasama dengan Relawan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) Kabupaten Pemalang dan mahasiswa yang berasal dari Kabupaten Pemalang bersedia memberikan pelayanan secara gratis kepada pegawai Desa untuk belajar tentang TIK, surat-menyurat, kearsipan, dan

keuangan yang berkaitan dengan desa. Tetapi, PUSPINDES tidak dimanfaatkan dengan baik oleh pegawai Kantor Balai Desa Rowosari. Ada faktor-faktor yang mempengaruhi pegawai tidak bersedia mengikuti pendidikan dan pelatihan khusus tersebut. Faktor tersebut antara lain:

1. Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari sudah merasa cukup dengan pengetahuan yang dimiliki padahal pada kenyataannya banyak pegawai yang bekerja belum sesuai dengan tugas dan fungsi.
2. Usia pegawai berkisar antara 30-50 tahun dan sembilaan pegawai sudah berusia lebih dari 40 tahun sehingga membuat pegawai tidak mau untuk memperbarui ilmu dalam pelayanannya kepada masyarakat. Mereka beranggapan sebentar lagi akan pensiun dan akan digantikan oleh yang pegawai baru yang lebih pintar.

Selain faktor pengetahuan, keahlian dan keterampilan, pegawai pemberi pelayanan juga harus mempunyai sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sikap (*attitude*) merupakan kecenderungan *evaluative* terhadap suatu objek atau subjek yang bersifat permanen mengenal aspek-aspek tertentu dalam lingkungannya sedangkan perilaku merupakan suatu reaksi psikis seseorang terhadap lingkungannya. Sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selama pra survei sudah baik namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang keramahan pegawai Kantor Balai Desa Rowosari. Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari dirasa masih kurang ramah dalam melayani masyarakat. Selain itu, pegawai Balai Desa Rowosari masih membeda-bedakan masyarakat dalam pelayanan. Misalnya A

merupakan teman akrab dari salah satu pegawai maka pelayanan yang diberikan akan didahulukan dan menyisihkan masyarakat yang lain. Sehingga masyarakat tidak merasakan kenyamanan dan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Balai Desa Rowosari.

Berdasarkan hasil pengamatan pada saat pra-survei, terkait disiplin kerja pegawai di Kantor Balai Desa Rowosari 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 Desa Rowosari pukul 08.00 – 16.00 WIB tetapi pada pukul 13.00 WIB pegawai kantor Balai Desa Rowosari sudah pulang. Pegawai tidak displin terjadi karena di Kantor Balai Desa Rowosari tidak ada peraturan yang tertulis. Selain tidak adanya peraturan yang tertulis di Kantor Balai Desa Rowosari 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.

Berdasarkan penjabaran masalah di atas, diketahui bahwa pegawai Kantor Balai Desa Rowosari belum memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Maka dilakukan sebuah kajian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap**

Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan yang kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi sehingga menyulitkan masyarakat
2. Produk pelayanan berupa informasi tidak tersalurkan dengan baik kepada masyarakat karena tidak adanya fasilitas yang mendukung seperti papan informasi.
3. Sarana prasarana yang kurang mendukung dalam kegiatan pelayanan di Kantor Balai Desa Rowosari seperti tidak adanya ruang tunggu dan ruang parkir.
4. Kinerja pegawai Kantor Balai Desa yang rendah karena faktor usia dan kekuasaan sehingga pegawai merasa tidak perlu untuk mengikuti pelatihan dan berperilaku sesuai keinginan sendiri.
5. Disiplin kerja pegawai yang rendah dapat dilihat dari ketidaktepatan pegawai dalam menggunakan jam kerja dan tidak adanya presensi yang mengakibatkan pegawai tidak tepat waktu pada saat berangkat dan pulang kerja.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah dapat diketahui bahwa dalam mewujudkan kepuasan masyarakat terdapat banyak kendala.

Mengingat keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga, maka penelitian ini hanya membahas masih banyak keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai yang menyebabkan masyarakat tidak puas.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Kantor Balai Desa Rowosari terhadap kepuasan masyarakat Desa Rowosari?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja pegawai Kantor Balai Desa Rowosari terhadap kepuasan masyarakat Desa Rowosari?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai Kantor Balai Desa Rowosari terhadap kepuasan masyarakat Desa Rowosari?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Kantor Balai Desa Rowosari terhadap kepuasan masyarakat Desa Rowosari.
2. Mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai Kantor Balai Desa Rowosari terhadap kepuasan masyarakat Desa Rowosari.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai Kantor Balai Desa Rowosari terhadap kepuasan masyarakat Desa Rowosari.

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
    a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
    b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.
2. Manfaat praktis
    a. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

        Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.

    b. Bagi pemerintah Kantor Balai Desa Rowosari

        Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pegawai Kantor Balai Desa Rowosari dalam melayani masyarakat.

    c. Bagi masyarakat umum

        Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah

yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian 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.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan definisi kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan dari pelanggan (masyarakat) tercapai apabila masyarakat merasa apa yang diinginkannya terpenuhi dengan maksimal. Menurut Handi Irawan (2002: 40) ada 5 faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Kualitas produk
   Pelanggan akan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, kualitas produknya baik. Kualitas produk adalah dimensi yang global atau paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu *performance, durability, feature, reliability, consistency dan design.*
b. Harga
   Bagi pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen ini sangat penting untuk beberapa perusahaan tetentu dalam menciptakan kepuasan seperti misalnya: industri retail.
c. *Service Quality*
   Ini bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar 70 persen dan tidak mengherankan jika kepuasaan terhadap pelayanan biasanya sulit untuk ditiru.
d. *Emotional Factor*
   Komponen ini berlaku untuk produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti, mobil, kosmetik, pakaian dan sebagainya. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan.
e. Biaya dan Kemudahan Mendapatkan Produk
   Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

Instansi pemerintah harus mengetahui bobot dari masing-masing faktor tersebut dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang dominan dalam menciptakan kepuasan masyarakat untuk perusahaan jasa. Produk atau hasil yang didapatkan

sesuai dengan keinginan masyarakat akan mempunyai peluang untuk menciptakan kepuasan masyarakat yang tinggi.

Menurut Gaspersz dalam Nasution (2005: 50) faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah:

a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika kebutuhan dan keinginan terhadap produksi yang ditawarkan oleh perusahaan sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu.
d. Komunikasi melalui iklan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Orang-orang di bagian periklanan tidak harus membuat iklan yang berlebihan melewati tingkat ekspetasi pelanggan.

Masyarakat akan merasa puas jika dalam pelayanan mencapai faktor kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman-teman dan melalui iklan. Semua faktor tersebut dilakukan oleh instansi pemerintah untuk masyarakat baik pengguna jasa maupun produk.

Kepuasan konsumen ditentukan oleh lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Menurut Rambat Lupiyoadi (2001: 147) lima faktor tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapakan.
c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila

menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
e. Biaya, yaitu pelanggan tidak perlu mengeluarkan biasa tambahan dan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan sesuatu produk atau jasa, cenderung puas terhadap produk dan jasa tersebut.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk, harga, pelayanan, emosi, biaya, pengalaman serta komunikasi. Faktor-faktor kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan sehingga dengan memperhatikan faktor-faktor kepuasan masayarakat maka akan lebih mudah mewujudkan kepuasan masyarakat.

3. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221), “Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”.

Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.”

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran Kotler dalam Fandy Tjiptono (2004: 148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluasluasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.
b. Survai Kepuasan Pelanggan Melalui survai, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.
c. *Ghost Shopping* Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
d. *Lost Customer Analysis* Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masayarakat, yaitu dengan metode

sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*.

Sedangkan menurut Consuegra et al (2007: 178), mengukur kepuasan pelanggan dapat melalui 3 dimensi yaitu:

a. Kesesuaian harapan: Produk atau pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan para pelanggan.
b. Persepsi kinerja: Hasil kinerja yang diterima oleh pelanggan dari pihak perusahaan sudah sangat baik atau belum.
c. Penilaian pelanggan: Secara keseluruhan pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau tidak jika dibandingkan dengan perusahaan lainnya yang menawarkan produk atau jasa yang sama.

Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu layanan. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi instansi pemerintah guna mengetahui dengan baik jalannya proses pelayanan instansi, mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan masyarakat, menentukan perubahan yang mengarah ke perbaikan. Indikator-indikator kepuasan masyarakat yaitu sistem keluhan dan saran, survai kepuasan pelanggan, Ghost shopping metode, lost customer analysis, kesesuaian harapan, persepsi kinerja, penilaian pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan indikator-indikator tersebut. Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan akan diukur menggunakan indikator dari Consuegra et al yaitu kesesuaian harapan, persepsi kinerja, penilaian pelanggan. Pemilihan indikator tersebut dikarenakan kesesuaian harapan akan menentukan kualitas dari pelayanan yang dilakukan di Kantor Balai Desa Rowosari, persepsi kinerja untuk memperoleh pendapat masyarakat

mengenai disiplin kerja pegawai, penilaian pelanggan digunakan untuk menilai baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Balai Desa Rowosari kepada mayarakat jika dibandingkan dengan Kantor Balai Desa lainnya.

Penelitian ini hanya mengambil tiga indikator sedangkan empat indikator yaitu sistem keluhan dan saran, survai kepuasan pelanggan, *Ghost shopping metode*, *lost customer analysis* tidak digunakan dalam penelitian ini dikarenakan kesulitan dalam pelaksanaannya.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

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".

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. Pelayanan dapat dilakukan oleh perusahaan pemerintah maupun perusahaan swasta. Menurut kamus *Oxford Advanced Learner’s Dictionary* dalam Fandy Tjiptono (2012: 4):

> *Service* adalah sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, diorganisasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta; organisasi yang menyediakan sesuatu kepada publik atau melakukan sesuatu bagi pemerintah; bisnis yang pekerjaannya berupa melakukan sesuatu bagi pelanggan tetapi tidak menghasilkan barang; keterampilan atau bantuan tertentu yang bisa ditawarkan seseorang; dan kondisi atau posisi menjadi pelayan atau pembantu (*servant*).

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan tidak menghasilkan produk secara fisik untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhan. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5), istilah pubik 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".

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan". Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik dilakukan sesuai dengan Undang-Undang 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 publik.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap

kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik yang sudah diatur dalam undang-undang.

3. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, "Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur".

Standar pelayanan mencakup sifat, jenis dan layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Menurut Nina Rahmayanty (2013: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan
   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian
   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
c. Biaya pelayanan
   Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
d. Produk pelayanan
   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
e. Sarana dan prasarana
   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik
   Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

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. Agus Dwiyanto (2009: 309) lebih lanjut mengemukakan tentang standar pelayanan publik yaitu:

> Standar pelayanan publik dianggap sebagai norma, karena dalam penerapan standar tersebut meliputi dimensi-dimensi sebuah norma, yaitu: dimensi *cognitiv*e yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Sebuah organisasi birokrasi tentu tujuannya memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat; *regulative*, yang berisi perintah terhadap anggota organisasi untuk melakukan praktik-praktik yang telah ditetapkan tersebut; dan *normative,* berisi anjuran yang tegas dengan

mengatakan bahwa praktik-praktik yang dikehendaki tersebut memang selayaknya dilakukan oleh birokrasi.

Selanjutnya cf. Stinchombe dan Goodin dalam Agus Dwiyanto (2009: 309) standar pelayanan dapat disebut juga sebagai sebuah norma yang baru. Sebagai norma yang baru penerapan standar pelayanan dapat meningkatkan efektivitas kerja unit-unit birokrasi yang bertugas memberikan layanan publik. Standar pelayanan publik akan diterima oleh aparat birokrasi apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

a. Mampu meningkatkan efektivitas mencapaian tujuan organisasi;
b. Dapat digunakan sebagai cara yang efektif untuk menghemat energi dalam memberikan pelayanan publik sehingga tidak lagi bersifat *trial and error*;
c. Mampu mencerminkan kemampuan kemampuan untuk merumuskan masalah dan menawarkan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut;
d. Mampu, dalam jangka panjang, digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik yang sudah dibuktikan kebenarannya di banyak tempat.

Sebagai sebuah norma baru, standar pelayanan publik diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Sehingga sebuah organisasi birokrasi dapat memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat.

Selanjutnya menurut Kasmir (2006: 18) dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut:

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
c. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan

e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
f. Bergairan dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
g. Jangan menyela ataupun memotong pembicaraan
h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
i. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan
j. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan melayani.

Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

4. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memeberikan kepuasan bagi pengguna jasa birokrasi pemerintah. Birokrasi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas dalam pelayanan publik. Menurut Ibrahim Amin (2008:19) menyatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh karena itu pelayanan publik mengandung unsur-unsur dasar atau asas-asas sebagai berikut:

a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan-keraguan dalam pelaksanaannya.

b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintah "memberi peluang" kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 245) asas-asas tersebut yaitu:

a. Empati dengan *customers*
   Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
b. Pembatasan prosedur
   Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
c. Kejelasan tatacara pelayanan
   Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
d. Minimalisasi persyaratan pelayanan
   Persyaratan dalam pengurusan pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan banyak yang benar-benar diperlukan.
e. Kejelasan kewenangan
   Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
f. Transparansi biaya
   Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan
   Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
h. Minimalisasi formulir
   Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

i. Maksimalisasi masa berlakunya izin
   Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
j. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*
   Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
k. Efektivitas penanganan keluahan
   Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut harus ditangani secara efektif sehingga permasalahana yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Pelayanan meliputi beberapa asas yaitu asas empati, pembatasan prosedur, kejelasan tatacara pelayanan, minimalisasi persyaratan pelayanan, kejelasan kewenangan, transparasi biaya, kepastian jadwal dan durasi pelayanan, minimalisasi formulir, maksimalkan masa berlakunya izin, kejelasan hak dan kewajiban, serta efektivitas penanganan keluhan Asas dalam pelayanan harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 sebagai berikut:

a. Transparansi
   Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhka dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas
   Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
c. Kondisional
   Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif
   Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
e. Kesamaan Hak
   Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
   Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 4, penyelenggara pelayanan publik berasaskan:

a. Kepentingan umum;
b. Kepastian hukum;
c. Kesamaan hak;
d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
e. Keprofesionalan;
f. Partisipatif;
g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
h. Keterbukaan;
i. Akuntabilitas;
j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
k. Ketepatan waktu; dan
l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulan bahwa asas-asas pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, kepentingan umum, kepastian hukum, keprofesionalan, persamaan perlakuan/tidak deskriminatif, keterbukaan, fasilitas dan perilaku khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

C. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

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.

Selanjutnya Gasperz dalam Sampara Lukman (2001: 7) mengungkapkan bahwa, ”Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada beberapa pengertian pokok. Pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasaan atas penggunaan produk itu.
b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Pengertian pokok kualitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang diterima.

Kemudian Sedarmayanti (2004: 207) menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi:

a. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih professional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
b. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
c. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
d. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

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 sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan".

Pengertian-pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan 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. Proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra

instansi pemberi layanan. Menurut Vincent Gaspersz (2011:282) dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan dalam industri jasa yaitu:

a. Ketepatan waktu pelayanan
   Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
b. Akurasi pelayanan
   Berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal.
   Citra pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.
d. Tanggungjawab
   Berkaitan dengan peneriimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
e. Kelengkapan
   Menyangkut ruang lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer.
f. Kemudahan mendapatkan pelayanan
   Berkaitan dengan banyaknya *outlet*, banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung.
g. Variasi model pelayanan
   Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan.
h. Pelayana pribadi
   Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
   Berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
j. Artibut pendukung pelayanan lainnya
   Seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, dll.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemeritah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau

buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

a. *Tangible* (Berwujud), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
b. *Reliability* (Kehandalan), terdir dari kemampuasn unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
c. *Responsiviness* (Ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
d. *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
e. *Empathy* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Maka dari itu produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan penerima pelayanan. Hal tersebut berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Menurut Pasuranman dalam Fandy Tjiptono (2008: 108) mengidentifikasikan 10 dimensi pokok layanan:

a. Reliabilitas
b. Daya Tanggap
c. Kompetensi
d. Akses
e. Kesopanan
f. Komunikasi
g. Kredibilitas
h. Keamanan
i. Kemampuan Memahami Pelanggan
j. Bukti Fisik

Berdasarkan uraian di atas, dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan tolak ukur untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas agar masyarakat merasa puas sesuai dengan harapannya.

3. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006: 3), "Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka."

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), "Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal". Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.

b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari beberapa dimensi. Seperti dijelaskan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) yaitu dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (respon/ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan e*mpathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)
   1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
   2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
   3) Kemudahan dalam proses pelayanan
   4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
   5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
   6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
   1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
   2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
   3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
   4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)
   1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
   2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
   3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
   4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
   5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
   6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
   1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
   2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
   3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
   4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
e. Dimensi *Empathy* (Empati)
   1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
   2) Petugas melayani dengan sikap ramah
   3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
   4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
   5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono (2008: 25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu prosses.
b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir ketersediaan informasi dan lain-lain.
f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 31), indikator untuk mengukur kualitas pelayanan mengacu pada A6 yaitu:

a. *Attitude* (Sikap)
b. *Attention* (Perhatian)
c. *Action* (Tindakan)
d. *Ability* (Kemampuan)
e. *Appearance* (Penampilan)
f. *Accountability* (Tanggung jawab)

Adapun penjelasan mengenai indikator pengukuran kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. *Attitude* (Sikap)
   Sikap adalah perilaku atau perangi yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis dan sikap menghargai.
b. *Attention* (Perhatian)
   Perhatian adalah kepedulian penuh dengan pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Perhatian meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.
c. *Action* (Tindakan)
   Tindakan merupakan kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
d. *Ability* (Kemampuan)
   Kemampuan merupakan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan. Kemampuan meliputi dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar perusahaan.
e. *Appearance* (Penampilan)
   Penampilan meliputi fasilitas fisik maupun non-fisik, karyawan yang mampu merefleksikan kepercayaan.
f. *Accountability* (Tanggung jawab)
   Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada

> pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan teknik A6 terdiri dari *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Ability* (Kemampuan), *Appeareance* (Penampilan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab). Indikator-indikator lain tidak digunakan dalam penelitian ini dikarenakan indikator-indikator tersebut sudah tercakup dalam indikator yang ada pada teknik A6 tersebut.

