

PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA KADUGEDE
KECAMATAN KADUGEDE KABUPATEN KUNINGAN.

Aep Saefullah

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ganesha Jakarta.

E-mail: aep@stieganessa.ac.id

ABSTRACT.

Tujuan Penelitian Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh hubungan variabel antara disiplin kerja pegawai dan kualitas pelayanan Kantor Pemerintahan Desa Kadugede terhadap kepuasan masyarakat Desa Kadugede.

Jenis penelitian ini adalah asosiatif kausalitatif dengan pengumpulan data kuosioner 100 responden dari total 4514 populasi penduduk Desa Kadugede, pengambilan sample mengguakan metode sampling insidental, yaitu teknik menentukan sampel secara kebetulan, yakni seseorang dengan kebetulan tanpa ada janji berjumpa peneliti. Teknik Analisa data yang digunakan dengan Uji Asumsi Klasik, Analisis Koefisien Korelasi dan Path Analysis. Hasil penelitian menyatakan bahwa kepatuhan Disiplin Kinerja memiliki pengaruh signifikan bagi kepuasan warga Desa Kadugede. Disiplin Kerja berpengaruh langsung terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 0,349 atau 12,18%.

Selain itu Kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan bagi kepuasan masyarakat Desa Kadugede. Kualitas pelayanan mempunyai dampak signifikan langsung kepada kepuasan masyarakat sebesar 0,475 atau 22,56%. Dalam penelitian ini ditemukan juga bahwa Disiplin Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan di Desa Kadugede. Disiplin Kerja berpengaruh langsung terhadap Kualitas pelayanan dengan pengaruh yang kuat sebesar 0,510 atau 26%. Dan terdapat pengaruh signifikan antara Disiplin Kinerja kepada kepuasan masyarakat melalui Kualitas pelayanan publik. Pengaruh total variable Disiplin Kinerja bagi kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan yang menjadi unsur variabel mediasi sebesar 34.93%.

Hasil penelitian sebagai referensi dan tolak ukur serta dapat dikembangkan untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Pelayanan Publik, dan Kepuasan

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan sebuah alat dan tempat untuk mencapai tujuan bersama. Setiap organisasi yang dibentuk memiliki target yang akan diraih. Organisasi dan instansi pemerintah

didirikan agar memberikan fasilitas dan pelayanan sipil kepada masyarakat dengan optimal. Pemberian pelayanan kepada masyarakat 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 keharusan dilakukan, bagi organisasi publik seperti pemerintah, pemberian pelayanan yang baik dan benar terlihat hasil yang efisien dan efektif. Kualitas pelayanan semakin akurat dan cepat berdampak kepada pelayanan 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 konsumen dapat tercapai jika pelayanan yang dilakukan sesuai apa yang di harapkan. Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Pemerintah berperan penting dalam pelayanan publik sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang (UU). UU Tahun 2009 Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 menyatakan 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 Pemerintahan Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan merupakan kantor atau instansi pelayanan publik tingkat desa.

Kantor Desa Kadugede dalam melayani masyarakat belum sesuai harapan. Berdasarkan hasil pra-survei prosedur pelayanan di Kantor Desa Kadugede masih kurang maksimal, terlihat tidak terdapat papan informasi penjelesan bagaimana prosedur layanan masyarakat yang menyulitkan warga untuk mengurus keperluan di Desa Kadugede. Masyarakat ketika mengurus keperluannya akan 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 Kantor Desa Kadugede berupa informasi masih kurang dikarenakan tidak ada papan informasi. Sosialisasi kegiatan kepada masyarakat juga masih minim. Di Kantor Desa Kadugede tidak ada ruang tunggu khusus yang nyaman. Ruang tunggu digunakan untuk warga yang datang ke kantor Desa merupakan unsur penting dalam layanan publik. Selain tidak ada ruang tunggu, lahan parkir juga belum ada yang memadai. Tidak adanya ruang tunggu dan lahan parkir yang memadai merupakan masalah yang harus diperhatikan untuk kenyamanan dan keamanan masyarakat Desa Kadugede.

Jumlah angka pegawai tidak memenuhi kriteria standar turut menghambat pelayanan. Terdapat dua jabatan yang kosong yakni sekertaris desa dan kepala urusan keuangan, jumlah semua pegawai desa Kadugede 11 orang. Adanya rangkap jabatan menjadikan pegawai bersangkutan tidak fokus dalam bekerja. Kompetensi pegawai desa dalam memberikan pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian dan perilaku yang baik. Tugas pokok dan fungsi pegawai desa tertera dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 84 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

Pengetahuan, ketrampilan dan keahlian pegawai desa dalam pelayanan harus sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dari jumlah 11 pegawai desa Kadugede, hanya 3 orang yang pernah mengikuti pelatihan khusus yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan. Kurangnya

ilmu pengetahuan, keahlian dan ketrampilan para pegawai desa turut menghambat pelayanan masyarakat. Sebetulnya, Pemerintah Kabupaten Kuningan sudah menyediakan wadah khusus yaitu PUSPINDES (Pusat Pemberdayaan Informatika dan Desa).

PUSPINDES dibantu oleh mahasiswa dan Relawan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai pusat pengetahuan, keahlian dan ketrampilan yang dibutuhkan oleh pegawai desa. Petugas PUSPINDES bersedia memberikan pelayanan gratis kepada pegawai Desa untuk belajar tentang TIK, surat-menyurat, kearsipan, dan keuangan yang berkaitan dengan desa. Namun keberadaan lembaga ini tidak dimanfaatkan dengan baik oleh pegawai Kantor Desa Kadugede. Ada faktor-faktor yang mempengaruhi pegawai tidak bersedia mengikuti pendidikan dan pelatihan khusus tersebut.

