

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PERANGKAT DESA  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
(Studi Kasus Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut)**

Wahdianor  
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, wahdianor73@gmail.com

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada perangkat desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut, (2) Untuk mengetahui disiplin kerja pada perangkat desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut.

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu merupakan cara meneliti dengan menekankan pada usaha menggunakan dan mengumpulkan sederhana. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif peneliti dapat mengukur kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Kurau. Populasi dalam penelitian ini masyarakat di Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut yang pernah melakukan pelayanan di kantor desa. Sample dalam penelitian ini yaitu sebanyak 75 orang. Analisis data pada penelitian menggunakan analisis data regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Berdasarkan uji t untuk variable kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut. (2) Berdasarkan uji t untuk variable disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut (3) Berdasarkan perhitungan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai sebesar 0,477. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja memberikan pengaruh sebesar 47,7% terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Masyarakat

---

**ABSTRACT**

The objectives of the study are (1) To find out the quality of public services in the Kurau village apparatus, Kurau Subdistrict, Tanah Laut Regency, (2) To find out the work discipline in the Kurau village apparatus, Kurau Subdistrict, Tanah Laut Regency.

The research used in this research is a quantitative approach that is a way of researching with an emphasis on using and gathering simple. By using a quantitative approach researchers can measure the quality of service and work discipline on community satisfaction in the village of Kurau. The population in this study is the community in the village of Kurau, Kurau, Tanah Laut District who have served at the village office. The sample in this study were 75 people. Data analysis in the study used multiple linear regression data analysis.

The results showed that (1) Based on the t test for service quality variables affect community satisfaction in the Kurau Village Kurau District Tanah Laut District. (2) Based on the t test for work discipline variables affect community satisfaction in the Kurau Village Kurau District Tanah Laut Regency (3) Based on the calculation of the coefficient of determination ( $R^2$ ) obtained a value of 0.477. This shows that service quality and work discipline have an effect of 47.7% on community satisfaction in the Kurau Village, Kurau District, Tanah Laut Regency..

Keywords: Service Quality, Work Discipline, Community Satisfaction

## PENDAHULUAN

Kantor Desa Kurau merupakan kantor atau instansi pelayanan publik tingkat desa. Kantor Desa Kurau terletak di Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut, saat ini kantor desa Kurau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasakan masih belum maksimal. Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung proses penyampaian informasi masih terbilang belum maksimal, seperti mengenai prosedur pelayanan yang ada belum dibuatkan sebuah banner khusus mengenai tata cara tersebut, sehingga masyarakat merasa kesulitan dan harus bertanya terlebih dahulu secara langsung. Masyarakat yang mempunyai kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan dengan membaca petunjuk dari banner maupun dari pengumuman, sehingga akan menghemat waktu masyarakat terkecuali masyarakat membutuhkan informasi yang lebih rinci. Selain itu sosialisasi juga sangat diperlukan oleh masyarakat.

Ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu merupakan bagian yang perlu diperhatikan demi meningkatkan pelayanan publik. Ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu merupakan fasilitas yang harus ada dalam proses pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman pada saat menunggu antrian. Tidak adanya ruang tunggu merupakan masalah yang harus diperhatikan agar masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh desa Kurau.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Pengetahuan, keahlian dan keterampilan aparatur desa pemberi pelayanan harus sesuai dengan tugas dan fungsi. Hanya sebagian perangkat desa yang ada di Kantor Desa Kurau yang pernah memperoleh pelatihan khusus yang disediakan oleh Pemerintah Pusat. Perangkat desa yang ada bekerja hanya berdasarkan pengalaman sehari-hari. Kurangnya ilmu pengetahuan, keahlian dan keterampilan pada perangkat desa tentu akan banyak menghambat proses pelayanan.

Selain faktor pengetahuan, keahlian dan keterampilan, aparatur desa 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 perangkat desa Kurau selama ini sudah baik namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang penyampaian dan penjelasan yang diberikan. Selain itu, perangkat desa Kurau terkadang masih membedakan status sosial masyarakat serta juga kedekatan pribadi dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan, terkait disiplin kerja perangkat desa di Kantor Desa Kurau masih belum optimal, masih ada beberapa perangkat desa yang belum menerapkan disiplin dalam bekerja. Hal tersebut terlihat dari kehadiran perangkat desa yang datang belum tepat waktu sehingga kegiatan pelayanan terganggu. Selain itu juga dalam jam bekerja yang tidak sesuai dengan prosedur seperti pulang lebih awal.