D. Disiplin Kerja

1. Pengertian Disiplin Kerja

Diperlukan kerja sama yang serasi dalam tim kerja dan kesadaran yang tinggi bagi setiap anggota organisasi untuk bekerja sama secara bersungguh-sungguh serta patuh terhadap peraturan yang telah disepakati agar tujuan organisasi dapat tercapai. Secara umum kedisiplinan seseorang dapat dilihat dari perilaku orang tersebut dalam menjalankan tugasnya. Secara lebih mendalam kedisiplinan memuat dimensi sikap yang melibatkan mental seseorang.

Ada beberapa definisi tentang disiplin yang dikemukakan oleh para ahli antara lain: 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 karyawaan 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 mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”.

Disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku karyawan terhadap peraturan organisasi. Niat dapat diartikan sebagai keinginan untuk berbuat sesuatu atau kemauan untuk menyesuaikan diri dengan peraturan. Sikap dan perilaku dalam disiplin kerja ditandai oleh berbagai inisitif, kemauan dan kehendak untuk menaati peraturan. Artinya, seseorang yang dikatakan memiliki disiplin yang tinggi tidak semata-mata taat dan patuh pada peraturan secara kaku dan mati, namun juga mempunyai kehendak (niat) untuk menyesuaikan diri dengan peraturan organisasi.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2007:193): “Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan

dan norma-norma sosial yang berlaku". Kesadaran merupakan sikap seseorang yang sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawab dengan baik bukan atas paksaan.

Pengertian-pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa 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.

2. Pentingnya Kedisiplinan Kerja

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.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2007: 193), ”Disiplin 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. Seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika para bawahannya berdisiplin baik.

Menurut Edy Sutrisno (2016: 80), ”Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dant energi”. Disiplin diperlukan untuk mewujudkan tujuan organisasi. Tujuan organisasi akan lebih cepat terwujud jika waktu dan energi yang dikeluarkan lebih sedikit dan tujuan yang ditentukan dapat tercapai lebih cepat sehingga dapat mencapai tujuan organisasi yang lain.

Sedangkan menurut Buhler (2007:216), ”Disiplin benar-benar memainkan peran penting dalam membentuk tingkah laku. Seperti halnya penghargaan yang efektif dalam memotivasi orang, disiplin jika digunakan secara tepat maka dapat sama-sama efektif. Seiring dengan perselisihan di tempat kerja saat ini, anda harus memastikan bahwa anda cermat dalam melaksanakan disiplin yang terbaik adalah mendokumentasikan segala sesuatu dengan teliti.” Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan. Tata tertib yang baik, semangat kerja, efisiensi, dan efektivitas kerja karyawan akan meningkat. Hal ini akan mendukung

tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Jelasnya perusahaan sulit mencapai tujuannya, jika karyawan tidak mematuhi peraturan-peraturan perusahaan tersebut. Kedisiplinan perusahaan dikatakan baik, jika sebagian besar karyawan menaati peraturan-peraturan yang ada. Hukuman diperlukan dalam meningkatkan kedisiplinan dan mendidik karyawan supaya menaati semua peraturan perusahaan. Pemberian hukuman harus adil dan tegas terhadap semua karyawan. Dengan keadilan dan ketegasan, sasaran pemberian hukuman akan tercapai. Peraturan tanpa disertai pemberian hukuman yang tegas bagi pelanggannya bukan menjadi alat pendidik bagi karyawan. Kedisiplinan karyawan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya yaitu kepuasan pelanggan.

Bardasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja dalam suatu organisasi atau instansi sangat penting karena untuk memudahkan pegawai atau karyawan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Jika disiplin kerja diterapkan dengan baik dilingkungan kerja maka akan menghemat waktu dan energi.

3. Indikator Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2007: 194) indikator yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja adalah:

a. Tujuan dan kemampuan
   Tujuan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar karyawan dapat bekerja dengan sungguh-sungguh.
b. Teladan pimpinan
   Teladan pemimpin sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh bawahannya.
c. Balas jasa
   Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) mempengaruhi kedisiplinan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjaannya.
d. Keadilan
   Keadilan dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.
e. Waskat
   Waskat (pengawasan melakat) adalah tidakan nyata dan paling efektif untuk mencegah/mengetahui kesalahan serta menciptakan sistem internal kontrol yang terbaik dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.
f. Sanksi hukuman
   Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang.
g. Ketegasan
   Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indispliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan.
h. Hubungan kemanusiaan
   Hubungan kemanusiaan yang harmonis antara sesame karyawan akan menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan.

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 menajer 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 pengenal/identitas, membuat ijin jika tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan dari disiplin yang tinggi.

Pegawai akan bersedia mematuhi semua peraturan serta melaksanankan 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.

Adapun kriteria yang dipakai Stephen P. Robbins (2005: 182) dalam disiplin kerja dapat dikelompokkan menjadi tiga indikator disiplin kerja yaitu diantaranya:

a. Disiplin waktu
   Disiplin waktu disini diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi: kehadiran dan kepatuhan karyawan pada jam kerja, karyawan melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar.
b. Disiplin peraturan
   Peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap setia dari karyawan terhadap

komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Kesetiaan disini berarti taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan, tata tertib yang telah ditetapkan. Serta ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan.

c. Disiplin tanggung jawab
Salah satu wujud tanggung jawab karyawan adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar. Serta adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.

Disiplin kerja menjadi kunci terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Tujuan perusahaan dapat diwujudkan melalui indikator-indikator disiplin kerja yaitu tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukuman, ketegasan, hubungan kemanusiaan, ketepatan waktu, menggunakan peralatan kantor tanggung jawab yang tinggi, ketaatan pada aturan kantor, disiplin waktu, disiplin aturan, dan disiplin tanggung jawab. Disiplin kerja dapat diukur berdasarkan disiplin waktu, disiplin peraturan, dan disiplin tanggung jawab. Ketiga indikator tersebut sudah menyangkup indikator-indikator yang lainnya.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya sebagai berikut:

1. Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni (2015) berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan

analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid adalah 2,87 dengan angka konversi sebesar 71,83. Maka kinerja pelayanan public berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Hasil dari14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat dengan range nilai antara 0-100, adalah sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dengan kategori baik; (2) persyaratan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,50 dengan kategori baik; (3) kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dengan kategori baik; (4) kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,25 dengan kategori baik; (5) tanggungjawab petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 74,75 dengan kategori baik; (6) kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dengan kategori baik; (7) kecepatan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 61,00 dengan kategori kurang baik; (8) keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 70,00 dengan kategori baik; (9) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dengan kategori baik; (10) kewajaran biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 74,25 dengan kategori baik; (11) kepastian biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 77,75 dengan kategori baik; (12) kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 63,00 dengan kategori baik; (13) kenyamanan lingkungan memiliki nilai IKM sebesar 74,00 dengan kategori baik; dan (14) keamanan pelayanan

memiliki nilai IKM sebesar 73,25 dengan kategori baik. Sampel penelitian ditargetkan berjumlah 100 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, sedangkan perbedaannya terletak pada jenis penelitian, subjek dan tempat penelitian.

2. Agus Budi Purwanto (2013) berjudul "Pengaruh Kedisiplinan dan Tanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Hotel di Kabupaten Semarang)". Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: terdapat pengaruh langsung secara positif antara kedidiplinan dan tanggapan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan intervening positif antara kedidiplinana dan tanggapan terhadap kepuasan pelanggan. Teknik pengambilan sampel yangdigunakan dalam penelitian ini adalah *non probability* sampling yaitu metode *quota sampling*. Jumlah kuota sampel ditentukan sebesar 250 responden. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus Budi Purwanto adalah sama-sama meneliti tentang disiplin kerja, kepuasan konsumen, dan jenis penelitian sedangkan perbedaannya terletak pada subjek dan tempat penelitian.

F. Kerangka Pikir

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sangat penting bagi perusahaan, karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti perusahaan telah memberikan kualitas pelayanan publik yg diharapkan masyarakat dengan maksimal. Suatu pelayanan dari perusahaan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Tingkat kualitas pelayanan publik tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang masyarakat. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan masyarakat dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan persepsi masyarakat tentang mutu suatu usaha. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan kurang memuaskan, maka perusahaan tersebut juga dinilai kurang bermutu. Jadi, usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan agar dapat memaksimalkan kepuasan masyarakat karena kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan

Disiplin kerja karyawan suatu perusahaan akan mempengaruhi kerja karyawan. Pekerjaan karyawan yang dilakukan dengan disiplin akan menghasilkan hasil yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Disiplin diterapkan karena adanya peraturan yang dibuat oleh perusahaan. Peraturan dibuat untuk ditaati oleh semua yang bekerja diperusahaan tersebut agar terbentuk kedisiplinan. Kedisiplinan karyawan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat akan merasa puas jika petugas yang melayani disiplin.

Disiplin kerja karyawan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Jika karyawan disiplin maka masyarakat akan lebih mudah dan cepat untuk mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, jika karyawan tidak disiplin maka akan menyulitkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Jadi, usaha untuk meningkatkan disiplin harus terus dilakukan agar dapat memaksimalkan kepuasan masyarakatkarena disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

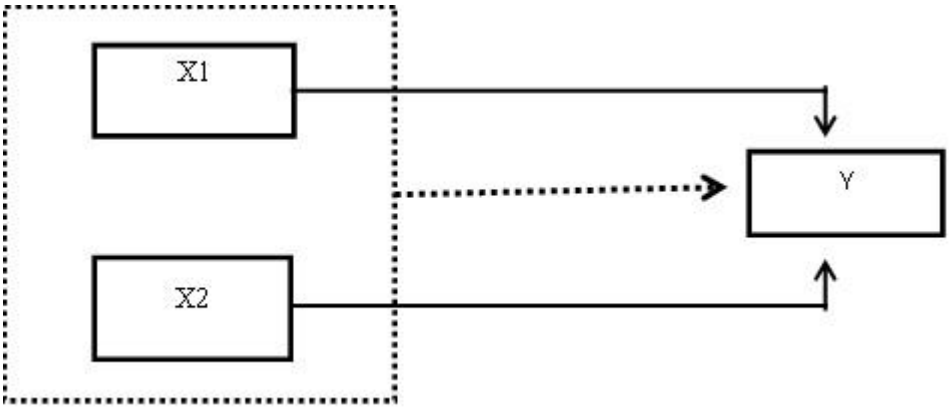
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat

Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan bagian dari pengalaman masyarakat terhadap pelayanan dan disiplin kerja pegawai yang diperoleh. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya masyarakat memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai ekspektasi tertentu. Nilai ekspektasi tersebut akan memberikan dampak bagi masyarakat untuk

melakukan perbandingan terhadap perusahaan tersebut. Secara langsung penilaian tersebut akan mempengaruhi pandangan dan penilaian masyarakat terhadap perusahaan.

Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan disiplin kerja pegawai akan berpengaruh terhadap pola pikir masyarakat yang selanjutnya. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, perusahaan harus melakukan evaluasi secara berkelanjutan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat dan disiplin kerja pegawai perusahaan tersebut agar masyarakat dapat memperoleh kepuasan. Standar pelayanan yang diberikan karyawan kepada masyarakat juga harus terus dievaluasi dan diperbaiki agar masyarakat merasa dihargai sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara masyarakat dan perusahaan. Hal ini dilakukan untuk membentuk citra perusahaan serta akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan kerangka pikir penelitian tersebut, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Keterangan:

X1 : Kualitas Pelayanan Publik

X2 : Disiplin Kerja

Y : Kepuasan Masyarakat

: Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Masyarakat

: Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

G. Hipotesis Penelitian

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

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik Kantor Balai Desa Rowosari terhadap kepuasan masyarakat Desa Rowosari.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja pegawai Kantor Balai Desa Rowosari terhadap kepuasan masyarakat Desa Rowosari.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai Kantor Balai Desa Rowosari terhadap kepuasan masyarakat Desa Rowosari.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *ex-post facto* karena penelitian ini dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian merunut ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menyebabkan timbulnya kejadian tersebut. Penelitian ini menggunakan logika dasar yang sama dengan penelitian eksperimen yaitu jika X maka Y, hanya saja dalam penelitian ini tidak ada manipulasi langsung terhadap variabel independen. Penelitian ini digolongkan dalam penelitian asosiatif kausal yang merupakan penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh sebab-akibat, yaitu pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

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.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Balai Desa Rowosari yang beralamatkan di Jalan Pejaten 1 Desa Rowosari Kecamatan Ulujami

Kabupaten Pemalang. Adapun waktu penelitian adalah pada bulan 7 Agustus – 30 September 2017.

C. Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu satu variabel terikat dan dua variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat yang diberi simbol Y, sedangkan variabel bebasnya adalah Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai yang diberi simbol X_1 dan X_2.

D. Definisi Oprasional Variabel

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel. Tujuannya untuk menghindari adanya kesalahan dalam penafsiran tentang variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu kesesuaian harapan, persepsi kinerja, penilaian pelanggan.

2. Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Apabila pelayanan yang mereka inginkan terpenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai dengan kenyataan dianggap tidak berkualitas atau mengecewakan. Kualitas pelayanan publik diukur menggunakan teknik A6 terdiri dari *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Ability* (Kemampuan), *Appearance* (Penampilan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab).
3. Disiplin kerja adalah suatu proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan atau organisasi tersebut. Disiplin kerja menjadi kunci terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Disiplin kerja dapat diukur berdasarkan disiplin waktu, disiplin peraturan, dan disiplin tanggung jawab. Disiplin waktu diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi: kehadiran dan kepatuhan karyawan pada jam kerja, karyawan melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar. Disiplin peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan, peraturan, dan tata tertib yang telah ditetapkan. Serta ketaatan

karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan. Tanggung jawab karyawan adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar. Serta adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.

E. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling incidental. Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu seseorang yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2(1 - P)}{e^2}$$

Keterangan:
n = ukuran sampel
P = jumlah populasi
E = *sampling error* (5%)
Z = standar untuk kesalahan yang dipilih

(Suharsimi Arikunto, 2013:123)

Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, maka harga p (1-p) maksimal adalah 0,25. Besarnya sampel bila menggunakan *confident level* 95% dengan tingkat kesalahan tidak lebih dari 5% adalah:

$$n = \frac{1{,}96^2(0{,}25)}{0{,}5^2}$$

= 96,04 (dibulatkan menjadi 100)

Jadi berdasarkan perhitungan di atas jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara:

1. Angket atau Kuesioner

   Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang jawabannya sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden hanya perlu untuk memilih. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari.

2. Dokumentasi

   Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari berbagai sumber tertulis ataupun dari informan yang berhubungan dengan fokus penelitian. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengetahui sejarah Kantor Balai Desa Rowosari, visi dan misi, demografi, kelembagaan, serta peta desa yang diperlukan sebagai data atau informasi pendukung.

G. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Secara lebih rinci indikator tersebut dituangkan dalam butir-butir pertanyaan yang berupa angket atau kuesioner yang dibagikan kepada responden guna memperoleh jawaban berkaitan dengan hal yang diteliti.