Faktor tersebut antara lain: Pertama, Pegawai Kantor Desa Kadugede sudah merasa cukup dengan pengetahuan yang dimiliki padahal pada kenyataannya banyak pegawai yang bekerja belum maksimal sesuai fungsi dan tugas. Kedua, rentang usia pegawai kisaran 30-50 tahun, sembilan pegawai sudah berusia 40 tahun lebih yang membuat malas untuk mengupgrade dan memperbaiki ketrampilan pelayanan kepada masyarakat. Mayoritas beranggapan periode tugas sebagai pegawai akan selesai sehingga diganti oleh pegawai baru. Selain faktor pengetahuan, keahlian dan keterampilan, pegawai pemberi pelayanan juga harus memiliki perilaku dan sikap yang diharapkan masyarakat.

Sikap (attitude) adalah kecenderungan evaluatif terhadap objek dan subjek bersifat permanent dalam mengenal unsur-unsur tertentu di lingkungan. Adapun perilaku merupakan reaksi psikis seseorang dalam lingkungannya. Selama pra-survei dilakukan, sikap dan perilaku pegawai desa Kadugede sudah baik hanya saja masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang keramahan pegawai Kantor Desa Kadugede. Pegawai Kantor Desa Kadugede dirasa masih kurang ramah dalam melayani masyarakat. Selain itu, pegawai Desa Kadugede masih membedakan masyarakat dalam pelayanan.

Misalnya si Fulan adalah teman atau keluarga dekat dari salah satu pegawai desa Kadugede, maka pelayanan kepadanya diberikan dengan cepat dan diutamakan tanpa harus mengantri dibanding masyarakat umum. Hal tersebut yang menjadikan penilaian negatif masyarakat dan merasa tidak puas dan nyaman dengan cara pelayanan seperti itu.

Berdasarkan hasil pengamatan pada saat pra-survei, terkait disiplin kerja pegawai di Kantor Desa Kadugede 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. Jam kerja pegawai Desa Kadugede dimulai pukul 08.00 hingga pukul 16.00 WIB, namun kenyataan dilapangan, kantor Desa Kadugede sudah kosong, banyak pegawai yang pulang. Ketidaksiplinan pegawai karena tidak adanya peraturan ketat secara tertulis, dan tidak adanya absensi hadir. Sebelumnya presensi kehadiran pegawai ada tetapi tidak berjalan dan dihilangkan. Faktor ini yang mendukung pegawai desa Kadugede berbuat tidak disiplin waktu dan bekerja berdasarkan kebudayaan pegawai itu sendiri.

Dengan problematika di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk: pertama, untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai Kantor Desa Kadugede terhadap kepuasan masyarakat Desa Kadugede. Kedua, kualitas pelayanan publik Kantor Desa Kadugede terhadap kepuasan masyarakat Desa Kadugede; Ketiga, disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Kadugede, dan; keempat, disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat Desa Kadugede melalui kualitas pelayanan publik.

KAJIAN TEORI

Kepuasan Masyarakat

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016: 433) Melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Tse dan Wilton dalam Rambat Lupiyoadi (2016: 349) : Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan respon Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2016:354) : “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.

Kesimpulan dari berbagai pendapat diatas bahwa kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta praktik pengamalan penggunaan barang atau jasa.

Pelayanan

Hardiyansyah (2018: 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”.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010: 2) “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Menurut Fandy Tjiptono (2016: 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).

Kesimpulan dari berbagai pendapat bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau pergerakan tidak terlihat dan tidak menghasilkan produk secara fisik untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan Publik

Lijan Poltak Sinambela (2014: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Harbani Pasolong (2013: 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”.

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”.

Pasal 1 UU Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik bahwa 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.

Kesimpulan dari pendapat tersebut yakni pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan dilakukan pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang atau jasa publik yang diatur dalam undang-undang.

Disiplin Kerja

Anwar Prabu Mangkunegara (2016: 129), ”Dicipline is management action to enforce organization standar”. (Disiplin kerja adalah pelaksanaan manajemen untuk mempertahankan pedoman-pedoman organisasi). Pedoman-pedoman atau aturan dalam organisasi harus dibuat dengan manajemen agar pedoman yang dihasilkan baik dan benar. Manajer merupakan pihak yang membuat peraturan atau norma yang berlaku dalam masyarakat yang dijadikan pedoman karyawan untuk mencapai disiplin kerja.

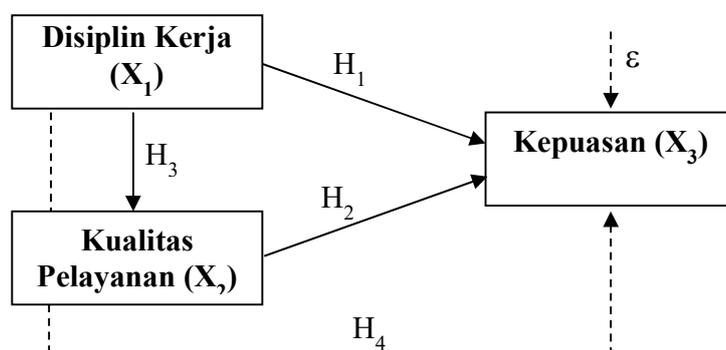
Veithzal Rivai (2015: 825): ”Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Malayu S.P. Hasibuan (2016:193): “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.

Beberapa peneliti juga menaruh perhatian terhadap subject matter yang sama, yang ditandai dengan sejumlah penelitian terdahulu, di antaranya Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni (2015) mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Masyarakat Dalam Kepuasan Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. Persamaannya dalam penelitian ini yakni Kepuasan masyarakat, pelayanan publik. Adapun yang membedakan dalam kajian Disiplin kerja. Peneliti lain adalah Agus Budi Purwanto (2013), yang meneliti tentang Pengaruh Kedisiplinan dan Tanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Hotel di Kabupaten Semarang).