Berdasarkan penjabaran masalah di atas, diketahui bahwa aparatur desa Kurau belum memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Maka dilakukan sebuah kajian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Perangkat Desa terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut)"

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan perangkat desa Kurau terhadap kepuasan masyarakat? (2) Bagaimana pengaruh disiplin kerja perangkat desa Kurau terhadap kepuasan masyarakat?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada perangkat desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut. (2) Untuk mengetahui disiplin kerja pada perangkat desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut

## METODE PENELITIAN

### 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu merupakan cara meneliti dengan menekankan pada usaha menggunakan dan mengumpulkan sederhana. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif peneliti dapat mengukur kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Kurau.

## 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan bersifat *eksplanatory* yaitu suatu penelitian yang menyoroti antar variabel dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan yang berbentuk kausal yang menguji pengaruh (determinan) satu atau lebih variabel independen terhadap satu atau lebih variabel dependen

## 3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Kurau terletak di Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut

## 4. Sumber Data

Data Primer yaitu data yang didapat langsung dari objek penelitian. Data sekunder yaitu data yang didapat dari objek penelitian yang merupakan data pendukung. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat desa Kurau sedangkan jumlah sample respondent dalam penelitian ini adalah berdasarkan jumlah indikator penelitian yaitu sebanyak 15 item dikali dengan 5 sehingga hasilnya yaitu sebanyak 75 respondent

## 5. Informan

Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat di Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut yang pernah melakukan pelayanan di kantor desa.

## 6. Definisi Operasional Variabel

Menurut zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- Tangibles*, berupa keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan pegawai, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung.
- Reliability*, berupa kemampuan dan keandalan dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat, tepat dan memuaskan kepada penerima layanan sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan.
- Responsiveness*, berupa kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan penerima layanan.
- Assurance*, berupa pengetahuan yang luas, keramahan dan sopan santun yang harus dimiliki perangkat desa dalam memberikan rasa percaya serta keyakinan kepada penerima layanan.
- Empathy*, berupa kemampuan pihak aparat desa untuk memberikan perhatian secara individu kepada penerima layanan

Kriteria yang dipakai Robbins (2005: 182) dalam disiplin kerja dapat dikelompokkan menjadi tiga indikator disiplin kerja yaitu diantaranya:

- Disiplin waktu
- Disiplin peraturan
- Disiplin tanggung jawab

Dalam buku manajemen pelayanan prima karya Nina rahmayati, ada beberapa Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diambil dari beberapa indikator dan mengacu pada KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004, diantaranya sebagai berikut:

- Prosedur.
- Persyaratan Pelayanan.
- Kejelasan Petugas Pelayanan.
- Kedisiplinan Petugas Pelayanan.
- Tanggungjawab Petugas Pelayanan.
- Kemampuan Petugas Pelayanan.
- Kecepatan Pelayanan

## 7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

- Teknik kuesioner (angket) adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan pertanyaan kepada responden dan responden akan memberikan respon atas pertanyaan tersebut. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara tertulis pada responden berkaitan dengan tujuan penelitian.
- Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dengan mempelajari sumber data tertulis untuk memperoleh data sekunder mengenai sejarah lokasi penelitian, visi misi, dan data lainnya yang berkaitan dengan penelitian.
- Observasi  
Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan pengamatan langsung secara sistematis mengenai apa yang sebenarnya terjadi di lapangan

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik

<b>X</b>	<b>R Hitung</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0.564	Valid
X1.2	0.611	Valid
X1.3	0.560	Valid
X1.4	0.639	Valid
X1.5	0.608	Valid
X1.6	0.633	Valid
X1.7	0.637	Valid
X1.8	0.754	Valid
X1.9	0.555	Valid
X1.10	0.661	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian (2020)

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja

<b>Y</b>	<b>R Hitung</b>	<b>Keterangan</b>
X2.1	0,611	Valid
X2.2	0,606	Valid
X2.3	0,675	Valid
X2.4	0,568	Valid
X2.5	0,646	Valid
X2.6	0,777	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

<b>X</b>	<b>R Hitung</b>	<b>Keterangan</b>
Y.1	0.667	Valid
Y.2	0.687	Valid
Y.3	0.653	Valid
Y.4	0.638	Valid
Y.5	0.599	Valid
Y.6	0.614	Valid
Y.7	0.627	Valid
Y.8	0.667	Valid
Y.9	0.605	Valid
Y.10	0.691	Valid
Y.11	0.615	Valid
Y.12	0.754	Valid
Y.13	0.662	Valid
Y.14	0.670	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian (2020)

Dari hasil uji korelasi pearson, dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid, dengan demikian pertanyaan dalam penelitian ini layak digunakan untuk uji selanjutnya.

## Uji Reliabilitas

Tabel 4 Hasil Uji Realibilitas Variabel

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.821	Reliabel
2	Disiplin Kerja	0.724	Reliabel
3	Kepuasan Masyarakat	0.896	Reliabel

Sumber : Data Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat, koefisien alpha untuk semua variabel adalah diatas 0.6, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel.