Penyekoran yang digunakan dalam instrumen yaitu dengan menggunakan Skala Likert yang telah dimodifikasi dengan 4 alternatif jawaban. Responden tinggal memberikan tanda *checklist* (√) pada kolom jawaban yang sudah tersedia. Penilaian skor setiap alternatif jawaban seperti tabel 1 berikut:

Tabel 1. Skor Pengukuran Instrumen

Alternatif Jawaban	Pernyataan Positif
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Berdasarkan definisi operasional masing-masing variabel, maka dapat disusun indikator yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut. Berikut merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan dari masing-masing variabel:

1. Instrumen Kualitas Pelayanan Publik

Kisi-kisi instrumen kualitas pelayanan disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik. Instrumen kualitas pelayanan dijabarkan menjadi 24 butir pernyataan. Kisi-kisi instrumen pada variabel kualitas pelayanan publik dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi-kisi Kualitas Pelayanan Publik

No.	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Sikap	1,2,3,4	4
2.	Perhatian	5,6,7,8	4
3.	Tindakan	9,10,11,12	4
4.	Kemampuan	13,14,15,16,17	5
5.	Penampilan	18,19,20,21	4
6.	Tanggung jawab	22,23,24	3
	Jumlah		24

2. Instrumen Disiplin Kerja Pegawai

Kisi-kisi instrumen disiplin kerja pegawai disusun berdasarkan indikator disiplin kerja pegawai. Instrumen disiplin kerja pegawai dijabarkan menjadi 12 butir pernyataan. Kisi-kisi instrumen pada variabel disiplin kerja pegawai dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Kisi-kisi Disiplin Kerja Pegawai

No.	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Waktu	1,2,3,4,5	5
2.	Aturan	6,7,8	3
3.	Tanggung jawab	9,10,11,12	4
	Jumlah		12

3. Instrumen Kepuasan Masyarakat

Kisi-kisi instrumen kepuasan masyarakat disusun berdasarkan indikator kepuasan masyarakat. Instrumen kepuasan masyarakat

dijabarkan menjadi 12 butir pernyataan. Kisi-kisi instrumen pada variabel kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Kisi-kisi kepuasan Pelanggan

No.	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Kesesuaian Harapan	1,2,3	3
2.	Persepsi Kinerja	4,5,6,7,8	5
3.	Penilaian Pelanggan	9,10,11,12	4
	Jumlah		12

H. Uji Coba Instrumen

Angket penelitian sebelum digunakan dalam penelitian sesungguhnya harus di uji coba terlebih dahulu. Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun benar-benar merupakan hasil yang baik. Baik buruknya instrumen penelitian ditunjukkan oleh tingkat kesahihan (*validity*) dan kehandalan (*reliability*). Uji coba instrumen dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumennya, sehingga dapat diketahui layak tidaknya digunakan untuk pengumpulan data pada pelanggan Kantor Balai Desa Rowosari. 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. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur dan dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Rumus yang

digunakan dalam menguji validitas instrumen yaitu menggunakan teknik Korelasi *Product Moment* dengan angka kasar dari *Pearson*. Teknik *Product Moment* digunakan karena data yang digunakan yaitu data interval. Uji validitas ini mengkorelasikan antara skor butir dan skor total. Skor butir dipandang sebagai nilai X. Skor total dipandang sebagai nilai Y. Adapun rumus yang digunakan untuk pengujian adalah 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_{xy} = koefisien korelasi *Product Moment*
$\sum$X = jumlah harga dari skor butir
$\sum$Y = jumlah harga dari skor total
$\sum$XY = jumlah perkalian antara skor butir
$\sum X^2$ = jumlah kuadrat dari skor butir
$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat dari skor total
N = jumlah responden

(Suharsimi Arikunto, 2013: 213)

Apabila r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} pada taraf signifikasi 5%, maka butir pernyataan tersebut valid. Namun, jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel}, maka butir pernyataan tidak valid. Perhitungan uji validitas menggunakan bantuan program komputer *SPSS for Windows* versi *22.0.*

Uji instrumen dilakukan pada tanggal 31 Juli – 2 Agustus 2017 kepada 30 pelanggan Kantor Balai Desa Rowosari. Kuesioner ditulis berdasarkan indikator-indikator dari variabel kualitas pelayanan publik yang dikembangkan menjadi 24 butir pernyataan, disiplin kerja yang dikembangkan menjadi 12 pernyataan dan kepuasan masyarakat

dikembangkann menjadi 12 pernyataan. Hasil uji validitas dirangkum dalam tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen

Nama Variabel	Jumlah Butir Semula	Jumlah Butir Gugur	Nomor Butir Gugur	Jumlah Butir Valid
Kualitas Pelayanan	24	2	4, 15	22
Disiplin Kerja	12	0	-	12
Kepuasan Masyarakat	12	1	9	11
Jumlah	48	3	3	45

Sumber: Data primer yang diolah

Hasil uji validitas, menunjukkan bahwa pada lembar kuesioner Kualitas Pelayanan Publik (X_1) jumlah butir yang valid sebanyak 22 butir dengan butir gugur sebanyak 2 butir, Disiplin Kerja (X_2) jumlah butir yang valid sebanyak 12 butir tidak ada butir yang gugur dan Kepuasan Masyarakat (Y) jumlah butir yang valid sebanyak 12 butir dengan butir gugur sebanyak 1 butir. Butir – butir yang valid mampu mewakili semua indikator yang telah dirumuskan, sehingga butir yang tidak valid pada penelitian akan dihilangkan, dengan demikian instrumen ini masih layak digunakan.

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. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran dengan alat tersebut adalah sama jika

pengukuran tersebut dilakukan pada orang yang sama pada waktu yang berbeda atau pada kelompok yang berbeda pada waktu yang sama. Jika instrumen tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama pula. Skor dalam kuesioner adalah 1 sampai 4 maka untuk uji reliabilitasnya digunakan rumus *Alpha*. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum ó_b^2}{ó_t^2}\right]$$

Keterangan:
r_{11} = reliabilitas instrumen
k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
$\sum ó_b^2$ = jumlah varians butir
$ó_t^2$ = varians total

(Suharsimi Arikunto, 2013: 239)

Hasil perhitungan kemudian diinterpretasikan untuk mengetahui apakah suatu tes reliabel atau tidak dengan menggunakan pedoman yang dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Pedoman untuk Memberikan Interprestasi terhadap Koefisien Korelasi

No	**Besarnya nilai r**	**Interpretasi**
1	Antara 0,800 - 1,000	Tinggi
2	Antara 0,600 - 0,800	Cukup
3	Antara 0,400 - 0,600	Agak rendah
4	Antara 0,200 - 0,400	Rendah
5	Antara 0,000 - 0,200	Sangat rendah (tak berkorelasi)

(Sugiyono, 2015: 257)

Instrumen dikatakan reliabel jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel}. Sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} instrumen dikatakan tidak reliabel atau nilai r_{hitung} dikonsultasikan dengan tabel intrepretasi *r* dengan ketentuan dikatakan reliabel jika $r_{hitung} \geq 0{,}600$. Uji

reliabilitas menggunakan program *SPSS for Windows versi 22.0* menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dapat dikatakan cukup reliabel. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *SPSS Statistics 22.00* untuk mempermudah perhitungan. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Disiplin Kerja	0,887	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,877	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,927	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari empat variabel yang diteliti adalah reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha*> 0,60.

I. Teknik Analisis Data

1. Deskripsi Data

Penelitian ini menggunakan analisis data secara statistik kuantitatif. Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata *(mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, swekness*. Statistik deskriptif ini disajikan dalam bentuk tabel distribusi kecenderungan variabel. Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yaitu menghitung rata-rata *(mean), modus, median* dan *simpangan baku* dari skor yang diperoleh.

Langkah-langkah dalam teknik analisis data adalah sebagai berikut:

a. Pengukuran gejala pusat *(Central Tendency)*

Pengukuran gejala pusat dapat dilakukan dengan menggunakan teknik menghitung *mean, median, dan modus*.

1) *Mean* (rata-rata)

Mean merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Rata-rata (*mean*) ini didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut.

$$M = \frac{\sum fi\ Xi}{fi}$$

Keterangan :
M = *Mean* (rata-rata)
Σ = *Epsilon* (baca jumlah)
fi = Data/ sampel
$fi\ Xi$ = Produk perkalian antara fi pada tiap interval data dengan tanda kelas (xi). Tanda kelas adalah rata-rata dari nilai terendah dantertinggi setiap interval kelas.

(Sugiyono, 2012: 54)

2) Median

Median adalah salah satu teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai tengah dari kelompok data yang telah disusun urutannya dari yang terkecil sampai yang terbesar, atau sebaliknya dari yang terbesar sampai yang terkecil. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Me = \frac{\mathrm{b} + \mathrm{p}\ (^{1}/_{2}\ \mathrm{n} - \mathrm{F})}{\mathrm{F}}$$

Keterangan :
Me = Median
b = Batas bawah, dimana median akan terletak

n = Banyak data/jumlah sampel
p = Panjang kelas interval
F = Jumlah semua frekuensi sebelum kelas median
F = Frekuensi kelas median

(Sugiyono, 2012: 53)

3) Modus

Modus merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai yang sedang populer (yang sedang menjadi mode) atau nilai yang sering muncul dalam kelompok tersebut:

$$Mo = \text{b} + (\text{p}\frac{bi}{bi + b2})$$

Keterangan :
Mo = *Modus*
B = Batas kelas interval dengan frekuensi terbanyak
P = Panjang kelas interval
*b*1 = Frekuensi pada kelas modus (frekuensi pada kelas interval yang terbanyak) dikurangi frekuensi kelas interval terdekat sebelumnya
*b*2 = Frekuensi kelas modus dikurangi frekuensi kelas interval berikutnya

(Sugiyono, 2012: 52)

4) Menghitung *standard deviasi*

Standard deviasi simpangan baku dari data yang telah disusun dalam tabel distribusi data bergolong.

b. Tabel Distribusi Frekuensi

1) Menentukan rentang (*range*) data dengan rumus:
Rentang (R) = data terbesar – data terkecil + 1

(Sugiyono, 2011: 36)

2) Menentukan jumlah kelas interval dengan menggunakan rumus *Sturges* yaitu:
K = 1 + 3,3 log n
Keterangan:
K = jumlah kelas interval
n = jumlah data
log = logaritma

3) Menentukan panjang kelas interval, dengan rumus:
Panjang kelas interval (p) = $\frac{\text{Rentang}}{\text{Jumlah kelas interval}}$

(Mikha agus Widiyanto, 2013: 24-25)

c. Penyajian Data

1) Tabel

Tabel dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan data nilai mentah yang didapat dari kuesioner.

2) *Piechart*

Data penelitian juga disajikan dalam bentuk *piechart* (grafik lingkaran). Diagram lingkaran digunakan untuk membandingkan data dari berbagai kelompok.

d. Pembahasan dan penarikan kesimpulan

Data yang telah terkumpul selanjutnya dikategorikan berdasarkan skor masing-masing variabel. Pengkategorian dilakukan berdasarkan *mean ideal* (Mi) dan *standar deviasi ideal* (SDi) yang diperoleh. Rumus untuk menghitung Mi dan SDi adalah sebagai berikut:

Mi = 1/2 (skor ideal tertinggi + skor ideal terendah)

SDi = 1/6 (skor ideal tertinggi – skor ideal terendah)

Skor Ideal tertinggi (ST) dan Skor Ideal Terendah (SR) diperoleh berdasarkan penilaian *Likert* (dengan rentang skor 1-4). Skor tertinggi 4 dan skor terendah 1 dikalikan jumlah butir pertanyaan. Hasil perhitungan Mi dan SDi tersebut dapat dikategorikan kecenderungan tiap variabel kemampuan tersebut yaitu :

Tabel 8. Pedoman Pengkategorian Skor Persepsi

Rentang Skor	Kategori
$X \geq (Mi + 1{,}0\ SDi)$	Sangat Setuju
$Mi \leq X < (Mi + 1{,}0\ SDi)$	Setuju
$(Mi - 1{,}0\ SDi) \leq X < Mi$	Tidak Setuju
$X < (Mi - 1{,}0\ SDi)$	Sangat Tidak Setuju

Keterangan:
X = Skor responden
Mi = *Mean ideal*
1/2 (skor ideal tertinggi + skor ideal terendah)
SDI = *Simpangan baku ideal*
1/6 (skor ideal tertinggi – skor ideal terendah)

(Djemari Mardapi, 2008: 123)

2. Uji Prasyarat Analisis

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

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel-variabel dalam penelitian mempunyai sebaran distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* yang dihitung menggunakan bantuan *SPSS Statistic 22 for Mac*. Digunakannya *SPSS Statistic 22 for Mac* untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak hanya dilihat pada baris *Asymp. Sig* (2-*tailed*). Jika nilai tersebut kurang dari taraf signifikansi yang ditentukan 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai *Asymp. Sig* lebih dari atau sama dengan 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini memiliki hubungan yang linier, serta untuk mengetahui apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier apabila nilai signifikansi pada *deviation from liniearity* > 0,05, sebaliknya jika <0,05 maka hubungannya bersifat tidak linier. Perhitungan uji linearitas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS Statistic 22 for Mac*.

c. Uji multikolinieritas

Analisis regresi ganda dalam sebuah penelitian digunakan untuk menguji terjadi tidaknya multikolinieritas antara variabel bebas. Analisis ini mensyaratkan untuk mendeteksi besarnya interkorelasi antara variabel bebas. Multikolinieritas merupakan situasi dimana ada korelasi antara variabel bebas satu dengan yang lain. Jika antara dua variabel independen memiliki korelasi yang spesifik (koefisien korelasi yang tinggi), maka didalam model regresi tersebut terdapat multikolinieritas. Syarat tidak terjadinya multikolinearitas yaitu apabila nilai VIF (*Variance Infaltion Factor*) kurang dari 10. Apabila sebaliknya nilai VIF lebih dari 10 maka terjadi multikolinearitas dan analisis data tidak bisa dilanjutkan. Perhitungan uji multikolinieritas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS Statistic 22 for Mac*.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang jumlahnya satu terhadap satu variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis pertama dan kedua. Adapun hipotesis pertama dan kedua yaitu:

Hipotesis 1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Kantor Balai Desa Rowosari.

Hipotesis 2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat Kantor Balai Desa Rowosari.

Pengujian analisis regresi sederhana ini dianalisis dengan menggunakan program *SPSS Statistic 22 for Mac*.

b. Analisis Regresi Ganda

Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis ketiga, yaitu mengetahui korelasi variabel bebas (pengaruh variabel X_1 dan X_2) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Pengujian ini dilakukan dengan teknik regresi ganda untuk mengetahui indeks korelasi ganda dari kedua variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik analisis regresi ganda di lakukan dengan menggunakan program *SPSS Statistic 22 for Mac*. Sedangkan untuk penghitungan Sumbangan

Relatif dan Sumbangan Efektif masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

1) Sumbangan Relatif

Sumbangan relatif digunakan untuk mencari seberapa besar sumbangan variabel prediktor terhadap kriterium Y. Rumus yang digunakan untuk mencari Sumbangan Relatif (SR) adalah:

$SR\%X_1 = \frac{a_1 \Sigma X_1 Y}{a_1 \Sigma X_1 Y + a_2 \Sigma X_2 Y} \times 100\%$

$SR\%X_2 = \frac{a_2 \Sigma X_2 Y}{a_1 \Sigma X_1 Y + a_2 \Sigma X_2 Y} \times 100\%$

Keterangan:

$SR\%X_1$ = Sumbangan relatif suatu prediktor X_1

$SR\%X_2$ = Sumbangan relatif suatu prediktor X_2

a_1 = Koefisien prediktor X_1

a_2 = Koefisien prediktor X_2

(Sutrisno Hadi, 2004: 37)

2) Sumbangan efektif

Sumbangan efektif digunakan untuk mencari seberapa besar sumbangan masing-masing variabel prediktor terhadap kriterium Y, dengan mengabaikan variabel lain yang tidak diteliti. Rumus yang digunakan adalah:

$SE\%X_1 = SR\%X_1 \times R^2$

$SE\%X_2 = SR\%X_2 \times R^2$

Keterangan:

$SE\%X_1$ = Sumbangan efektif X_1

$SE\%X_2$ = Sumbangan efektif X_2

R^2 = Koefisien determinan

(Sutrisno Hadi, 2004: 38)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Rowosari adalah sebuah desa di wilayah Kecamatan Ulujami, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah, yang terletak di jalur pantai utara (pantura) / jalan daendeles. Desa Rowosari merupakan desa yang letaknya paling ujung timur dari wilayah Kabupaten Pemalang dan berbatasan dengan Kabupaten Pekalongan/Desa Rembun, di mana pembatasnya ditandai oleh aliran sungai Sragi. Jarak antara Desa Rowosari ke kota Pemalang sejauh + 20 Km, sedangkan jarak dari Desa Rowosari ke Kota Pekalongan jaraknya sejauh +13 Km.

Rowosari dari kata Rowo dan Sari:

1) Rowo/rawa artinya: tanah rendah yang digenangi air.

   Dikatakan rowo/rawa, karena dahulu sebagian besar dari daerah ini adalah rawa-rawa yang banyak ditumbuhi dengan tanaman air dan sebagian besar masyarakatnya belum dapat berbuat banyak untuk mengelola daerah yang berawa-rawa.

2) Sari artinya: tepung halus/inti.

   Sehingga kata Rowosari mengandung pengertian jika daerah ini digali potensinya, maka akan mendapatkan inti manfaat yang berguna bagi warganya dan dapat memakmurkan serta mensejahterakan masyarakat dikemudian hari.

Kantor Balai Desa Rowosari terletak di Jalan Pejaten 1, Desa Rowosari, Kecamatan Ulujami, Kabupaten Pemalang. Adapun visi dan misi serta demografi Desa Rowosari:

a. Visi dan Misi Kantor Balai Desa Rowosari

Adapun Visi dan Misi Kantor Balai Desa Rowosari adalah sebagai berikut:

VISI:

Maju Pintar Berdaya Saing Rajin dan Berakhlak Mulia

MISI:

1) Meningkatkan sumber sumber pendanaan pemerintahan dan pembangunan serta perekonomian desa;
2) Menciptakan pemerintahan yang baik (*good government*) berdasarkan demokratisasi, transparansi. yang efisien, efektif dan bersih;
3) Meningkatkan sarana dan prasarana fisik (*infrastruktur*) serta pelayanan kesejahteraan sosial masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, kebudayaan, keagamaan, dan olah raga;
4) Menentukan kebijakan yang akan mendorong perkembangan dunia pendidikan dan mewujudkan pembangunan moral spiritual melalui bidang agama dan budaya;
5) Menciptakan rasa aman dan tentram dalam suasana kehidupan masyarakat desa yang demokrasi dan agamis.

b. Demografi Desa Rowosari

1) Batas Wilayah Desa

Letak geografi Desa Rowosari, terletak diantara:

a) Sebelah Barat Laut : Desa Wiyorowetan

b) Sebelah Barat : Desa Pagergunung

c) Sebelah Barat : Desa Ambowetan

d) Sebelah Barat Daya : Desa Lowa Kecamatan Comal

e) Sebelah Selatan : Desa Botekan

f) Sebelah Timur : Desa Rembun Kab. Pekalongan

g) Sebelah Timur Laut : Desa Samong

2) Luas Wilayah Desa

a) Pemukiman : 172,47ha

b) Pertanian Sawah : 165,83ha

c) Ladang/tegalan : 99,34ha

d) Perkantoran : 0,25ha

e) Sekolah : 0,75ha

f) Jalan : 40ha

g) Lapangan sepak bola : 1,5ha

3) Orbitasi

a) Jarak ke ibu kota kecamatan terdekat: 2 KM

b) Lama jarak tempuh ke ibu kota kecamatan: 5 Menit

c) Jarak ke ibu kota kabupetan: 20 KM

d) Lama jarak tempuh ke ibu kota Kabupaten: 1 Jam

2. Deskripsi Data Penelitian

Data yang diperoleh di lapangan disajikan dalam bentuk deskripsi data, untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 100 orang. Data yang diperoleh di lapangan masing-masing di analisis, baik variabel bebas maupun variabel terikat. Analisis data meliputi penyajian *Mean* (M), *Median* (Me), *Modus* (Mo) dan *Standar Deviasi* (SD). Disajikan dalam tabel distribusi frekuensi.

a. Kualitas Pelayanan Publik

Data kualitas pelayanan publik diperoleh dari angket yang terdiri dari 22 butir pernyataan dengan 4 alternatif jawaban yaitu 4 untuk skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Data yang diperoleh dari angket atau kuesioner variabel kualitas pelayanan publik menunjukkan *Mean* (M) sebesar 53,19; *Median* (Me) sebesar 50,50; *Modus* (Mo) sebesar 43 dan *Standar Deviasi* (SD) sebesar 9,484.