Penelitian menggunakan metode kuantitatif, dan persamaan dalam penelitian ini yaitu Disiplin, kepuasan, kualitas pelayanan. Widya Arum Vellayati (2018) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. Menggunakan penelitian kuantitatif dan memiliki persamaan variabel anatara lain Kualitas pelayanan publik, disiplin kerja, kepuasan masyarakat.

Natalia Pesta Hutapea (2018) meneliti tentang Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. Ditemui persamaan dalam penelitian tersebut yakni Disiplin kerja, Kualitas pelayanan publik. Dan terdapat perbedaan dalam hal Kepuasan.

Kerangka Konseptual



Hipotesis Penelitian

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

1. Terdapat pengaruh langsung disiplin kerja pegawai Kantor Desa Kadugede (X1) terhadap kepuasan masyarakat Desa Kadugede (X3)
2. Terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan publik Kantor Desa Kadugede (X2) terhadap kepuasan masyarakat Desa Kadugede (X3)
3. Terdapat pengaruh langsung disiplin kerja pegawai Kantor Desa Kadugede (X1) terhadap kualitas pelayanan public masyarakat Desa Kadugede (X2)
4. Terdapat pengaruh tidak langsung disiplin kerja pegawai Kantor Desa Kadugede (X1) terhadap kepuasan masyarakat Desa Kadugede (X3) melalui kualitas pelayanan publik (X2)

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal, hubungan sebab akibat. Penelitian ini hanya membahas pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik sebagai variabel bebas (independent variable) dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat (dependent variable). Sugiyono (2017: 55) Penelitian asosiatif kausal yaitu penelitian yang mengungkapakan masalah bersifat hubungan antara sebab dan akibat antara dua variabel lebih. Untuk penelitian ini terdapat dua variabel yakni variabel independe (mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi)

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan Jawa Barat yang beralamat di Jl. Syech Manglayang No 01. Penelitian ini dimulai dari bulan Jan 2020 sampai dengan Nopember 2020 Populasi dan Sampel Populasi Sugiyono (2017: 115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Kadugede yang berjumlah 4514 orang.

Sampel (Sugiyono, 2017:116 Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode random sampling, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak dan dimana tiap unsur yang membentuk populasi diberi kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel.) Dalam penarikan sample maka jumlahnya harus representative untuk nantinya hasil bisa digeneralisasi. Dalam mengambil sampel penelitian, menggunakan rumus Slovin yaitu :

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

PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA KADUGEDE KECAMATAN KADUGEDE KABUPATEN KUNINGAN.

n =

Keterangan

n = Besar Sampel

N = Jumlah masyarakat Kantor Desa Kadugede

e = Presentasi tingkat kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (*tolerance degree of error sampling*) yaitu 10%

Dengan menggunakan rumus Slovin tersebut maka :

$n = 4514 / 1 + \sqrt{4514} (0,1) = 99,98 =$ dibulatkan menjadi 100 responden

Metode Pengumpulan Data

1. Daftar Pertanyaan (questionnaire), yaitu daftar pertanyaan yang disebar di sini oleh responden.
2. Studi Pustaka (dokumentasi) yakni pengumpulan data dari berbagai buku, literatur, jurnal, majalah yang berhubungan dengan penelitian

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas Menurut Sugiyono (2017:455) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang digunakan (kuesioner).

Menurut Sugiyono (2017: 248) uji validitas dapat ditentukan dengan menggunakan Rumus korelasi product moment pearson. Setelah nilai r (koefisien korelasi) diperoleh maka langkah selanjutnya adalah membandingkan antara hasil nilai r yang terdapat pada tabel nilai kritis. Menurut Mesun yang dikutip oleh Sugiyono (2017: 188) bahwa jika didapat koefisien korelasi $> 0,30$ maka instrumen tersebut dinyatakan valid.

Uji validitas dilakukan terlebih dahulu dengan memberikan kuesioner kepada 30 orang responden yang diambil dari luar sampel dan dilakukan di Desa Kadugede. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Uji Reliabilitas Menurut Stainback dalam Sugiyono (2017: 456) reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dengan kata lain sejauh mana pernyataan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan tersebut. Untuk menguji reliabilitas, menurut Arikunto (2016: 171) dapat menggunakan rumus Alpha Cronbach.

Uji reliabilitas yang dipergunakan adalah untuk sekali pengambilan data dan untuk menganalisis kuesioner yang skalanya bukan 0 dan 1 digunakan rumus Alpha Cronbach, dimana suatu instrumen dikatakan reliabel bila nilai Alpha Cronbach $> 0,60$ (Arikunto, 2016: 146). Pada perhitungan pengujian reliabilitas ini, akan menggunakan bantuan software SPSS. Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Distribusi data tidak normal, karena terdapat nilai ekstrem data

yang diambil. Ada tiga cara yang dapat digunakan untuk uji normalitas, yaitu: Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% maka nilai Asymp.Sig (2_ tailed) di atas nilai signifikan 5% artinya variabel residual berdistribusi normal (Situmorang dan Lufti, 2015 : 114) Uji Heteroskedastisitas Wijaya dalam Sarjono, H. dan Julianita, W.

(2013:66) mengatakan bahwa, heterokedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan/ observasi. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya).

Uji Multikorelasi

Sarjono, H. dan Julianita, W. (2013:70) mengatakan bahwa, uji multikorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi atau tidak.

Multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan di antara variabel bebas. Uji multikorelasi perlu dilakukan jika variabel jumlah variabel independen (variabel bebas) lebih dari satu. Ada beberapa cara mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas, sebagai berikut: (Wijaya , 2012;119) Nilai yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris yang sangat tinggi, tetapi secara individual variabel bebas banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat. Menganalisis korelasi di antara variabel bebas. Jika di antara variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (>0.90), hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.

Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai VIF (variance-inflating factor). Jika $VIF < 10$ tingkat kolinieritas dapat ditoleransi. Nilai Eigenvalue sejumlah satu atau lebih variabel bebas yang mendekati nol memberikan petunjuk adanya multikolinieritas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas : Jika $r_{hitung} > 0.30$, maka butir pertanyaan tersebut valid Dan jika $r_{hitung} < 0.30$, maka butir pertanyaan tidak valid

Butir Pernyataan	Corrected Item –Total Correlation	r-tabel	Keterangan
1	0.536	0.30	Valid
2	0.534	0.30	Valid
3	0.740	0.30	Valid
4	0.804	0.30	Valid
5	0.626	0.30	Valid
6	0.699	0.30	Valid

7	0.525	0.30	Valid
---	-------	------	-------

Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X1). Hasil Pengolahan Data, 2021

Butir Pernyataan	Corrected Item -Total Correlation	r-tabel	Keterangan
1	0.615	0.30	Valid
2	0.496	0.30	Valid
3	0.501	0.30	Valid
4	0.494	0.30	Valid
5	0.558	0.30	Valid
6	0.441	0.30	Valid
7	0.391	0.30	Valid
8	0.441	0.30	Valid
9	0.683	0.30	Valid
10	0.500	0.30	Valid
11	0.628	0.30	Valid
12	0.482	0.30	Valid
13	0.721	0.30	Valid

Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (X3). Hasil Pengolahan Data, 2021

Uji Realibilitas Dasar pengambilan keputusan pada uji Realibilitas : Jika Cronbach Alpha = 0,70, maka data reliabel.

Jika Cronbach Alpha < 0,70, maka data tidak reliable

RELIABILITY STATISTICS	
CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
.943	28

Uji realibilitas variabel. Sumber: hasil pengolahan data, 2021

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

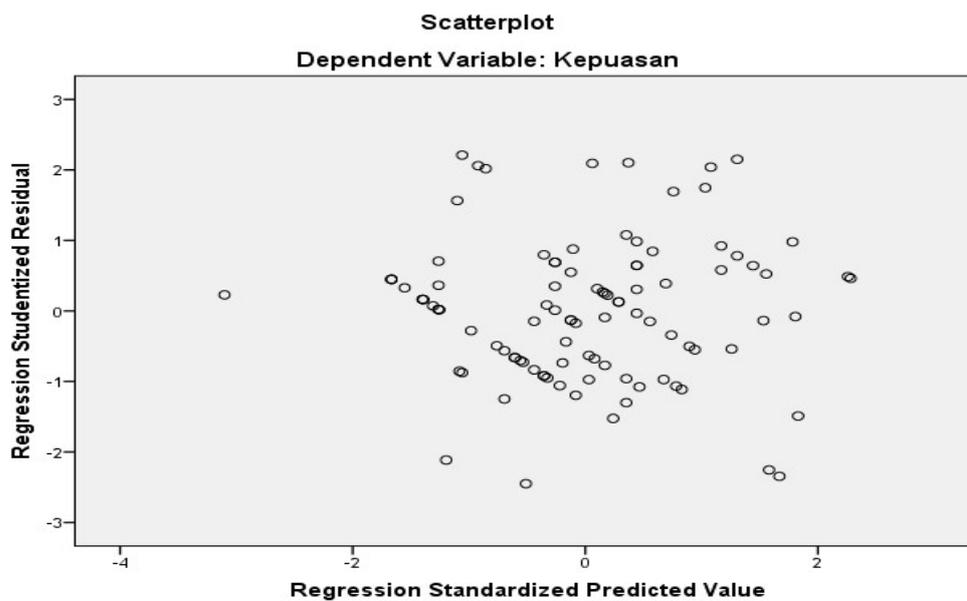
Dasar Pengambilan Keputusan : Jika angka Sig Uji Kolmogorov-Smirnov \geq 0.05 maka data berdistribusi normal. Jika angka Sig Uji Kolmogorov-Smirnov < 0.05 maka data tidak berdistribusi normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.93281826
Most Extreme Differences	Absolute	.061

	Positive	.061
	Negative	-.051
Kolmogorov-Smirnov Z		.610
Asymp. Sig. (2-tailed)		.851
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas Dari scatterplot Gambar dibawah terlihat bawah titik-titik menyebar secara acak, baik di bagian atas angka nol atau di bagian bawah angka 0 dari sumbu vertikal (sumbu Y). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.



Uji Multi Kolinieritas

Dasar Pengambilan Keputusan: Jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala multikolinieritas di antara variabel bebas. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi gejala multikolinieritas di antara variabel bebas dapat di ketahui bahwa nilai VIF = 1,351. Artinya, nilai VIF lebih kecil daripada 10 (1,351 < 10). Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas di antara variabel bebas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF

1	(Constant)		
	Disiplin	.740	1.351
	Pelayanan	.740	1.351

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Analisis Korelasi Antar Variabel

Untuk menginterpretasi nilai korelasi digunakan kriteria ini .Sugiyono (2017: 192) :

0 : Tidak ada korelasi antara dua variable

0-0,25 : Korelasi sangat lemah

0,26-0,50 : Korelasi cukup

0,51-0,75 : Korelasi kuat

0,76-0,99 : Korelasi sangat kuat

Correlations				
		Disiplin	Pelayanan	Kepuasan
Disiplin	Pearson Correlation	1	.510**	.591**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Pelayanan	Pearson Correlation	.510**	1	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	.591**	.653**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Korelasi Antar Variabel Disiplin Kerja (X1) Dan Variabel Kepuasan Masyarakat (X3)

1. Variabel Disiplin Kerja dan variabel Kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang Kuat dan searah. Hubungannya bersifat kuat karena nilai korelasinya sebesar 0.591 berada dalam range 0,51 – 0,75.
2. Dikatakan hubungannya searah karena korelasi bernilai positif, jadi jika nilai variabel Disiplin kerja (X1) naik maka variabel Kepuasan masyarakat (X3) juga akan naik. Begitu juga sebaliknya, jika nilai variabel Disiplin Kerja (X1) turun maka Kepuasan masyarakat (Y) juga akan turun.