## Uji Normalitas

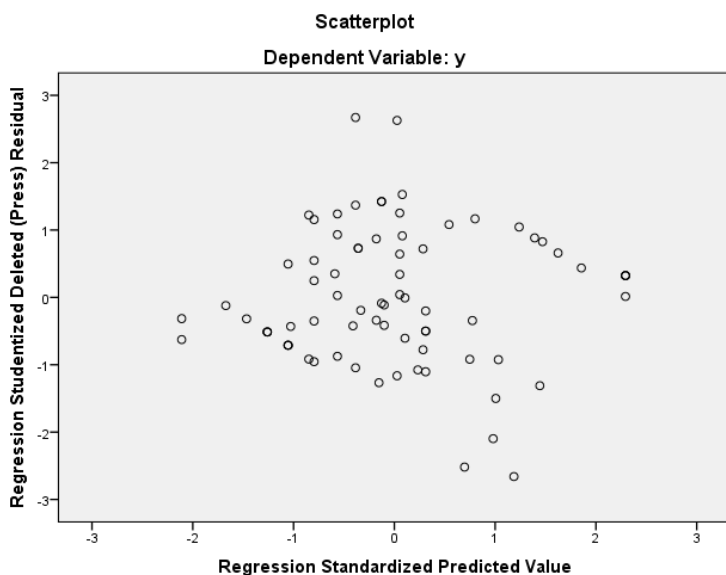
Tabel 5 Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian

No	Asymp. Sig	Keterangan
1	0.200	Berdistribusi Normal

Sumber : Data Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat, Asymp. Sig dari data penelitian yaitu Asymp. Sig sebesar 0.200 > 0.050, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig lebih besar dari 0,050.

## Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1 Diagram Scatterplot

Berdasarkan grafik *scatterplot* di atas ini terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai

## Uji Multikolinieritas

Suatu model regresi yang bebas dari masalah multikolinieritas apabila mempunyai nilai toleransi tidak kurang dari 0,1 dan nilai VIF tidak lebih dari 10

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinieritas Variabel Penelitian

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
X1	0.649	1,540	Non Multikolinieritas
X2	0.649	1,540	Non Multikolinieritas

Sumber : Data Hasil Penelitian (2020)

## Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Kepuasan Masyarakat	
	t	Sig.
Konstanta	2.092	0.040
Kualitas Pelayanan	4.616	0.000
Disiplin Kerja	2.630	0.010
R Square	0,477	
R	0,690	
F Hitung	32,794	
Sig.	0,000	

Sumber : Data Hasil Penelitian

Dari persamaan regresi diatas menunjukkan koefisien regresi dari  $\beta$  bernilai positif. Hal ini menunjukkan variabel bebas apabila ditingkatkan maka akan menimbulkan peningkatan pada variabel terikatnya, dalam artian bahwa setiap penambahan atau kenaikan pada variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja akan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression*) berdasarkan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji signifikansi parameter individual (t hitung). Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan analisis regresi berganda dengan bantuan software SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 20.0.

### 1) Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Pengujian dilakukan dengan dua arah (2 tail) dengan tingkat keyakinan 95% dan dilakukan uji tingkat signifikan pengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5% dan degree of freedom (df) = nk.

Apabila t hitung > t tabel, maka hipotesis diterima, dengan kata lain variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Begitu juga sebaliknya, jika t hitung < t tabel maka hipotesis ditolak.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian parsial variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,616 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,665 dan P Value sebesar  $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial (uji t) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian parsial variabel bebas yaitu variabel disiplin kerja dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,630 dengan tingkat signifikan sebesar 0,010 (lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,665 dan P Value sebesar  $0,010 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial (uji t) disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut.

### 2) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya. Semakin besar koefisien determinasinya, semakin baik variabel dependen dalam menjelaskan variabel independennya. Dengan demikian persamaan regresi yang dihasil baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen.

Berdasarkan perhitungan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai sebesar 0,477. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja memberikan pengaruh sebesar 47,7% terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut. Dan berdasarkan perhitungan nilai R (Korelasi) diperoleh nilai sebesar 0,690, ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja memiliki hubungan yang sangat erat dan positif terhadap kepuasan masyarakat.

## **PENUTUP**

Berdasarkan uraian diatas, penulis mengambil kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah penulis lakukan sebelumnya. Adapun kesimpulan-kesimpulan dari penulisan skripsi ini adalah :

- 1) Berdasarkan uji t untuk variable kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut.
- 2) Berdasarkan uji t untuk variable disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut
- 3) Berdasarkan perhitungan nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) diperoleh nilai sebesar 0,477. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja memberikan pengaruh sebesar 47,7% terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut

## **REFERENSI**

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Robbins, S. P. (2005). *Management. 8th Edition*. New Jersey: Prentice Hall
- Undang-Undang Nomor 25. (2009). *Pelayanan Publik*.