Menyusun distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan publik dilakukan dengan langkah langkah sebagai berikut:

1) Menentukan Jumlah Kelas Interval

Menentukan jumlah kelas interval digunakan rumus *Sturges Rule* yakni jumlah kelas interval yang disimbolkan dengan K = 1 + 3,3 log n, dimana n adalah jumlah responden.

K = 1 + 3,3 log n

= 1 + 3,3 log 100

= 1 + 3,3 (2)

= 1 + 6,6

= 7,6 dibulatkan menjadi 8

2) Menentukan Rentang Kelas (*Range*)

Rentang Kelas = data tertinggi – data terendah + 1

= 76 – 28 + 1

= 48 + 1

= 49

3) Menentukan Panjang Kelas Interval

Panjang Kelas = Rentang kelas : Jumlah kelas

= 49 : 8

= 6,1 dibulatkan menjadi 7

Distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 9 berikut:

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Publik

No	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	28 – 34	2	2%
2	35 – 41	2	2%
3	42 – 48	23	23%
4	49 – 55	40	40%
5	56 – 62	16	16%
6	63 – 69	9	9%
7	70 – 76	8	8%
8	77 – 83	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 9 merupakan tabel distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan publik yang terdiri dari 7 kelas interval. Setiap kelas interval memiliki panjang/rentang 7 skor. Pada tabel 9 menunjukkan

pada rentang kelas interval 28 – 34 terdapat 2 pelanggan atau 2%. Kelas interval 35 – 41 terdapat 2 pelanggan atau 2%. Kelas interval 42 – 48 terdapat 23 pelanggan atau 23%. Kelas interval 49 – 55 terdapat 40 pelanggan atau 40%. Kelas interval 56 – 62 terdapat 16 pelanggan atau 16%. Kelas interval 63 – 69 terdapat 9 pelanggan atau 9%. Kelas interval 70 – 76 terdapat 8 pelaggan atau 8%. Kelas interval 77 – 83 terdapat 0 pelaggan atau 0%.

Data variabel penelitian kemudian digolongkan ke dalam kategori kecenderungan kualitas pelayanan publik. Untuk mengetahui kecenderungan masing-masing skor variabel, maka digunakan skor ideal. Skor ideal dibagi menjadi 4 kategori kecenderungan, yaitu:

Tabel 10. Kriteria Penilaian Komponen

No.	Kategori	Rentang
1	Sangat tinggi	$X \geq (Mi + 1.SDi)$
2	Tinggi	$Mi \leq X < (Mi + 1.SDi)$
3	Rendah	$(Mi – 1.SDi) \leq X < Mi$
4	Sangat Rendah	$X < (Mi – 1.SDi)$

(Djemari Mardapi, 2008: 123)

Mean ideal (Mi) dan *Standar Deviasi* ideal (SDi) diperoleh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Mean ideal (Mi) = ½ (skor tertinggi ideal+ skor terendah ideal)

= ½ (88 + 22)

= ½ (110)

= 55

Standar Deviasi ideal (SDi) = 1/6 (skor tertinggi ideal – skor

terendah ideal)

= 1/6 (88 – 22)

= 1/6 (66)

= 11

Kelompok sangat tinggi = X ≥ (Mi + 1.SDi)

= X ≥ 55 + 11

= X ≥ 66

Kelompok tinggi = Mi ≤ X < (Mi + 1.SDi)

= 55 ≤ X < (55 + 11)

= 55 ≤ X < 66

Kelompok rendah = (Mi – 1.SDi) ≤ X < Mi

= (55 – 11) ≤ X < 55

= 44 ≤ X < 55

Kelompok sangat rendah = X < (Mi – 1.SDi)

= X < 55 – 11

= X < 44

Berdasarkan perhitungan, maka dapat dibuat distribusi frekuensi kecenderungan kualitas pelayanan publik pada tabel 11 sebagai berikut:

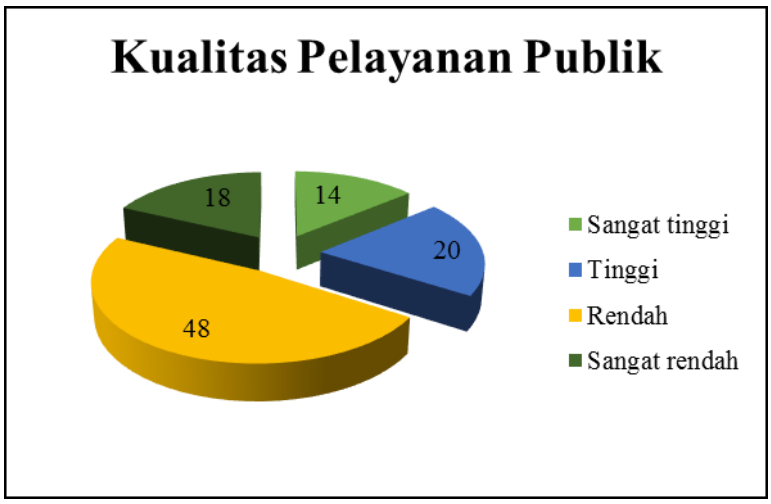
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Kualitas Pelayanan Publik

No	Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	$X \geq 66$	Sangat tinggi	14	14%
2	$55 \leq X < 66$	Tinggi	20	20%
3	$44 \leq X < 55$	Rendah	48	48%
4	$X < 44$	Sangat rendah	18	18%
Jumlah			100	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 11, frekuensi kecenderungan variabel kualitas pelayanan publik yang berada pada rentang skor lebih dari sama dengan 66 masuk pada kategori sangat tinggi sebanyak 14 pelanggan (14%), rentang skor lebih dari sama dengan 55 sampai dengan kurang dari 66 masuk pada kategori tinggi sebanyak 20 pelanggan (20%), rentang skor lebih dari sama dengan 55 sampai dengan 44 masuk pada kategori rendah sebanyak 48 pelanggan (48%) dan rentang skor kurang dari 44 masuk kategori sangat rendah sebanyak 18 pelanggan (18%).

Kecenderungan variabel kualitas pelayanan publik disajikan dalam diagram pie (*Pie Chart*) gambar 2 sebagai berikut:



Gambar 2. *Pie Chart* Kecenderungan Kualitas Pelayanan Publik

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 Balai Desa Rowosari pada kategori rendah.

b. 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.

Menyusun distribusi frekuensi variabel disiplin kerja dilakukan dengan langkah langkah sebagai berikut:

1) Menentukan Jumlah Kelas Interval

   Menentukan jumlah kelas interval digunakan rumus *Sturges Rule* yakni jumlah kelas interval yang disimbolkan dengan K = 1 + 3,3 log n, dimana n adalah jumlah responden.

   K = 1 + 3,3 log n

   = 1 + 3,3 log 100

   = 1 + 3,3 (2)

   = 1 + 6,6

   = 7,6 dibulatkan menjadi 8

2) Menentukan Rentang Kelas (*Range*)

   Rentang Kelas = data tertinggi – data terendah + 1

   = 45 – 14 + 1

   = 31 + 1

   = 32

3) Menentukan Panjang Kelas Interval

   Panjang Kelas = Rentang kelas : Jumlah kelas

   = 32:8

   = 4

Distribusi frekuensi variabel disiplin kerja dapat dilihat pada tabel 12 berikut:

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Variabel Disiplin Kerja

No	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	14 – 17	3	3 %
2	18 – 21	3	3 %
3	22 – 25	18	18 %
4	26 – 29	29	29 %
5	30 – 33	25	25 %
6	34 – 37	10	10 %
7	38 – 41	10	10 %
8	42 – 45	2	2 %
Jumlah		100	100 %

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 12 merupakan tabel distribusi frekuensi variabel disiplin kerja yang terdiri dari 8 kelas interval. Setiap kelas interval memiliki panjang/rentang 4 skor. Pada tabel 12 menunjukkan pada rentang kelas interval 14 – 17 terdapat 3 pelanggan atau 3%. Kelas interval 18 – 21 terdapat 3 pelanggan atau 3%. Kelas interval 22 – 25 terdapat 18 pelanggan atau 18%. Kelas interval 26 – 29 terdapat 29 pelanggan atau 29%. Kelas interval 30 – 33 terdapat 25 pelanggan atau 25%. Kelas interval 34 – 37 terdapat 10 pelanggan atau 10%. Kelas interval 38 – 41 terdapat 10 pelaggan atau 10%. Kelas interval 42 – 45 terdapat 2 pelanggan atau 2%.

Data variabel penelitian kemudian digolongkan ke dalam kategori kecenderungan disiplin kerja. Untuk mengetahui kecenderungan masing-masing skor variabel, maka digunakan skor ideal. Skor ideal dibagi menjadi 4 kategori kecenderungan, yaitu:

Tabel 13. Kriteria Penilaian Komponen

No.	Kategori	Rentang
1	Sangat tinggi	$X \geq (Mi + 1.SDi)$
2	Tinggi	$Mi \leq X < (Mi + 1.SDi)$
3	Rendah	$(Mi – 1.SDi) \leq X < Mi$
4	Sangat Rendah	$X < (Mi – 1.SDi)$

(Djemari Mardapi, 2008: 123)

Mean ideal (Mi) dan *Standar Deviasi* ideal (SDi) diperoleh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Mean ideal (Mi) = ½ (skor tertinggi ideal+ skor terendah ideal)

= ½ (48 + 12)

= ½ (60)

= 30

Standar Deviasi ideal (SDi) = 1/6 (skor tertinggi ideal – skor terendah ideal)

= 1/6 (48 – 12)

= 1/6 (36)

= 6

Kelompok sangat tinggi = $X \geq (Mi + 1.SDi)$

= $X \geq 30 + 6$

= $X \geq 36$

Kelompok tinggi = $Mi \leq X < (Mi + 1.SDi)$

= $30 \leq X < (30 + 6)$

= $30 \leq X < 36$

Kelompok rendah = $(Mi – 1.SDi) \leq X < Mi$

= $(30 – 6) \leq X < 30$

$= 24 \leq X < 30$

Kelompok sangat rendah $= X < (Mi - 1.SDi)$

$= X < 30 - 6$

$= X < 24$

Berdasarkan perhitungan, maka dapat dibuat distribusi frekuensi kecenderungan disiplin kerja pada tabel 14 sebagai berikut:

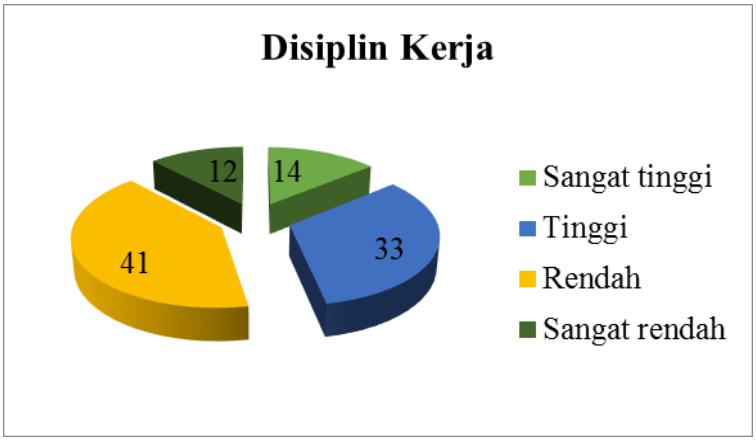
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Disiplin Kerja

No	Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	$X \geq 36$	Sangat tinggi	14	14%
2	$30 \leq X < 36$	Tinggi	33	33%
3	$24 \leq X < 30$	Rendah	41	41%
4	$X < 24$	Sangat rendah	12	12%
Jumlah			100	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 14, frekuensi kecenderungan variabel disiplin kerja yang berada pada rentang skor lebih dari sama dengan 36 masuk pada kategori sangat tinggi sebanyak 14 pelanggan (14%), rentang skor lebih dari sama dengan 30 sampai dengan kurang dari 36 masuk pada kategori tinggi sebanyak 33 pelanggan (33%), rentang skor lebih dari sama dengan 24 sampai dengan 30 masuk pada kategori rendah sebanyak 41 pelanggan (41%) dan rentang skor kurang dari 24 masuk kategori sangat rendah sebanyak 12 pelanggan (12%).

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



Gambar 3. *Pie Chart* Kecenderungan Disiplin Kerja

Gambar 3 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 Balai Desa Rowosari pada kategori rendah.

c. Kepuasan Masyarakat

Data kepuasan masyarakat diperoleh dari angket yang terdiri dari 11 butir pernyataan dengan 4 alternatif jawaban yaitu 4 untuk skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Data yang diperoleh dari angket atau kuesioner variabel kepuasan masyarakat menunjukkan *Mean* (M) sebesar 25,39; *Median* (Me) sebesar 26; *Modus* (Mo) sebesar 26 dan *Standar Deviasi* (SD) sebesar 6,004.

Menyusun distribusi frekuensi variabel kepuasan masyarakat dilakukan dengan langkah langkah sebagai berikut:

1) Menentukan Jumlah Kelas Interval

   Menentukan jumlah kelas interval digunakan rumus *Sturges Rule* yakni jumlah kelas interval yang disimbolkan dengan K = 1 + 3,3 log n, dimana n adalah jumlah responden.

   K = 1 + 3,3 log n

   = 1 + 3,3 log 100

   = 1 + 3,3 (2)

   = 1 + 6,6

   = 7,6 dibulatkan menjadi 8

2) Menentukan Rentang Kelas (*Range*)

   Rentang Kelas = data tertinggi – data terendah + 1

   = 39 – 13 + 1

   = 26 +1

   = 27

3) Menentukan Panjang Kelas Interval

   Panjang Kelas = Rentang kelas : Jumlah kelas

   = 27 : 8

   = 3,37 dibulatkan menjadi 4

Distribusi frekuensi variabel kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel 15 berikut:

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	13 – 16	3	3 %
2	17 – 20	16	16 %
3	21 – 24	24	24 %
4	25 – 28	28	28 %
5	29 – 32	13	13 %
6	33 – 36	10	10 %
7	37– 40	6	6 %
8	41 – 44	0	0 %
Jumlah		100	100 %

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 15 merupakan tabel distribusi frekuensi variabel kepuasan masyarakat yang terdiri dari 8 kelas interval. Setiap kelas interval memiliki panjang/rentang 3 skor. Pada tabel 15 menunjukkan pada rentang kelas interval 13 – 16 terdapat 3 pelanggan atau 3%. Kelas interval 17 – 20 terdapat 16 pelanggan atau 16%. Kelas interval 21 – 24 terdapat 24 pelanggan atau 24%. Kelas interval 25 – 28 terdapat 28 pelanggan atau 28%. Kelas interval 29 – 32 terdapat 13 pelanggan atau 13%. Kelas interval 33 – 36 terdapat 10 pelanggan atau 10%. Kelas interval 37 – 40 terdapat 6 pelaggan atau 6%. Kelas interval 41 – 44 terdapat 0 pelanggan atau 0%.