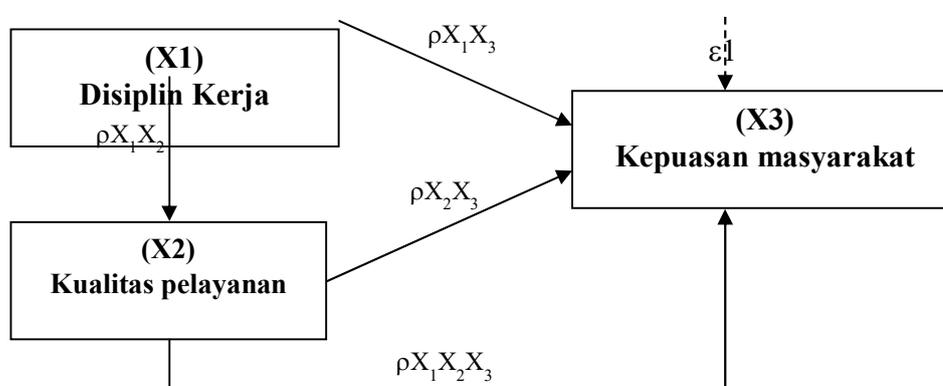
1. Korelasi Antar Variabel Kualitas Pelayanan (X2) Dan Variabel Kepuasan Masyarakat (X3)
Variabel Kualitas pelayanan dan variabel Kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang kuat dan searah. Hubungannya bersifat kuat karena nilai korelasinya sebesar 0.653 berada dalam range 0,51 – 0,75.
2. Dikatakan hubungannya searah karena korelasi bernilai positif, jadi jika nilai variabel Kualitas pelayanan (X2) naik maka variabel Kepuasan masyarakat (X3) juga akan naik. Begitu juga sebaliknya, jika nilai variabel Kualitas pelayanan (X2) turun maka Kepuasan masyarakat (X3) juga akan turun.
1. Korelasi Antar Variabel Disiplin Kerja (X1) Dan Variabel Kualitas Pelayanan (X3)
2. Variabel Disiplin Kerja dan variabel Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang bersifat kuat dan searah. Hubungannya bersifat kuat karena nilai korelasinya sebesar 0.510 berada dalam range 0,51 – 0,75.
3. Dikatakan hubungannya searah karena korelasi bernilai positif, jadi jika nilai variabel Disiplin Kerja (X1) naik maka variabel Kualitas pelayanan (X2) juga akan naik. Sebaliknya, jika nilai variabel Disiplin Kerja (X1) turun maka variabel Kualitas pelayanan (X2) juga akan turun.

Sifat Hubungan Bivariat X1, X2, Dan X3

Hubungan antara Variabel	Korelasi	Sifat Hubungan
X1 – X3	0.591	Kuat, searah, dan signifikan
X2 – X3	0.653	Kuat, searah, dan signifikan
X1 – X2	0.510	Kuat, searah, dan signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Analisis Jalur (Path Analysis)



PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA KADUGEDE KECAMATAN KADUGEDE KABUPATEN KUNINGAN.

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (Path Analysis).

Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi. Analisis jalur menggunakan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model causal) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Analisis jalur sendiri tidak dapat menentukan hubungan sebab-akibat dan juga tidak dapat digunakan sebagai substitusi bagi peneliti untuk melihat hubungan kausalitas antar variabel. Hubungan kausalitas antar variabel telah dibentuk dengan model berdasarkan landasan teoritis.

Analisa pengaruh Variabel Disiplin Kerja (X1), Kualitas pelayanan (X2), terhadap Kepuasan masyarakat (X3) menggunakan analisis jalur, dengan persamaan struktural sebagai berikut :

$$X3 = \rho_{X3X1} + \rho_{X3X2} + \varepsilon_1 \quad \text{Dimana :}$$

X1 = Disiplin Kerja

X2 = Kualitas pelayanan

X3 = Kepuasan masyarakat

ε = Error

Uji Individual

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.201	1.890		1.106	.616
	Disiplin	.415	.098	.349	4.254	.000
	Pelayanan	.343	.059	.475	5.784	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji individual variabel Disiplin Kerja, dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hipotesis statistiknya yaitu:

Uji individual variable Disiplin Kerja terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pada tabel coefficients. Hipotesis statistiknya yaitu:

Hipotesis :

H_0 = Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel Disiplin kerja kepada kepuasan masyarakat

H_1 = Terdapat pengaruh signifikan antara variabel Disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Dasar Pengambilan Keputusan (DPK):

Apabila nilai probabilitas 0,05 lebih kecil nilai sig ($0,05 < \text{Sig}$), maka diterima dan H1 ditolak artinya tidak signifikan.

Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai sig ($0,05 > \text{Sig}$), maka ditolak dan H1 diterima, artinya signifikan.

Hasil: Secara individual, uji statistik yang digunakan adalah uji sig. Jika dilihat dari nilai probabilitas tabel 4.15 maka didapat nilai sig = 0,000, sehingga $0,000 < 0,05$ dan hasil keputusan adalah ditolak dan diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel Disiplin Kerja terhadap Kepuasan masyarakat.

b. Uji individual variable kualitas layanan kepada kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pada tabel coefficients. Hipotesis statistiknya yaitu:

Hipotesis:

H_0 Tidak terdapat pengaruh signifikan antara unsur variabel disiplin kerja bagi kepuasan masyarakat.