Data variabel penelitian kemudian digolongkan ke dalam kategori kecenderungan kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui kecenderungan masing-masing skor variabel, maka digunakan skor ideal. Skor ideal dibagi menjadi 4 kategori kecenderungan, yaitu:

Tabel 16. Kriteria Penilaian Komponen

No.	Kategori	Rentang
1	Sangat tinggi	$X \geq (Mi + 1.SDi)$
2	Tinggi	$Mi \leq X < (Mi + 1.SDi)$
3	Rendah	$(Mi – 1.SDi) \leq X < Mi$
4	Sangat Rendah	$X < (Mi – 1.SDi)$

(Djemari Mardapi, 2008: 123)

Mean ideal (Mi) dan *Standar Deviasi* ideal (SDi) diperoleh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Mean ideal (Mi) = ½ (skor tertinggi ideal+ skor terendah ideal)

= ½ (44 + 11)

= ½ (55)

= 27,5

Standar Deviasi ideal (SDi) = 1/6 (skor tertinggi ideal – skor terendah ideal)

= 1/6 (44 – 11)

= 1/6 (33)

= 5,5

Kelompok sangat tinggi = $X \geq (Mi + 1.SDi)$

= $X \geq 27,5 + 5,5$

= $X \geq 33$

Kelompok tinggi = $Mi \leq X < (Mi + 1.SDi)$

= $27,5 \leq X < (27,5 + 5,5)$

= $27,5 \leq X < 33$

Kelompok rendah = $(Mi – 1.SDi) \leq X < Mi$

= $(27,5 – 5,5) \leq X < 27,5$

$= 22 \leq X < 27,5$

Kelompok sangat rendah $= X < (Mi - 1.SDi)$

$= X < 27,5 - 5,5$

$= X < 22$

Berdasarkan perhitungan, maka dapat dibuat distribusi frekuensi kecenderungan kepuasan masyarakat pada tabel 17 sebagai berikut:

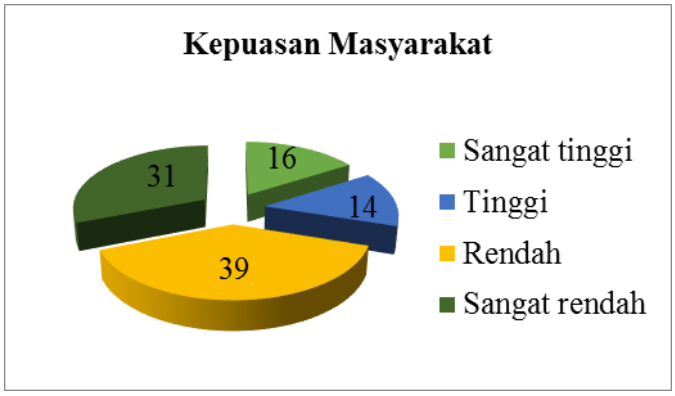
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Kepuasan Masyarakat

No	Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	$X \geq 33$	Sangat tinggi	16	16%
2	$27,5 \leq X < 33$	Tinggi	14	14%
3	$22 \leq X < 27,5$	Rendah	39	39%
4	$X < 22$	Sangat rendah	31	31%
Jumlah			100	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 17, frekuensi kecenderungan variabel kepuasan masyarakat yang berada pada rentang skor lebih dari sama dengan 33 masuk pada kategori sangat tinggi sebanyak 16 pelanggan (16%), rentang skor lebih dari sama dengan 27,5 sampai dengan kurang dari 33 masuk pada kategori tinggi sebanyak 14 pelanggan (14%), rentang skor lebih dari sama dengan 22 sampai dengan 27,5 masuk pada kategori rendah sebanyak 31 pelanggan (31%) dan rentang skor kurang dari 22 masuk kategori sangat rendah sebanyak 31 pelanggan (31%).

Kecenderungan variabel kepuasan masyarakat disajikan dalam diagram pie (*Pie Chart*) gambar 4 sebagai berikut:



Gambar 4. *Pie Chart* Kecenderungan Kepuasan Masyarakat

Gambar 4 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 Balai Desa Rowosari pada kategori rendah.

3. Pengujian Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Bagian yang perlu dilihat untuk keperluan uji normalitas adalah bagian baris *Kolmogorov-Smirnov Z dan Asymp. Sig. (2-tailed)*. Jika nilai *Asymp Sig* lebih dari atau sama dengan 0,05 maka data berdistribusi normal, jika *Asymp Sig* kurang dari 0,05 maka distribusi data tidak normal. Rangkuman hasil uji

normalitas menggunakan *SPSS Statistic 22 for Mac* disajikan pada tabel 18 berikut:

Tabel 18. Ringkasan Hasil Uji Normalitas

Variabel	Nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik	0,062	Normal
Disiplin Kerja	0,145	Normal
Kepuasan Masyarakat	0,070	Normal

Sumber: Data primer yang diolah

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini mempunyai sebaran distribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari hasil Asymp. Sig. (2-tailed) pada variabel kualitas pelayanan publik yaitu 0,062 > 0,05; variabel disiplin kerja 0,145 > 0,05 dan variabel kepuasan masyarakat 0,070 > 0,05.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui linear atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji linearitas dapat diketahui dengan melihat nilai signifikansi jalur deviation from linearity. Perhitungan dilakukan dengan bantuan *SPSS Statistic 22 for Mac.* Nilai signifikansi tercantum pada tabel ANOVA Table dari output yang dihasilkan oleh *SPSS Statistic 22 for Mac*. Rangkuman hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel 19 berikut ini:

Tabel 19. Ringkasan Hasil Uji Linearitas

Variabel		F_{hitung}	F_{tabel}	Sig.	df	Kesimpulan
Bebas	Terikat					
X_1	Y	0,897	1,622	0,622	31, 67	Linier
X_2	Y	1,340	1,674	0,172	23, 75	Linier

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 19, dapat diketahui bahwa hasil uji linearitas antara variabel Kualitas Pelayanan Publik (X_1) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh F_{hitung} sebesar 0,897 pada taraf signifikan 5%. Hasil F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} yaitu 0,897 < 1,622 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik (X_1) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki hubungan yang linear. Uji linearitas variabel Disiplin Kerja (X_2) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh F_{hitung} sebesar 1,340 pada taraf signifikan 5%. Hasil F_{hitung} lebih kecil dari Ftabel yaitu 1,340 < 1,674 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Disiplin Kerja (X_2) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki hubungan yang linear.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis korelasi berganda. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel bebas dalam model regresi. Asumsi multikolinieritas menyatakan bahwa variabel bebas harus terbebas dari korelasi yang tinggi antara variabel bebas. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu sehingga model regresi yang diperoleh tidak valid. Uji multikoliniaritas dapat diketahui dengan melihat nilai VIF *(Variance Infaltion Factor)*. Hasil uji

multikolinieritas yang dilakukan dengan bantuan program *SPSS Statistic 22 for Mac* dapat diketahui dengan tabel 20 di bawah ini:

Tabel 20. Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel		Nilai VIF (*Variance Infaltion Factor*)	Keterangan
Bebas	Terikat		
X_1	Y	1,720	Tidak terjadi multikolinieritas
X_2	Y	1,720	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data primer yang diolah

Pada tabel 20 dapat diketahui bahwa nilai VIF = 1,720, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas karena interkorelasi antara variabel bebas kurang dari 10. Hasil uji multikolinieritas 1,720< 10 menunjukkan bahwa analisis regresi ganda dapat dilanjutkan.

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana dengan satu prediktor untuk menguji hipotesis pertama dan kedua. Untuk menguji hipotesis ketiga digunakan teknik analisis regresi ganda dengan dua predictor. Kedua teknik analisis ini menggunakan bantuan program *SPSS Statistic 22 for Mac*.

a. Uji Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama dalam penelitian ini berbunyi:

H_1 = terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari

H_0 = tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari

Pengujian hipotesis pertama menggunakan analisis regresi sederhana yang diperoleh dengan perhitungan program *SPSS Statistic 22 for Mac*. Hasil uji hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel 21 berikut:

Tabel 21. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana $X_1 - Y$

Variabel	Harga r			Harga t		Koef.	Konst.	Keterangan
$X_1 - Y$	r_{hitung}	r_{tabel}	r^2	t_{hitung}	t_{tabel}			
	0,596	0,195	0,355	7,341	1,984	0,377	5,330	Positif dan Signifikan

Sumber: Data primer yang diolah

1) Koefisien Korelasi (r)

Berdasarkan perhitungan menggunakan bantuan program *SPSS Statistic 22 for Mac*, menunjukkan bahwa koefisien korelasi (r_{hitung}) antara X_1 terhadap Y (r_{x1y}) sebesar 0,596 karena koefisien korelasi r_{x1y} tersebut bernilai positif, maka kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan publik maka kepuasan masyarakat juga semakin tinggi.

2) Koefisien Determinasi (r^2)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistic 22 for Mac*, diperoleh nilai koefisien determinasi (r^2_{x1y}) sebesar 0,355. Nilai r^2_{x1y} dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan publik mampu mempengaruhi 35,5% perubahan kepuasan masyarakat. Nilai r^2_{x1y} menunjukkan bahwa masih ada

64,5% faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain kualitas pelayanan publik.

3) Pengujian Signifikansi dengan Uji t

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi Kualitas Pelayanan Publik (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Pengaruh signifikansi hipotesis penelitian diketahui dengan uji t. Apabila t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil pengujian dengan program *SPSS Statistic 22 for Mac* diketahui t_{hitung} sebesar 7,341 dan t_{tabel} dengan dk = n – 1 = 100 – 1 = 99 pada taraf 5%, maka diketahui bahwa t_{tabel} sebesar 1,984. Dengan demikian terhitung lebih besar dari t_{tabel} yaitu 7,341 > 1,984. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

4) Persamaan Garis Regresi

Besar harga koefisien Kualitas Pelayanan Publik (X1) sebesar 0,377 dan bilangan konstanta sebesar 5,330. Berdasarkan angka tersebut, maka dapat disusun persamaan garis regresi satu prediktor sebagai berikut:

$$Y = 0{,}377\ X_1 + 5{,}330$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisiean X_1 sebesar 0,377 artinya apabila Kualitas Pelayanan Publik (X_1)

meningkat 1 poin maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat 0,377.

Berdasarkan perhitungan diketahui r_{hitung} sebesar 0,596 lebih besar dari rt_{abel} 0,192 sehingga hipotesis pertama diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari.

b. Uji Hipotesis Kedua

Hipotesis pertama dalam penelitian ini berbunyi:

H_1 = terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari

H_0 = tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari

Pengujian hipotesis kedua menggunakan analisis regresi sederhana yang diperoleh dengan perhitungan program *SPSS Statistic 22 for Mac*. Hasil uji hipotesis kedua dapat dilihat pada tabel 22 berikut:

Tabel 22. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana $X_2 - Y$

Variabel	Harga r			Harga t		Koef.	Konst.	Keterangan
$X_2 - Y$	r_{hitung}	r_{tabel}	r^2	t_{hitung}	t_{tabel}			
	0,704	0,195	0,495	9,810	1,984	0,721	4,194	Positif dan Signifikan

Sumber: Data primer yang diolah

1) Koefisien Korelasi (r)

Berdasarkan perhitungan menggunakan bantuan program *SPSS Statistic 22 for Mac*, menunjukkan bahwa koefisien korelasi

(r_{hitung}) antara X_2 terhadap Y (r_{x2y}) sebesar 0,704 karena koefisien korelasi r_{x2y} tersebut bernilai positif, maka disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi disiplin kerja maka kepuasan masyarakat juga semakin tinggi.

2) Koefisien Determinasi (r^2)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistic 22 for Mac*, diperoleh nilai koefisien determinasi (r^2_{x2y}) sebesar 0,495. Nilai r^2_{x2y} dapat diartikan bahwa disiplin kerja mampu mempengaruhi 49,5% perubahan kepuasan masyarakat. Nilai r^2_{x2y} menunjukkan bahwa masih ada 50,5% faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain disiplin kerja.

3) Pengujian Signifikansi dengan Uji t

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi Disiplin Kerja (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Pengaruh signifikansi hipotesis penelitian diketahui dengan uji t. Apabila t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil pengujian dengan program *SPSS Statistic 22 for Mac* diketahui t_{hitung} sebesar 9,810 dan ttabel dengan dk = n – 1 = 100 – 1 = 99 pada taraf 5%, maka diketahui bahwa t_{tabel} sebesar 1,984. Dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 9,810 >

1,984. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa Disiplin Kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

4) Persamaan Garis Regresi

Besar harga koefisien Disiplin Kerja (X_2) sebesar 0,721 dan bilangan konstanta sebesar 4,278. Berdasarkan angka tersebut, maka dapat disusun persamaan garis regresi satu prediktor sebagai berikut:

$$Y = 0{,}721\ X_2 + 4{,}278$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisiean X_2 sebesar 0,721 artinya apabila Disiplin Kerja (X_2) meningkat 1 poin maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat 0,721.

Berdasarkan perhitungan diketahui r_{hitung} sebesar 0,704 lebih besar dari r_{tabel} 0,195 sehingga hipotesis kedua diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari.

c. Uji Hipotesis Ketiga

Hipotesis pertama dalam penelitian ini berbunyi:

H_1 = terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari

H_0 = tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas

pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari

Pengujian hipotesis pertama menggunakan analisis regresi sederhana yang diperoleh dengan perhitungan program *SPSS Statistic 22 for Mac*. Hasil uji hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel 23 berikut:

Tabel 23. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Ganda

Variabel	Koef.	Konst.	Harga R dan R^2		Harga F		Keterangan
X_1	0,153	0,834	$Ry_{(1,2)}$	$R^2y_{(1,2)}$	F_{hitung}	F_{tabel}	Positif dan
X_2	0,561		0,728	0,529	54,547	3,090	Signifikan

Sumber: Data primer yang diolah

1) Koefisien Korelasi (R)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan bantuan program *SPSS Statistic 22 for Mac*, menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara X_1 dan X_2 terhadap Y ($Ry_{(1,2)}$) sebesar 0,728. Karena koefisien korelasi $Ry_{(1,2)}$ tersebut bernilai positif, maka kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa jika terdapat peningkatan kualitas pelayanan public dan disipln kerja secara bersama-sama maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

2) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ($R^2y(1,2)$) sebesar 0,529, berarti bahwa kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja mampu mempengaruhi 52,9% perubahan kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi menunjukkan masih ada 48,1% faktor atau

variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja.

3) Pengujian Signifikansi dengan Uji F

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Pengaruh signifikansi hipotesis penelitian dapat diketahui dengan uji F. Apabila F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui F_{hitung} sebesar 54,547 dan F_{tabel} dengan taraf signifikan 5% sebesar 3,090, maka 54,547 > 3,090. Dengan nilai tersebut dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, sehingga terdapat pengaruh signifikansi kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat Kantor Balai Desa Rowosari.

4) Persamaan Garis Regresi

Besarnya harga koefisien Kualitas Pelayanan Publik (X_1) adalah 0,153 dan Disiplin Kerja (X_2) sebesar 0,561 serta konstanta sebesar 0,834. Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat disusun persamaan garis regresi dua prediktor sebagai berikut:

$$Y = 0{,}153\ X_1 + 0{,}561\ X_2 + 0{,}834$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa jika:

a) Nilai koefisien X_1 sebesar 0,153 artinya apabila Kualitas Pelayanan Publik (X_1) meningkat 1 poin, nilai Disiplin Kerja (X_2) tetap maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat 0,153 poin.

b) Nilai koefosien X_2 sebesar 0,561 artinya apabila Disiplin Kerja (X_2) meningkat 1 poin, nilai Kualitas Pelayanan Publik (X_1) tetap maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat 0,561 poin.

Berdasarkan perhitungan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat Kantor Balai Desa Rowosari.

5) Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE)

Berdasarkan hasil analisis regresi ganda dapat diketahui besarnya Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE) masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dilihat pada tabel 24 sebagai berikut:

Tabel 24. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif

No	Nama Variabel	Sumbangan	
		Relatif	Efektif
1	Kualitas Pelayanan Publik (X_1)	27,2%	14,4%
2	Disiplin Kerja (X_2)	72,8%	38,6%
		100%	52,9%

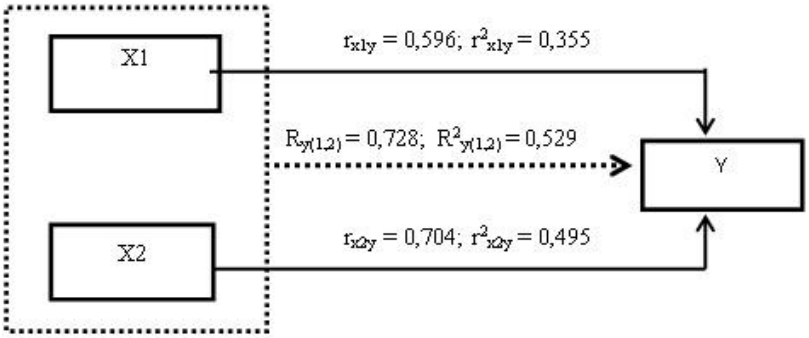
Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil analisis yang tercantum di dalam tabel 24 diketahui bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan

publik dan disiplin kerja memberikan Sumbangan Efektif sebesar 52,9% terhadap kepuasan masyarakat dan sebesar 47,1% diberikan oleh faktor atau variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Balai Desa Rowosari dapat dilihat pada gambar 5 berikut:



Gambar 5. Ringkasan Hasil Penelitian

Keterangan:

X1 : Kualitas Pelayanan Publik

X2 : Disiplin Kerja

Y : Kepuasan Masyarakat

⇢ : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Masyarakat

→ : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Balai Desa Rowosari

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Publik (X_1) 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 t_{hitung} sebesar 7,341 dan t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,984. Hasil uji t diketahui bahwa t_{hitung} menunjukkan angka lebih besar daripada t_{tabel}, 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 Balai Desa Rowosari 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, ketidak sesuaian 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 Balai Desa Rowosari 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 Balai Desa Rowosari juga menjadi faktor pendukung agar kualitas pelayanan di Kantor Balai Desa Rowosari 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 Balai Desa Rowosari, karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti

Kantor Balai Desa Rowosari 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 t_{hitung} sebesar 9,810 dan t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,984. Hasil uji t diketahui bahwa t_{hitung} menunjukkan angka lebih besar daripada t_{tabel}, 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 bekrja. Secara tidak langsung hal tersebut menunjukan 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 Balai desa Rowosari kurang maksimal. Hal tersebut terjadi dikarenakan di Kantor Balai Desa Rowosari tidak adanya tata tertib atau peraturan yang berlaku dan tidak adanya daftar hadir atau presensi sehingga pegawai Kantor Balai Desa Rowosari 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 menunjukan 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 ($Ry_{(1,2)}$) sebesar 0,728 dan harga koefisien determinasi ($R^2y_{(1,2)}$) 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 F_{hitung} sebesar 54,547 dan F_{tabel} sebesar 3,090. Hasil uji menunjukkan F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} 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 diinginkannya 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 Balai Desa Rowosari, persepsi kinerja untuk memperoleh pendapat masyarakat mengenai disiplin kerja pegawai, penilaian pelanggan digunakan untuk menilai baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Balai Desa Rowosari kepada mayarakat 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 maasyarakat, maka akan menyebabkan kepuasaan 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. Pagawai yang mempunyai disiplin kerja tinggi akan lebih bertanggungjawab dengan pekerjaan yang diamanakan kepada pegawai tersebut. Sehingga apabila disiplin kerja tinggi makan akan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sehingga masyakarat akan merasa lebih puas dengan hasil kerja pegawai.

Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama harus diperhatikan untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang dicapai.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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 Balai Desa Rowosari. 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 Balai Desa Rowosari. 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 Balai Desa Rowosari. 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

kualitas pelayanan publik dan kualitas produk secara bersama sebesar 52,9% didapat dari sumbangan efektif yang telah dihitung.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Selama pengambilan data terhadap 100 responden terdapat penambahan saran dan prasarana yang mendukung kualitas pelayanan sehingga dasar penilaian sangat mungkin berbeda atau berubah.
2. Jumlah sampel yang banyak dan kurun waktu pengambilan data yang cukup panjang memungkinkan bertemu dengan responden yang sama.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan kepada Kantor Balai Desa Rowosari sebagai berikut:

1. Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memberikan pelayanan dengan segera sesuai kebutuhan masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diharapkan:
   a. Pegawai dapat bekerja bersama-sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan cepat.

b. Kepala Desa diharapkan memberi pengawasan sehingga pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
c. Kepala Desa diharapkan mengadakan evaluasi kerja pegawai sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan agar visi dan misi Kantor Balai Desa Rowosari dapat tercapai dengan baik.

2. Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari diharapkan membuat prosedur pelayanan dan papan informasi sehingga memudahkan masyarakat penerima pelayanan.
3. Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari diharapkan mengalokasikan dana untuk penambahan fasilitas seperti kursi antrian untuk menunggu dan lahan parkir yang aman sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman saat diberi pelayanan.
4. Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari sebaiknya membuat peraturan beserta sanksi yang tegas agar pegawai lebih disiplin dalam pekerjaannya dan masyarakan akan lebih mudah ketika menemui pegawai yang bersangkutan.

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: PT Rineka Cipta.

Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: Yudhistira.

Buhler. (2007). *Alpha Teach Yourself, Management Skills.* Jakarta: Prenada Media Group.

Chandra, F. T. (2011). *Service Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi Offset.

Consuegra, D. M. (. (2007).). *An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyality: 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 Bumi Aksara.

Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Elex Media Komputindo.

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.

_____. (2012). *Statistika untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta.

_____. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* 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.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.* 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.

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

1. Angket Uji Coba Instrumen
2. Rekapitulasi Data Hasil Uji
3. Uji Validitas Instrumen
4. Uji Reliabilitas Instrumen

LAMPIRAN 1. ANGKET/KUESIONER UJI COBA INSTRUMEN

A. Petunjuk pengisian angket:

1. Tulislah terlebih dahulu identitas anda pada kolom yang sudah disediakan.
2. Isilah dengan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda dengan memberikan tanda centang (√) dari pertanyaan/pernyataan di bawah ini:
   SS : Sangat Setuju
   S : Setuju
   TS : Tidak Setuju
   STS : Sangat Tidak Setuju
3. Tidak boleh ada jawaban atau tanda centang (√) lebih dari satu dalam satu nomor.

B. Identitas responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

C. Daftar pernyataan

ANGKET KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pegawai bersikap ramah kepada saya.				
2.	Pegawai bersikap sopan kepada saya.				
3.	Saya merasa aman saat diberi pelayanan.				
4.	Kantor Balai Desa Rowosari menjaga privasi saya.				
5.	Kantor Balai Desa Rowosari memahami kebutuhan saya.				
6.	Kantor Balai Desa Rowosari memberikan perhatian kepada saya.				
7.	Kantor Balai Desa Rowosari mengutamakan kepentingan saya.				
8.	Kantor Balai Desa Rowosari memberikan pelayanan secara maksimal kepada saya.				
9.	Pegawai dapat menyelesaikan keluhan saya.				
10.	Pegawai membantu menyelesaikan kesulitan saya.				
11.	Penanganan antrian dilakukan dengan teratur sesuai dengan yang diharapkan.				
12.	Kantor Balai Desa Rowosari tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.				
13.	Pegawai mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya.				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
14.	Penyampaian informasi dari Kantor Balai Desa Rowosari dapat saya mengerti.				
15.	Kantor Balai Desa Rowosari selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan.				
16.	Pegawai dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pelanggan.				
17.	Pegawai dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan pelanggan.				
18.	Gedung yang dimiliki Kantor Balai Desa Rowosari memadai.				
19.	Kantor Balai Desa Rowosari selalu berusaha membuat ruangan agar tetap nyaman bagi pelanggan.				
20.	Kantor Balai Desa Rowosari menjaga kerapihan penampilan Pegawai.				
21.	Kantor Balai Desa Rowosari menyediakan sarana parkir kendaraan yang luas.				
22.	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.				
23.	Kantor Balai Desa Rowosari bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen.				
24.	Kantor Balai Desa Rowosari bertanggung jawab terhadap keamanan tempat parkir.				

ANGKET DISIPLIN KERJA

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari hadir tepat waktu saat bekerja.				
2.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari tidak pernah absen dari pekerjaannya tanpa alasan.				
3.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selalu mengerjakan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya dengan cepat dan tepat waktu.				
4.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selalu menaati jam kerja yang telah ditentukan oleh Kantor Balai Desa Rowosari.				
5.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selalu menggunakan waktu sebaik mungkin agar pekerjaan selesai tepat waktu.				
6.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan aturan.				
7.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari bekerja sesuai aturan yaitu lima hari kerja dalam satu minggu.				
8.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari mengawali dan mengakhiri pekerjaan sesuai dengan aturan.				
9.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selalu menggunakan jam kerja dengan baik agar hasil kerja memuaskan.				
10.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selalu bersemangat dalam bekerja.				
11.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selalu mengerjakan tugas sesuai dengan tugas dan fungsinya.				
12.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selalu merawat fasilitas yang dimiliki Kantor Balai Desa Rowosari.				

ANGKET KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pelayanan yang diberikan Kantor Balai Desa Rowosari sesuai dengan kebutuhan saya.				
2.	Pelayanan yang diberikan Kantor Balai Desa Rowosari cepat serta tepat sesuai dengan permintaan saya.				
3.	Hasil/produk yang dihasilkan Kantor Balai Desa Rowosari mampu memenuhi kebutuhan saya.				
4.	Kinerja pegawai pelayanan di Kantor Balai Desa Rowosari sangat baik.				
5.	Saya mendapat informasi dengan cepat serta tepat.				
6.	Saya mendapat kemudahan dalam pelayanan administrasi/surat-menyurat.				
7.	Saya merasa nyaman selama diberi pelayanan.				
8.	Saya merasa aman selama diberi pelayanan.				
9.	Kinerja pelayanan Kantor Balai Desa Rowosari secara menyeluruh lebih baik dibandingkan dengan Kantor Balai Desa yang lainnya.				
10.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari berpengetahuan luas ketika menangani keluhan saya.				
11.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari memberikan informasi yang saya perlukan dengan cepat.				
12.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam).				

LAMPIRAN 2. DATA UJI COBA INSTRUMEN VARIABEL

DATA UJI COBA INSTRUMEN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No.	Kualitas Pelayanan Publik																							JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	78
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	82
4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	60
5	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	4	4	3	3	2	3	3	64
6	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	62
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	70
8	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	77
9	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	63
10	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	1	68
11	3	3	3	3	2	4	2	2	2	1	2	2	2	3	2	4	2	4	2	4	1	1	2	1	57
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	77
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	69
14	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	78
15	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	78
16	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	67
17	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	84
18	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	75
19	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	63
20	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	51
21	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	53
22	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	55
23	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	57
24	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	57
25	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	78
26	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	4	4	3	3	2	3	3	64
27	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	1	68
28	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	51
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	69
30	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	55

DATA UJI COBA INSTRUMEN VARIABEL DISIPLIN KERJA

No	Disiplin Kerja												JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	32
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	41
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	37
5	1	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	28
6	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	1	26
7	2	2	3	3	3	4	1	3	2	2	3	3	31
8	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	27
9	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	20
10	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2	24
11	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	24
12	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	37
13	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	29
14	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	38
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37
16	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	1	26
17	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	42
18	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	38
19	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	20
20	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	25
21	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	28
22	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	27
23	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	27
24	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	27
25	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	32
26	1	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	28
27	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2	24
28	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	25
29	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	29
30	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	27

DATA UJI COBA INSTRUMEN VARIABEL KEPUASAN MASYARAKAT

No	Kepuasan Masyarakat												JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	3	4	37
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	40
4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	33
5	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32
6	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	29
7	3	2	4	3	2	4	3	3	2	2	4	3	35
8	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	34
9	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	22
10	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	30
11	2	4	2	1	2	4	4	4	2	2	2	1	30
12	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	38
13	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	30
14	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
15	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	39
16	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	33
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	43
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	38
19	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	22
20	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	28
21	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	30
22	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	27
23	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	28
24	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	27
25	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	3	4	37
26	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32
27	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	30
28	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	28
29	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	30
30	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	27

LAMPIRAN 3. HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN

HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN KUALITAS PELAYANAN

Correlations

		Skor Total	r_tabel	Keterangan
Item_1	Pearson Correlation	,666**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_2	Pearson Correlation	,564**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,001		
	N	30		
Item_3	Pearson Correlation	,539**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,002		
	N	30		
Item_4	Pearson Correlation	,233	0,361	TIDAK VALID
	Sig. (2-tailed)	,215		
	N	30		
Item_5	Pearson Correlation	,535**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,002		
	N	30		
Item_6	Pearson Correlation	,579**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,001		
	N	30		
Item_7	Pearson Correlation	,709**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_8	Pearson Correlation	,771**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_9	Pearson Correlation	,726**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_10	Pearson Correlation	,616**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_11	Pearson Correlation	,711**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_12	Pearson Correlation	,626**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_13	Pearson Correlation	,670**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		

		Skor Total	r_tabel	Keterangan
Item_14	Pearson Correlation	,527**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,003		
	N	30		
Item_15	Pearson Correlation	,306	0,361	TIDAK VALID
	Sig. (2-tailed)	,100		
	N	30		
Item_16	Pearson Correlation	,438*	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,016		
	N	30		
Item_17	Pearson Correlation	,776**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_18	Pearson Correlation	,641**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_19	Pearson Correlation	,604**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_20	Pearson Correlation	,691**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_21	Pearson Correlation	,699**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_22	Pearson Correlation	,783**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_23	Pearson Correlation	,383*	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,036		
	N	30		
Item_24	Pearson Correlation	,606**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN DISIPLIN KERJA

Correlations

		Skor Total	r_tabel	Keterangan
Item_1	Pearson Correlation	,654**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_2	Pearson Correlation	,657**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_3	Pearson Correlation	,756**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_4	Pearson Correlation	,805**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_5	Pearson Correlation	,705**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_6	Pearson Correlation	,687**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_7	Pearson Correlation	,603**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_8	Pearson Correlation	,758**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_9	Pearson Correlation	,722**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_10	Pearson Correlation	,804**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_11	Pearson Correlation	,408*	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_12	Pearson Correlation	,413*	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,023		
	N	30		

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN KEPUASAN MASYARAKAT

Correlations

		Skor Total	r_tabel	Keterangan
Item_1	Pearson Correlation	,771**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_2	Pearson Correlation	,673**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_3	Pearson Correlation	,624**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_4	Pearson Correlation	,780**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_5	Pearson Correlation	,673**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_6	Pearson Correlation	,699**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_7	Pearson Correlation	,737**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_8	Pearson Correlation	,607**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_9	Pearson Correlation	,352*	0,361	TIDAK VALID
	Sig. (2-tailed)	,043		
	N	30		
Item_10	Pearson Correlation	,588**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,001		
	N	30		
Item_11	Pearson Correlation	,776**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30		
Item_12	Pearson Correlation	,482**	0,361	VALID
	Sig. (2-tailed)	,007		
	N	30		

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 4. HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN

HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN KUALITAS PELAYANAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,927	22

HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN DISIPLIN KERJA

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,877	11

HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN KEPUASAN MASYARAKAT

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	13

LAMPIRAN II

5. Angket Penelitian
6. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian
7. Uji Deskriptif
8. Hasil Uji Kategori
9. Data Kategorisasi
10. Hasil Uji Normalitas
11. Hasil Uji Linieritas
12. Hasil Uji Multikolinieritas
13. Hasil Uji Hipotesis
14. Hasil Sumbangan Efektif dan Relatif

LAMPIRAN 5. ANGKET/KUESIONER PENELITIAN

ANGKET/KUESIONER PENELITIAN

D. Petunjuk pengisian angket:

4. Tulislah terlebih dahulu identitas anda pada kolom yang sudah disediakan.
5. Isilah dengan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda dengan memberikan tanda centang (√) dari pertanyaan/pernyataan di bawah ini:

   SS : Sangat Setuju

   S : Setuju

   TS : Tidak Setuju

   STS : Sangat Tidak Setuju

6. Tidak boleh ada jawaban atau tanda centang (√) lebih dari satu dalam satu nomor.

E. Identitas responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : P/L

F. Daftar pernyataan

ANGKET KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari bersikap ramah kepada saya.				
2.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari bersikap sopan kepada saya.				
3.	Saya merasa aman saat diberi pelayanan.				
4.	Kantor Balai Desa Rowosari memahami kebutuhan saya.				
5.	Kantor Balai Desa Rowosari memberikan perhatian kepada saya.				
6.	Kantor Balai Desa Rowosari mengutamakan kepentingan saya.				
7.	Kantor Balai Desa Rowosari memberikan pelayanan secara maksimal kepada saya.				
8.	Pegawai dapat menyelesaikan keluhan saya.				
9.	Pegawai membantu menyelesaikan kesulitan saya.				
10.	Penanganan antrian dilakukan dengan teratur sesuai dengan yang diharapkan.				
11.	Kantor Balai Desa Rowosari tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
12.	Pegawai mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya.				
13.	Penyampaian informasi dari Kantor Balai Desa Rowosari dapat saya mengerti.				
14.	Kantor Balai Desa Rowosari selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan.				
15.	Pegawai dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pelanggan.				
16.	Pegawai dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan pelanggan.				
17.	Gedung yang dimiliki Kantor Balai Desa Rowosari memadai.				
18.	Kantor Balai Desa Rowosari menjaga kerapihan penampilan Pegawai.				
19.	Kantor Balai Desa Rowosari menyediakan sarana parkir kendaraan yang luas.				
20.	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.				
21.	Kantor Balai Desa Rowosari bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen.				
22.	Kantor Balai Desa Rowosari bertanggung jawab terhadap keamanan tempat parkir.				

ANGKET DISIPLIN KERJA

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari hadir tepat waktu saat bekerja.				
2.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari tidak pernah absen dari pekerjaannya tanpa alasan.				
3.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selalu mengerjakan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya dengan cepat dan tepat waktu.				
4.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selalu menaati jam kerja yang telah ditentukan oleh Kantor Balai Desa Rowosari.				
5.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selalu menggunakan waktu sebaik mungkin agar pekerjaan selesai tepat waktu.				
6.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan aturan.				
7.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari bekerja sesuai aturan yaitu lima hari kerja dalam satu minggu.				
8.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari mengawali dan mengakhiri pekerjaan sesuai dengan aturan.				
9.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selalu menggunakan jam kerja dengan baik agar hasil kerja memuaskan.				
10.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari tidak pernah mengeluh dan selalu bersemangat dalam bekerja.				
11.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selalu mengerjakan tugas sesuai dengan tugas dan fungsinya.				
12.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari selalu merawat fasilitas yang dimiliki Kantor Balai Desa Rowosari.				

ANGKET KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pelayanan yang diberikan Kantor Balai Desa Rowosari sesuai dengan kebutuhan saya.				
2.	Pelayanan yang diberikan Kantor Balai Desa Rowosari cepat serta tepat sesuai dengan permintaan saya.				
3.	Hasil/produk yang dihasilkan Kantor Balai Desa Rowosari mampu memenuhi kebutuhan saya.				
4.	Kinerja pegawai pelayanan di Kantor Balai Desa Rowosari sangat baik.				
5.	Saya mendapat informasi dengan cepat serta tepat.				
6.	Saya mendapat kemudahan dalam pelayanan administrasi/surat-menyurat.				
7.	Saya merasa nyaman selama diberi pelayanan.				
8.	Saya merasa aman selama diberi pelayanan.				
9.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari berpengetahuan luas ketika menangani keluhan saya.				
10.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari memberikan informasi yang saya perlukan dengan cepat.				
11.	Pegawai Kantor Balai Desa Rowosari menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam).				

LAMPIRAN 6. DATA PENELITIAN VARIABEL

DATA PENELITIAN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

	Kualitas Pelayanan Publik																					
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	JML
1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	3	52
2	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	1	48
3	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	49
4	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	43
5	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	54
6	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	54
7	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	50
8	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	3	50
9	4	2	1	1	3	3	2	2	4	2	1	1	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	56
10	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	2	2	43
11	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	65
12	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	52
13	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	1	48
14	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	28
15	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	43
16	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	2	1	4	1	2	1	2	2	56
17	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	69
18	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	4	4	2	3	4	4	59
19	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	3	52
20	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	1	48
21	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	49
22	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	2	2	43
23	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	54
24	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	2	2	43
25	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	50
26	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	3	50
27	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	62
28	2	4	4	3	2	2	4	3	2	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2	1	60
29	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	50
30	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	68
31	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	4	58
32	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	1	48
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	70
34	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	1	66
35	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	75
36	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	72
37	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	3	52
38	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	1	48
39	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	49
40	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	43
41	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	54
42	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	2	2	43
43	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	50
44	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	3	50
45	2	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	49
46	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	66
47	2	2	2	4	3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	2	1	4	4	4	2	63
48	2	1	4	1	2	1	3	2	2	1	4	1	2	1	3	2	3	1	3	3	2	1	45
49	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	3	4	2	2	4	2	3	1	4	3	3	4	62
50	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	1	1	3	2	56

	Kualitas Pelayanan Publik																					
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	JML
51	4	4	2	2	3	4	2	2	4	4	2	2	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	67
52	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	2	2	3	1	37
53	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	3	52
54	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	1	48
55	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	49
56	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	43
57	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	54
58	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	2	2	43
59	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	50
60	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	3	50
61	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	3	4	2	2	4	2	3	1	4	3	3	2	60
62	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	75
63	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	1	3	3	3	3	71
64	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	1	2	4	3	3	55
65	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	56
66	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	49
67	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2	3	4	2	3	3	43
68	3	2	1	1	4	2	2	1	3	2	1	1	4	2	2	1	3	1	1	1	4	3	45
69	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	70
70	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	76
71	4	2	1	1	3	3	1	1	4	2	1	1	3	3	1	1	4	3	3	2	2	2	48
72	2	3	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	43
73	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	43
74	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	53
75	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	4	32
76	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	3	3	3	3	37
77	4	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	56
78	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	1	73
79	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	1	2	3	4	54
80	3	2	1	3	2	3	1	1	3	2	1	3	2	3	1	1	4	3	4	3	3	2	51
81	3	3	1	1	4	3	1	1	3	3	1	1	4	3	1	1	4	3	1	2	3	3	50
82	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	3	52
83	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	1	64
84	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	49
85	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	43
86	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	54
87	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	2	2	43
88	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	50
89	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	1	2	3	4	62
90	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	3	50
91	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	1	2	4	2	61
92	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	3	2	1	3	1	1	3	2	3	2	3	3	50
93	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	1	3	3	61
94	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	3	2	1	3	1	1	3	2	3	2	3	2	49
95	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	67
96	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	4	3	49
97	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	1	2	4	3	57
98	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	56
99	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	3	50
100	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	3	52

DATA PENELITIAN VARIABEL DISIPLIN KERJA

	Disiplin Kerja												
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	JML
1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
2	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
3	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	26
4	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	24
5	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	29
6	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	23
7	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
8	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
9	3	2	2	4	2	1	1	3	3	2	2	2	27
10	3	2	1	3	3	3	4	3	3	2	1	4	32
11	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	35
12	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	30
13	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
14	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	16
15	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	35
16	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	30
17	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	38
18	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	4	31
19	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
20	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
21	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	26
22	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	24
23	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	29
24	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	23
25	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
26	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
27	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
28	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	40
29	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	34
30	3	1	1	3	3	3	2	1	3	1	1	3	25
31	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	35
32	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	31
33	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	45
34	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	26
35	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	4	32
36	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	30
37	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
38	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
39	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	26
40	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	24
41	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	29
42	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	23
43	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
44	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
45	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	38
46	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	37
47	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	2	35
48	1	3	2	2	1	4	1	2	1	3	2	3	25
49	2	4	2	3	2	3	4	2	2	4	2	3	33
50	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	32

No	Disiplin Kerja												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	JML
51	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	41
52	1	3	2	1	1	3	1	1	1	3	2	2	21
53	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
54	4	2	2	4	4	2	2	3	4	2	2	4	35
55	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	26
56	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	24
57	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	29
58	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	23
59	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
60	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	37
61	2	4	2	3	2	3	4	2	2	4	2	3	33
62	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	39
63	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	42
64	2	4	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	31
65	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	30
66	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	26
67	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	38
68	2	2	1	3	2	1	1	4	2	2	1	3	24
69	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	38
70	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	41
71	3	1	1	4	2	1	1	3	3	1	1	4	25
72	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
73	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
74	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	28
75	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	14
76	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	14
77	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	4	31
78	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	38
79	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
80	3	1	1	3	2	1	3	2	3	1	1	4	25
81	3	1	1	3	3	1	1	4	3	1	1	4	26
82	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	3	20
83	2	4	3	2	4	4	3	2	2	4	3	2	35
84	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	26
85	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	24
86	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	29
87	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	23
88	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
89	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
90	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	38
91	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	34
92	3	1	1	3	3	3	2	1	3	1	1	3	25
93	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
94	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
95	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	26
96	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	24
97	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	29
98	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	23
99	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
100	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2	19

DATA PENELITIAN VARIABEL KEPUASAN MASYARAKAT

No	Kepuasan Masyarakat											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	JML
1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
2	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
3	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	26
4	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	21
5	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	22
6	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	21
7	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
8	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
9	4	2	1	1	3	3	2	2	4	2	1	25
10	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	31
11	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	33
12	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	27
13	2	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	19
14	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	14
15	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	31
16	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	37
17	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	30
18	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	1	25
19	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
20	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
21	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	26
22	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	21
23	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	22
24	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	21
25	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
26	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
27	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	37
28	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	34
29	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	30
30	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	3	26
31	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	32
32	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	28
33	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34
34	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	24
35	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	27
36	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	4	29
37	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
38	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
39	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	26
40	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	21
41	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	22
42	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	21
43	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
44	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
45	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	35
46	2	4	4	3	2	2	4	3	2	4	4	34
47	2	2	2	4	3	3	3	4	2	2	2	29
48	2	1	4	1	2	1	3	2	2	1	4	23
49	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	3	30
50	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	29

No	Kepuasan Masyarakat											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	JML
51	4	4	2	2	3	4	2	2	4	4	2	33
52	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	3	18
53	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
54	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
55	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	26
56	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	21
57	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	22
58	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	21
59	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
60	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
61	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	3	30
62	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	39
63	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	37
64	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	27
65	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	4	29
66	2	3	1	1	2	2	1	1	2	3	1	19
67	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	18
68	3	2	1	1	4	2	2	1	3	2	1	22
69	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34
70	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	38
71	4	2	1	1	3	3	1	1	4	2	1	23
72	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	35
73	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	35
74	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	25
75	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	13
76	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	14
77	4	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	29
78	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	38
79	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	26
80	3	2	1	3	2	3	1	1	3	2	1	22
81	3	3	1	1	4	3	1	1	3	3	1	24
82	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
83	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
84	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	26
85	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	21
86	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	22
87	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	21
88	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
89	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
90	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	34
91	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	30
92	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	3	26
93	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
94	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
95	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	26
96	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	21
97	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	22
98	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	21
99	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
100	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18

LAMPIRAN 7. HASIL UJI DESKRIPTIF

HASIL UJI DESKRIPTIF

Frequencies

Statistics

		Kualitas_ Pelayanan_ Publik	Disiplin Kerja	Kepuasan_ Pelanggan
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		53,1900	29,2800	25,3900
Median		50,5000	29,0000	26,0000
Mode		43,00[a]	31,00	26,00
Std. Deviation		9,48438	5,86219	6,00487
Range		48,00	31,00	26,00
Minimum		28,00	14,00	13,00
Maximum		76,00	45,00	39,00
Sum		5319,00	2928,00	2539,00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Kualitas_Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	28	1	1.0	1.0	1.0
	32	1	1.0	1.0	2.0
	37	2	2.0	2.0	4.0
	43	14	14.0	14.0	18.0
	45	2	2.0	2.0	20.0
	48	7	7.0	7.0	27.0
	49	9	9.0	9.0	36.0
	50	14	14.0	14.0	50.0
	51	1	1.0	1.0	51.0
	52	7	7.0	7.0	58.0
	53	1	1.0	1.0	59.0
	54	7	7.0	7.0	66.0
	55	1	1.0	1.0	67.0
	56	6	6.0	6.0	73.0
		Frequency	**Percent**	**Valid Percent**	**Cumulative Percent**

	57	1	1.0	1.0	74.0
	58	1	1.0	1.0	75.0
	59	1	1.0	1.0	76.0
	60	2	2.0	2.0	78.0
	61	2	2.0	2.0	80.0
	62	3	3.0	3.0	83.0
	63	1	1.0	1.0	84.0
	64	1	1.0	1.0	85.0
	65	1	1.0	1.0	86.0
	66	2	2.0	2.0	88.0
	67	2	2.0	2.0	90.0
	68	1	1.0	1.0	91.0
	69	1	1.0	1.0	92.0
	70	2	2.0	2.0	94.0
	71	1	1.0	1.0	95.0
	72	1	1.0	1.0	96.0
	73	1	1.0	1.0	97.0
	75	2	2.0	2.0	99.0
	76	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Disiplin_Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14	2	2.0	2.0	2.0
	16	1	1.0	1.0	3.0
	19	1	1.0	1.0	4.0
	20	1	1.0	1.0	5.0
	21	1	1.0	1.0	6.0
	23	6	6.0	6.0	12.0
	24	7	7.0	7.0	19.0
	25	5	5.0	5.0	24.0
	26	9	9.0	9.0	33.0
		Frequency	**Percent**	**Valid Percent**	**Cumulative Percent**

	27	13	13.0	13.0	46.0
	28	1	1.0	1.0	47.0
	29	6	6.0	6.0	53.0
	30	4	4.0	4.0	57.0
	31	16	16.0	16.0	73.0
	32	3	3.0	3.0	76.0
	33	2	2.0	2.0	78.0
	34	2	2.0	2.0	80.0
	35	6	6.0	6.0	86.0
	37	2	2.0	2.0	88.0
	38	6	6.0	6.0	94.0
	39	1	1.0	1.0	95.0
	40	1	1.0	1.0	96.0
	41	2	2.0	2.0	98.0
	42	1	1.0	1.0	99.0
	45	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan_Masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	1	1.0	1.0	1.0
	14	2	2.0	2.0	3.0
	18	14	14.0	14.0	17.0
	19	2	2.0	2.0	19.0
	21	12	12.0	12.0	31.0
	22	8	8.0	8.0	39.0
	23	2	2.0	2.0	41.0
	24	2	2.0	2.0	43.0
	25	3	3.0	3.0	46.0
	26	21	21.0	21.0	67.0
	27	3	3.0	3.0	70.0
	28	1	1.0	1.0	71.0
		Frequency	**Percent**	**Valid Percent**	**Cumulative Percent**

29	5	5.0	5.0	76.0
30	5	5.0	5.0	81.0
31	2	2.0	2.0	83.0
32	1	1.0	1.0	84.0
33	2	2.0	2.0	86.0
34	5	5.0	5.0	91.0
35	3	3.0	3.0	94.0
37	3	3.0	3.0	97.0
38	2	2.0	2.0	99.0
39	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 8. HASIL UJI KATEGORISASI

HASIL UJI KATEGORISASI

Frequencies

Kualitas_Pelayanan_Publik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tinggi	14	14,0	14,0	14,0
	Tinggi	20	20,0	20,0	34,0
	Rendah	48	48,0	48,0	82,0
	Sangat rendah	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Disiplin_Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tinggi	14	14,0	14,0	14,0
	Tinggi	33	33,0	33,0	47,0
	Rendah	41	41,0	41,0	88,0
	Sangat rendah	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan_Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tinggi	16	16,0	16,0	16,0
	Tinggi	14	14,0	14,0	30,0
	Rendah	39	39,0	39,0	69,0
	Sangat rendah	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

LAMPIRAN 9. DATA KATEGORISASI

DATA KATEGORISASI

No	Kualitas Pelayanan Publik	KTG	Disiplin Kerja	KTG	Kepuasan Pelanggan	KTG
1	52	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
2	48	Rendah	27	Rendah	18	Sangat rendah
3	49	Rendah	26	Rendah	26	Rendah
4	43	Sangat rendah	24	Rendah	21	Sangat rendah
5	54	Rendah	29	Rendah	22	Rendah
6	54	Rendah	23	Sangat rendah	21	Sangat rendah
7	50	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
8	50	Rendah	27	Rendah	18	Sangat rendah
9	56	Tinggi	27	Rendah	25	Rendah
10	43	Sangat rendah	32	Tinggi	31	Tinggi
11	65	Tinggi	35	Tinggi	33	Sangat tinggi
12	52	Rendah	30	Tinggi	27	Rendah
13	48	Rendah	27	Rendah	19	Sangat rendah
14	28	Sangat rendah	16	Sangat rendah	14	Sangat rendah
15	43	Sangat rendah	35	Tinggi	31	Tinggi
16	56	Tinggi	30	Tinggi	37	Sangat tinggi
17	69	Sangat tinggi	38	Sangat tinggi	30	Tinggi
18	59	Tinggi	31	Tinggi	25	Rendah
19	52	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
20	48	Rendah	27	Rendah	18	Sangat rendah
21	49	Rendah	26	Rendah	26	Rendah
22	43	Sangat rendah	24	Rendah	21	Sangat rendah
23	54	Rendah	29	Rendah	22	Rendah
24	43	Sangat rendah	23	Sangat rendah	21	Sangat rendah
25	50	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
26	50	Rendah	27	Rendah	18	Sangat rendah
27	62	Tinggi	31	Tinggi	37	Sangat tinggi
28	60	Tinggi	40	Sangat tinggi	34	Sangat tinggi
29	50	Rendah	34	Tinggi	30	Tinggi
30	68	Sangat tinggi	25	Rendah	26	Rendah
31	58	Tinggi	35	Tinggi	32	Tinggi
32	48	Rendah	31	Tinggi	28	Tinggi
33	70	Sangat tinggi	45	Sangat tinggi	34	Sangat tinggi
34	66	Sangat tinggi	26	Rendah	24	Rendah
35	75	Sangat tinggi	32	Tinggi	27	Rendah
36	72	Sangat tinggi	30	Tinggi	29	Tinggi
37	52	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
38	48	Rendah	27	Rendah	18	Sangat rendah
39	49	Rendah	26	Rendah	26	Rendah
40	43	Sangat rendah	24	Rendah	21	Sangat rendah
41	54	Rendah	29	Rendah	22	Rendah
42	43	Sangat rendah	23	Sangat rendah	21	Sangat rendah
43	50	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
44	50	Rendah	27	Rendah	18	Sangat rendah
45	49	Rendah	38	Sangat tinggi	35	Sangat tinggi
46	66	Sangat tinggi	37	Sangat tinggi	34	Sangat tinggi
47	63	Tinggi	35	Tinggi	29	Tinggi
48	45	Rendah	25	Rendah	23	Rendah
49	62	Tinggi	33	Tinggi	30	Tinggi
50	56	Tinggi	32	Tinggi	29	Tinggi

No	Kualitas Pelayanan Publik	KTG	Disiplin Kerja	KTG	Kepuasan Pelanggan	KTG
51	67	Sangat tinggi	41	Sangat tinggi	33	Sangat tinggi
52	37	Sangat rendah	21	Sangat rendah	18	Sangat rendah
53	52	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
54	48	Rendah	35	Tinggi	18	Sangat rendah
55	49	Rendah	26	Rendah	26	Rendah
56	43	Sangat rendah	24	Rendah	21	Sangat rendah
57	54	Rendah	29	Rendah	22	Rendah
58	43	Sangat rendah	23	Sangat rendah	21	Sangat rendah
59	50	Rendah	27	Rendah	26	Rendah
60	50	Rendah	37	Sangat tinggi	18	Sangat rendah
61	60	Tinggi	33	Tinggi	30	Tinggi
62	75	Sangat tinggi	39	Sangat tinggi	39	Sangat tinggi
63	71	Sangat tinggi	42	Sangat tinggi	37	Sangat tinggi
64	55	Tinggi	31	Tinggi	27	Rendah
65	56	Tinggi	30	Tinggi	29	Tinggi
66	49	Rendah	26	Rendah	19	Sangat rendah
67	43	Sangat rendah	38	Sangat tinggi	18	Sangat rendah
68	45	Rendah	24	Rendah	22	Rendah
69	70	Sangat tinggi	38	Sangat tinggi	34	Sangat tinggi
70	76	Sangat tinggi	41	Sangat tinggi	38	Sangat tinggi
71	48	Rendah	25	Rendah	23	Rendah
72	43	Sangat rendah	27	Rendah	35	Sangat tinggi
73	43	Sangat rendah	31	Tinggi	35	Sangat tinggi
74	53	Rendah	28	Rendah	25	Rendah
75	32	Sangat rendah	14	Sangat rendah	13	Sangat rendah
76	37	Sangat rendah	14	Sangat rendah	14	Sangat rendah
77	56	Tinggi	31	Tinggi	29	Tinggi
78	73	Sangat tinggi	38	Sangat tinggi	38	Sangat tinggi
79	54	Rendah	27	Rendah	26	Rendah
80	51	Rendah	25	Rendah	22	Rendah
81	50	Rendah	26	Rendah	24	Rendah
82	52	Rendah	20	Sangat rendah	26	Rendah
83	64	Tinggi	35	Tinggi	18	Sangat rendah
84	49	Rendah	26	Rendah	26	Rendah
85	43	Sangat rendah	24	Rendah	21	Sangat rendah
86	54	Rendah	29	Rendah	22	Rendah
87	43	Sangat rendah	23	Sangat rendah	21	Sangat rendah
88	50	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
89	62	Tinggi	27	Rendah	18	Sangat rendah
90	50	Rendah	38	Sangat tinggi	34	Sangat tinggi
91	61	Tinggi	34	Tinggi	30	Tinggi
92	50	Rendah	25	Rendah	26	Rendah
93	61	Tinggi	31	Tinggi	26	Rendah
94	49	Rendah	27	Rendah	18	Sangat rendah
95	67	Sangat tinggi	26	Rendah	26	Rendah
96	49	Rendah	24	Rendah	21	Sangat rendah
97	57	Tinggi	29	Rendah	22	Rendah
98	56	Tinggi	23	Sangat rendah	21	Sangat rendah
99	50	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
100	52	Rendah	19	Sangat rendah	18	Sangat rendah