H_1 memiliki pengaruh signifikan antara variabel disiplin kinerja kepada kepuasan masyarakat.

Dasar Pengambilan Keputusan (DPK):

Apabila nilai probabilitas sekitar 0,05 lebih kecil dari nilai sig ($0,05 < \text{Sig}$), maka diterima dan ditolak artinya tidak signifikan.

Jika nilai probabilitas 0, 05 lebih besar dari nilai sig ($0,05 > \text{Sig}$), maka ditolak dan diterima, artinya signifikan.

Hasil:

Secara individual, uji statistik yang digunakan adalah uji sig. Jika dilihat dari nilai probabilitas tabel 4.15 maka didapat nilai sig = 0,000, sehingga $0,000 < 0,05$ dan hasil keputusan adalah ditolak dan diterima. Artinya terdapat dampak signifikan antara variabel Kualitas layanan kepada Kepuasan masyarakat.

Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	908.699	2	454.350	51.755	.000 ^b
	Residual	851.541	97	8.779		
	Total	1760.240	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan						

PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA KADUGEDE KECAMATAN KADUGEDE KABUPATEN KUNINGAN.

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Disiplin

Uji simultan ditunjukkan pada tabel diatas Anova, dimana hipotesis uji simultan menggunakan angka probabilitas (sig).

Hipotesis:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh cukup signifikan antara variabel Disiplin Kerja dan Kualitas pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan masyarakat.

H_3 : Terdapat dampak yang signifikan antara Disiplin Kerja dan Kualitas pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan masyarakat.

Dasar Pengambilan Keputusan (DPK):

Jika probabilitas / sig < 0, 05 maka ditolak dan H_a diterima. Dan jika probabilitas / sig > 0,05 maka diterima dan H_a ditolak.

Hasil:

Pada uji simultan yang diambil dari nilai pada tabel 4.15 diperoleh nilai sig 0,000. Karena 0,000 < 0, 05 maka ditolak dan H_a diterima.

Sehingga dapat diartikan bahwa ada pengaruh signifikan diantara variabel disiplin kerja dan Kualitas pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan masyarakat.

Besarnya pengaruh variabel lainnya diluar penelitian yang mempengaruhi nilai variabel Kinerja (X3) dihitung dengan rumus sebagai berikut: $\epsilon_1 = \sqrt{1 - R^2}$

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	.516	.506	2.963
a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Disiplin				

Dari tabel diatas diketahui nilai R^2 sebesar 0.516, maka Besarnya pengaruh variabel lain di luar penelitian dapat dihitung yaitu :

$$\epsilon_1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,516} = 0,696$$

Rangkuman koefisien jalur setelah dianalisis

Pengaruh Antar Variabe	Koefisien Jalur (Beta)	Nilai Sig	Hasil Pengujian	Koefisien Jalur Lain
X1 terhadap X3	0.349	0.000	Ho Ditolak	0.696
X2 terhadap X3	0.475	0.000	Ho Ditolak	
X1 terhadap X2	0.510	0.000	Ho Ditolak	

Pengaruh Langsung, Tidak Langsung Dan Total

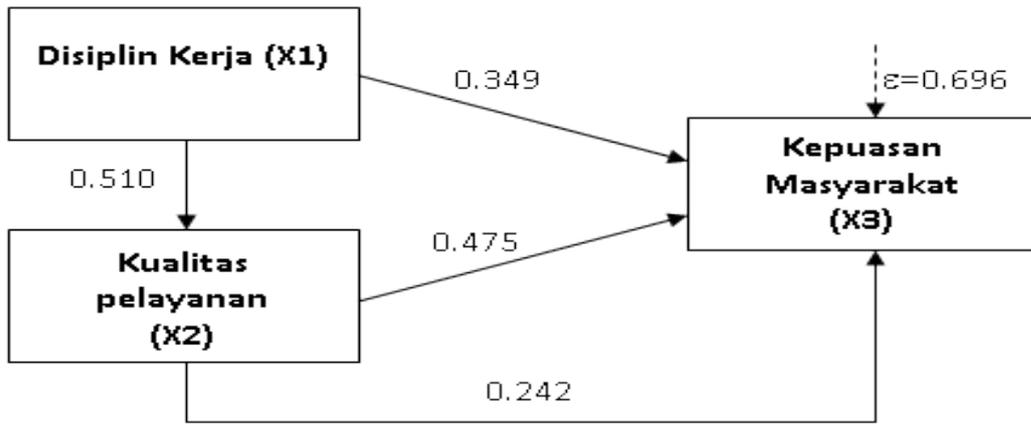


diagram jalur

penelitian. Sumber penulis, 2021

- a. Untuk mengetahui pengaruh langsung dapat dijelaskan sebagai berikut:
 - Pengaruh variabel Disiplin Kerja (X1) terhadap variabel Kepuasan masyarakat (X3):
Pengaruh $X1 \rightarrow X3 = 0.349$ atau $0.349^2 \times 100 = 12,18\%$
 - Pengaruh variabel Kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan masyarakat (X3):
Pengaruh $X2 \rightarrow X3 = 0.475$ atau $0.475^2 \times 100 = 22,56\%$
 - Pengaruh variabel Disiplin Kerja (X1) terhadap variabel Kualitas pelayanan (X2):
Pengaruh $X1 \rightarrow X2 = 0.510$ atau $0.510^2 \times 100 = 26\%$
- b. Sedangkan untuk menghitung pengaruh tidak langsung yaitu pengaruh variabel Disiplin Kerja (X1) terhadap variabel Kepuasan masyarakat (X3) melalui variabel Kualitas pelayanan (X2), digunakan formula sebagai berikut:
 $X1 \rightarrow X2 \rightarrow X3 = (0.510 \times 0.475) = 0.242$ atau $0.242^2 \times 100 = 5,86\%$
- c. Selanjutnya ditentukan pengaruh total dengan mengikuti formula sebagai berikut: $0.349 + 0.242 = 0.591$ atau $0.591^2 \times 100 = 34,93\%$

PEMBAHASAN

1. Disiplin Kerja (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat (X3) di Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan berdasarkan pengujian jalur, variabel (X1) Disiplin Kerja berpengaruh langsung terhadap (X3) Kepuasan masyarakat sebesar 0,349 atau 12,18%. Disiplin Kerja pegawai kantor Desa Kadugede dapat meningkatkan Kepuasan masyarakat. Hal ini di lihat dari kontribusi disiplin kinerja bagi kepuasan masyarakat secara signifikan dan positif.

Kepuasan masyarakat dapat dipicu dengan adanya tingkat disiplin yang tinggi dari setiap pegawai didalam organisasi. Disiplin yang tinggi mendorong pegawai untuk melakukan pekerjaannya sebaik mungkin, sesuai peraturan dan prosedur kerja yang ada di organisasi. Disiplin kerja pegawai perlu di perharikan mengingat tujuan dan target lembaga organisasi sukar dicapai apabila disiplin kerja tidak dilaksanakan. Pegawai dengan kinerja dan disiplin tinggi maka dia akan terbiasa datang tepat waktu saat bekerja, sebaliknya bagi pegawai dengan disiplin kerja rendah terbiasa untuk datang terlambat saat bekerja.

PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA KADUGEDE KECAMATAN KADUGEDE KABUPATEN KUNINGAN.

Secara tidak langsung hal tersebut menunjukkan ketika pegawai memiliki disiplin kerja tinggi, maka dia akan berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat karena pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Disiplin yang dimiliki oleh pegawai Kantor Desa Kadugede kurang maksimal dikarenakan pegawai di kantor Desa Kadugede banyak yang datang maupun pulang tidak sesuai jam yang ditentukan, sehingga pegawai Kantor Desa Kadugede bekerja sesuai dengan keinginan pegawai sendiri. Masyarakat akan merasa puas ketika kebutuhan yang diinginkan dapat tercapai. Kepuasan tersebut dapat tercapai dengan adanya disiplin kerja dari pegawai.

Disiplin menampilkan kondisi dan sikap patuh hormat seorang pegawai terhadap peraturan serta ketentuan organisasi. Kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat (X3) di Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan berdasarkan pengujian, variabel (X2) Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap (X3) Kepuasan masyarakat sebesar 0,475 atau 22,56%. Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung untuk meningkatkan Kepuasan masyarakat. Kontribusi mutu layanan bagi kepuasan masyarakat secara signifikan dan positif.

2. Kualitas pelayanan publik ditinjau dari view pandangan masyarakat, tidak hanya dari pihak penyedia pelayanan mengingat masyarakat langsung yang merasakan dan menentukan pelayanan publik. Mutu pelayanan publik dapat dikatakan memuaskan apabila pelayanan yang diberikan terasa dan sesuai harapan. Pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Kadugede terhadap masyarakat harus berkualitas. Bagi para pegawai dalam melayani masyarakat, harus memberikan pola pelayanan yang baik dan benar. Hal tersebut diperlukan penjelasan mendetail yang bijaksana, mengarahkan dan membina supaya mematuhi berbagai prosedur serta mekanisme kerja yang berlaku di perusahaan, agar menjadi pelayanan yang merespon positif. Adanya prosedur pelayanan dan papan informasi akan memberikan kemudahan pelayanan bagi warga. Pelayanan publik berkualitas di Kantor Desa Kadugede juga dapat ditempuh dengan penambahan fasilitas ruang tunggu dan lahan parkir sehingga masyarakat akan merasa aman ketika diberi pelayanan.

Selain itu sikap dan pengetahuan pegawai Kantor Desa Kadugede juga menjadi faktor pendukung agar kualitas pelayanan di Kantor Desa Kadugede semakin bagus dan segala kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Pelayanan baik, sopan santun, ramah, tepat waktu dan kecepatan dalam pemberian pelayanan menjadi value penting sesuai harapan masyarakat. Hubungan antara kualitas layanan umum kepuasan masyarakat sangat penting bagi kantor Desa Kadugede, karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti Kantor Desa Kadugede telah memberikan kualitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat dengan maksimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh yang positif agar dapat menciptakan kepuasan masyarakat.

3. Variabel Disiplin Kerja (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan (X2) di Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan berdasarkan pengujian koefisien jalur variabel (X1) Disiplin Kerja berpengaruh langsung terhadap (X2) Kualitas pelayanan dengan pengaruh yang kuat sebesar 0,510 atau 26%. Apabila disiplin kerja pegawai meningkat maka Kualitas pelayanan juga akan meningkat. Disiplin merupakan suatu kewajiban yang secara sadar dimiliki oleh seseorang atau organisasi serta kesediaan seseorang atau organisasi untuk melaksanakan tugas dengan baik, tepat waktu seperti, mematuhi semua aturan yang ditetapkan, serta tidak melanggar norma sosial yang ada. Berdasarkan pengertian disiplin ini, maka salah satu indikator yang umum digunakan untuk menilai disiplin kerja pegawai adalah ketidakhadiran (absensi) kerja yang diberlakukan dimana tempat pegawai tersebut bekerja.