LAMPIRAN 10. HASIL UJI NORMALITAS

HASIL UJI NORMALITAS

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas_ Pelayanan_ Publik	Disiplin Kerja	Kepuasan_ Pelanggan
N		100	100	100
Normal Parameters[a,b]	Mean	53,1900	29,2800	25,3900
	Std. Deviation	9,48438	5,86219	6,00487
Most Extreme Differences	Absolute	,132	,115	,130
	Positive	,132	,115	,130
	Negative	-,101	-,082	-,080
Kolmogorov-Smirnov Z		1,317	1,146	1,295
Asymp. Sig. (2-tailed)		,062	,145	,070

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN 11. HASIL UJI LINIERITAS

HASIL UJI LINIERITAS

Means

Kepuasan_Pelanggan * Kualitas_Pelayanan_Publik

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Pelanggan * Kualitas_Pelayanan_ Publik	Between Groups	(Combined)	1942,306	32	60,697	2,499	,001
		Linearity	1266,663	1	1266,663	52,146	,000
		Deviation from Linearity	675,643	31	21,795	,897	,622
	Within Groups		1627,484	67	24,291		
	Total		3569,790	99			

Kepuasan_Pelanggan * Disiplin_Kerja

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Pelanggan * Disiplin_Kerja	Between Groups	(Combined)	2293,414	24	95,559	5,615	,000
		Linearity	1768,759	1	1768,759	103,933	,000
		Deviation from Linearity	524,655	23	22,811	1,340	,172
	Within Groups		1276,376	75	17,018		
	Total		3569,790	99			

LAMPIRAN 12. HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS

HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Disiplin_Kerja, Kualitas_ Pelayanan_Publik[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,728[a]	,529	,520	4,16187

a. Predictors: (Constant), Disiplin_Kerja, Kualitas_ Pelayanan_Publik

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1889,639	2	944,820	54,547	,000[a]
	Residual	1680,151	97	17,321		
	Total	3569,790	99			

a. Predictors: (Constant), Disiplin_Kerja, Kualitas_Pelayanan_Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,834	2,498		,334	,739		
	Kualitas_Pelayanan_Publik	,153	,058	,241	2,642	,010	,582	1,720
	Disiplin_Kerja	,561	,094	,548	5,997	,000	,582	1,720

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

LAMPIRAN 13. HASIL UJI HIPOTESIS

HASIL UJI HIPOTESIS

HASIL UJI REGRESI SEDERHANA

(HIPOTESIS 1)

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_Pelayanan_Publik[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,596[a]	,355	,348	4,84781

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan_Publik

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1266,663	1	1266,663	53,898	,000[a]
	Residual	2303,127	98	23,501		
	Total	3569,790	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan_Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,330	2,775		1,921	,058
	Kualitas_ Pelayanan_Publik	,377	,051	,596	7,341	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

HASIL UJI REGRESI SEDERHANA

(HIPOTESIS 2)

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Disiplin_Kerja [a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,704[a]	,495	,490	4,28694

a. Predictors: (Constant), Disiplin_Kerja

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1768,759	1	1768,759	96,244	,000[a]
	Residual	1801,031	98	18,378		
	Total	3569,790	99			

a. Predictors: (Constant), Disiplin_Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,278	2,194		1,950	,054
	Disiplin_Kerja	,721	,073	,704	9,810	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

HASIL UJI REGRESI BERGANDA

(HIPOTESIS 3)

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Disiplin_Kerja, Kualitas_ Pelayanan_Publik[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,728[a]	,529	,520	4,16187

a. Predictors: (Constant), Disiplin_Kerja, Kualitas_ Pelayanan_Publik

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1889,639	2	944,820	54,547	,000[a]
	Residual	1680,151	97	17,321		
	Total	3569,790	99			

a. Predictors: (Constant), Disiplin_Kerja, Kualitas_Pelayanan_Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,834	2,498		,334	,739
	Kualitas_ Pelayanan_Publik	,153	,058	,241	2,642	,010
	Disiplin_Kerja	,561	,094	,548	5,997	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

LAMPIRAN 14. HASIL SUMBANGAN EFEKTIF DAN RELATIF

HASIL SUMBANGAN EFEKTIF DAN RELATIF

Coefficients[a]

Model		Contribution	
		Effective	Relative
1	Kualitas_Pelayanan_Publik	14,4%	27,2%
	Disiplin_Kerja	38,6%	72,8%
	Total	52,9%	100,0%

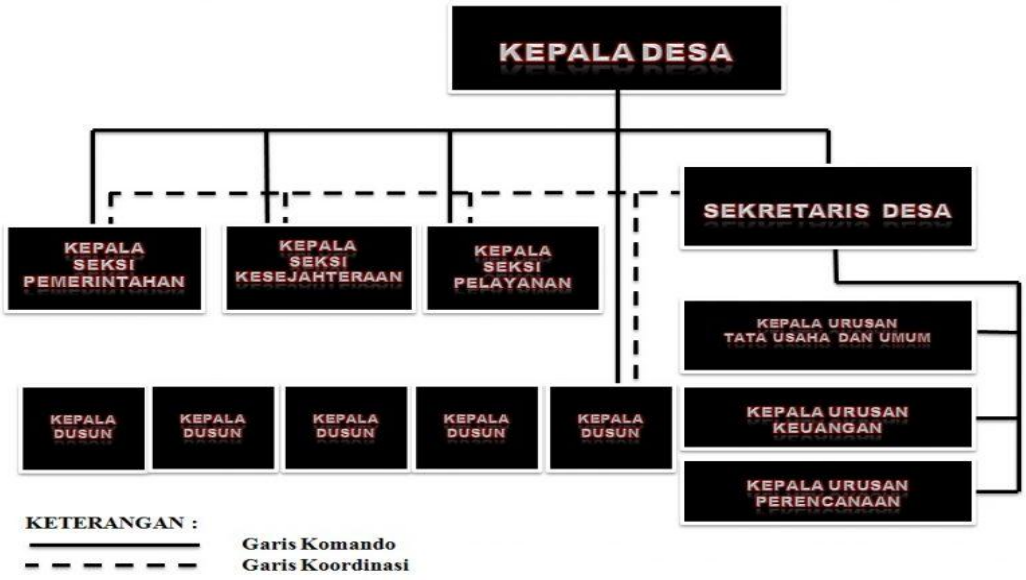
a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

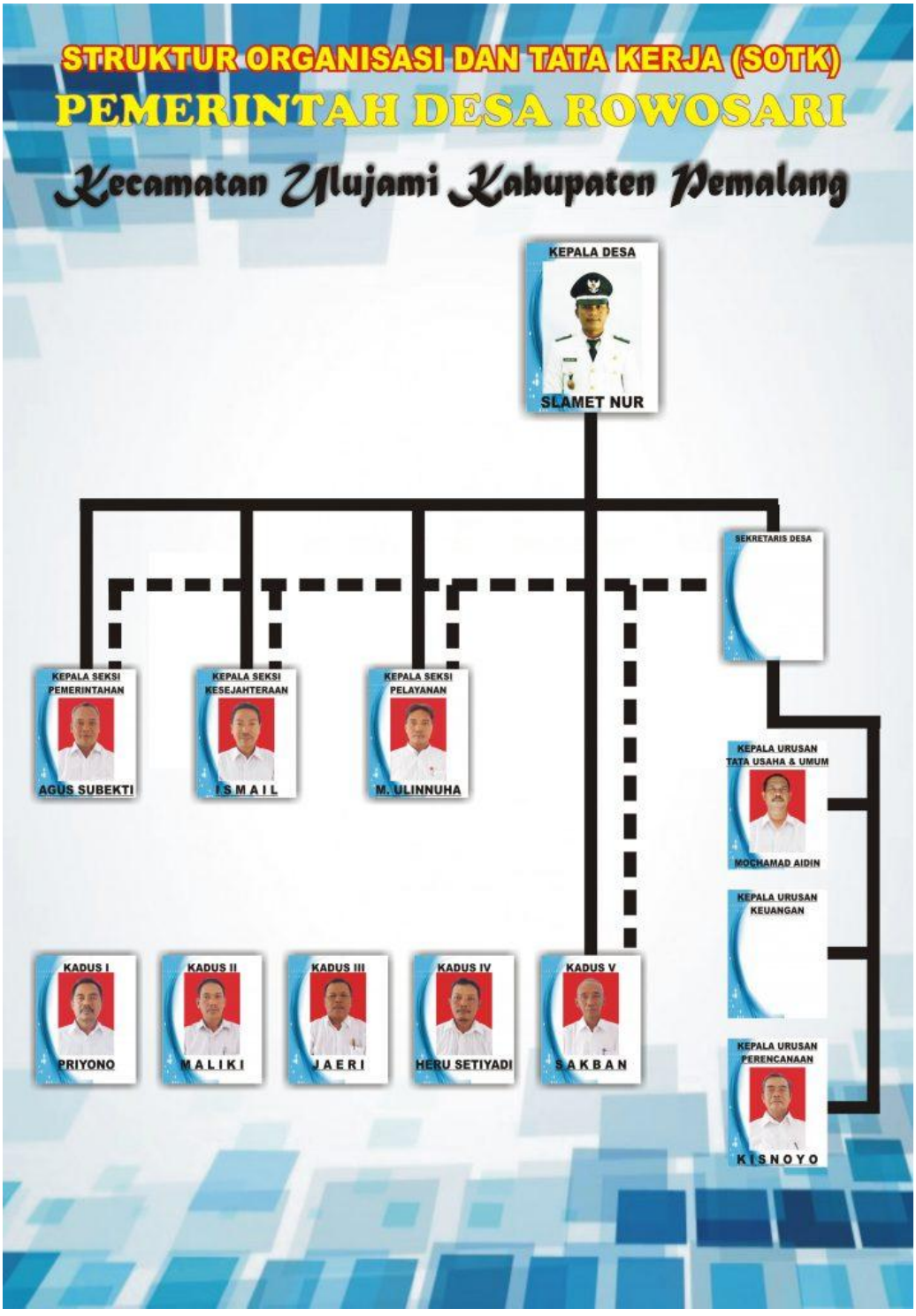
LAMPIRAN 15. SUSUNAN ORGANISASI PERANGKAT DESA

SUSUNAN ORGANISASI PERANGKAT DESA

LAMPIRAN III

15. Susunan Organisasi Perangkat Desa
16. Susunan Organisasi Badan Permusyawaratan Desa
17. Profil Kepala Desa
18. Peta Desa
19. Keuangan Desa


KEPALA DESA
SEKRETARIS DESA
KEPALA SEKSI PEMERINTAHAN
KEPALA SEKSI KESEJAHTERAAN
KEPALA SEKSI PELAYANAN
KEPALA URUSAN TATA USAHA DAN UMUM
KEPALA URUSAN KEUANGAN
KEPALA URUSAN PERENCANAAN
KEPALA DUSUN
KEPALA DUSUN
KEPALA DUSUN
KEPALA DUSUN
KEPALA DUSUN
KETERANGAN :
Garis Komando
Garis Koordinasi


STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA (SOTK)
PEMERINTAH DESA ROWOSARI
Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang
KEPALA DESA
SLAMET NUR
SEKRETARIS DESA
KEPALA SEKSI PEMERINTAHAN
AGUS SUBEKTI
KEPALA SEKSI KESEJAHTERAAN
I S M A I L
KEPALA SEKSI PELAYANAN
M. ULINNUHA
KEPALA URUSAN TATA USAHA & UMUM
MOCHAMAD AIDIN
KEPALA URUSAN KEUANGAN
KEPALA URUSAN PERENCANAAN
K I S N O Y O
KADUS I
PRIYONO
KADUS II
M A L I K I
KADUS III
J A E R I
KADUS IV
HERU SETIYADI
KADUS V
S A K B A N

LAMPIRAN 16. SUSUNAN ORGANISASI BADAN PERMUSYAWARATAN DESA

SUSUNAN ORGANISASI BADAN PERMUSYAWARATAN DESA

DESA ROWOSARI

KECAMATAN ULUJAMI KABUPATEN PEMALANG

NAMA-NAMA ANGGOTA BADAN PERMUSYAWARATAN DESA (BPD)

Ketua : Drs. H. Nurhanif

Wakil Ketua : Kisbantoro

Sekretaris : Heri Agus Riyanto, S.Pd

Anggota :

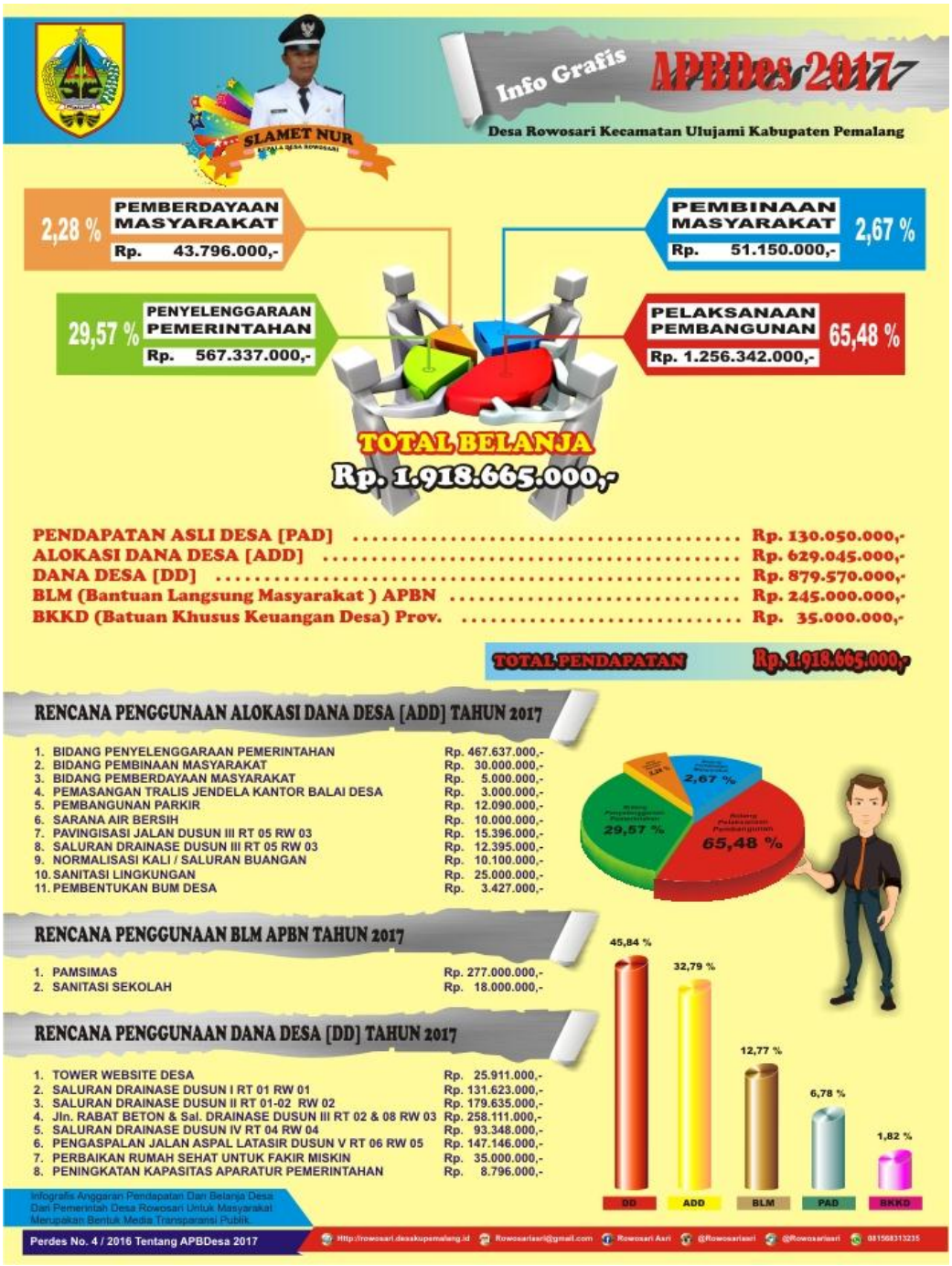
1. Sugiyanto
2. Asropi
3. Abdul Kholiq, S.E
4. Slamet Mustofa
5. Agus Suyono
6. Edi Dartowo
7. Rofiq Edi
8. Jumaedi

LAMPIRAN 17. PROFIL KEPALA DESA

PROFIL KEPALA DESA

LAMPIRAN 18. PETA DESA

PETA DESA

LAMPIRAN 19. KEUANGAN DESA

KEUANGAN DESA