4. Variabel Disiplin Kerja (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat (X3) melalui Kualitas pelayanan (X2) sebagai variabel mediasi. Besarnya pengaruh variabel (X1) Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap (X3) Kepuasan masyarakat melalui Kualitas pelayanan (X2) sebagai variabel mediasi dapat dilihat dari besarnya pengaruh tidak langsung yang didapatkan dari hasil perkalian koefisien beta secara langsung yakni sebesar 0,242. Sehingga pengaruh total variabel (X1) Disiplin kerja terhadap (X3) Kepuasan masyarakat melalui Kualitas pelayanan (X2) sebagai variabel mediasi sebesar 0,591 atau 34.93.

Disiplin Kerja dan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh untuk meningkat Kepuasan masyarakat di Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan. Faktor inti yang memberikan pengaruh kepuasan pelanggan yakni jika pelanggan merasa puas dan terpenuhi sesuai keinginannya. Kepuasan masyarakat bisa dilihat dari harapannya yang sesuai dan dapat menentukan kualitas layanan di Kantor Desa Kadugede. Disiplin kerja dan Kualitas pelayanan publik merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan publik dalam memuaskan masyarakat, akan memberikan efek kepuasan tinggi bagi. Kualitas pelayanan publik berdampak secara langsung bagi kepuasan masyarakat. Andai layanan yang dirasakan dan diterima sesuai harapan bahkan melebihi, maka pelayanannya dianggap berkualitas. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh disiplin kerja. Disiplin kerja yang tinggi menghasilkan kepuasan masyarakat yang tinggi pula. Disiplin kerja dan Kualitas pelayanan publik secara bersama-sama harus diperhatikan untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Semakin tinggi disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat yang dicapai.

PENUTUP

Kesimpulan Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka kesimpulan penelitian dengan rumusan sebagai berikut :

Pertama, disiplin Kerja memiliki pengaruh signifikan bagi kepuasan masyarakat Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan berdasarkan pengujian jalur, variabel Disiplin Kerja berpengaruh langsung terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 0,349 atau 12,18%. Maka, dapat dikatakan bahwa Disiplin Kerja pegawai kantor Desa Kadugede dapat meningkatkan Kepuasan masyarakat.

Kedua, kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan kepada kepuasan warga Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan berdasarkan pengujian, variabel Kualitas pelayanan memiliki dampak secara langsung kepada kepuasan masyarakat sebesar 0,475 atau 22,56%. Maka, dapat dikatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung untuk meningkatkan Kepuasan masyarakat. Ketiga, disiplin Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan di Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan berdasarkan pengujian koefisien jalur variabel Disiplin Kerja berpengaruh langsung terhadap Kualitas pelayanan dengan pengaruh yang kuat sebesar 0,510 atau 26%. Apabila disiplin kerja pegawai meningkat maka Kualitas pelayanan juga akan meningkat. Keempat, disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat melalui kualitas layanan sebagai unsur

PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA KADUGEDE KECAMATAN KADUGEDE KABUPATEN KUNINGAN.

variabel mediasi.

Besarnya pengaruh variabel Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat melalui kualitas layanan yang menjadi variabel mediasi dapat dilihat dari besarnya pengaruh tidak langsung yang didapatkan dari hasil perkalian koefisien beta secara langsung yakni sebesar 0,242. Sehingga pengaruh total variable Disiplin kerja terhadap Kepuasan masyarakat melalui Kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi sebesar 0,591 atau 34.93%. Maka, dapat dikatakan bahwa Disiplin Kerja dan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh untuk meningkat Kepuasan masyarakat di Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan.

Saran Berdasar kesimpulan di atas, temuan penelitian ini menyarankan beberapa hal antara lain : Pertama, Pegawai Kantor Pemerintahan Desa Kadugede sebaiknya membuat peraturan beserta sanksi yang tegas agar pegawai lebih disiplin dalam pekerjaannya dan masyarakat akan lebih mudah ketika menemui pegawai yang bersangkutan. Selain itu Pegawai Kantor Desa Kadugede diharapkan membuat prosedur pelayanan dan papan berita kegiatan yang dapat memudahkan warga penerima pelayanan.

Kedua, Pegawai Kantor Desa Kadugede diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memberikan pelayanan dengan segera sesuai kebutuhan masyarakat, agar masyarakat terpenuhi sesuai harapan:

Ketiga, Pegawai dapat bekerja bersama dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan cepat. Dalam mendukung atmosfer dimaksud disarankan kepada;

- a) Kepala Desa diharapkan memberi pengawasan sehingga pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan menurut fungsinya masing-masing;
- b) Kepala Desa diharapkan mengadakan evaluasi kerja pegawai sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan agar visi dan misi Kantor Desa Kadugede dapat tercapai dengan baik.

Keempat, Bagi peneliti lainnya diharapkan untuk mencari dan mengembangkan riset selanjutnya misalnya dengan melihat faktor-faktor selain yang ditemukan dalam penelitian ini terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu hasil riset juga diharapkan dapat sebagai digunakan sebagai referensi dan tolak ukur untuk melakukan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2013). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Chandra, F. T. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Consuegra, D. M. (2007). *An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector*. *Journal of Product & Brand Management*.
- Dwiyanto, A. (2012). *Reformasi, Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gaspersz, V. (2011). *Total Quality Management*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Irawan, H. (2012). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2017). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.

- Lupiyoadi, R. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2015). Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H. (2013). Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta.
- Rahmayanty, N. (2018). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rivai, V. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2016). Manajemen. Jakarta: Erlangga.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2013). SPSS VS LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2012). Good Governance. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2014). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Situmorang, Syafrizal Helmi dan Muslich Luthfi, (2015), Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis, Edisi Ketiga, Penerbit USU Press, Medan
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Tangkilisan, H. N. (2015). Manajemen Publik. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, F. (2016). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian). Yogyakarta: Andi Offset.
- Winarsih, R. d. (2010). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.