

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA SULILIRAN KABUPATEN PASER BELENGKONG DI MASA PANDEMI COVID-19**

**Mizratul Himni<sup>1\*</sup>, Dr. Murdiansyah Herman<sup>2</sup>, Fika Fibriyanita<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 17120365

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1109127301

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1121028801

\*email: [mizratulhimnigrogot@gmail.com](mailto:mizratulhimnigrogot@gmail.com)

**Abstract.** Aim this study is to determine the description of the quality of public services at the Suliliran Village Office Jl. Aji Danggang RT 04. The research method used is an indicative research type with a qualitative approach. As for what is meant by a quantitative approach is a research method used to examine natural conditions. Informants using data collection techniques through interviews, content and narratives. The research data analysis technique is through the stages of data reduction, data presentation, and data verification. The results of this study indicate that generally the quality of public services at the Suliliran Village office Jl. Aji Danggang RT 04 is seen from five indicators namely, tangible, responsiveness, assurance, and empathy is still lacking in quality as well as the Suliliran village apparatus must further improve the quality of their services again by increasing their abilities and motivation, most importantly discipline.

**Keywords :** *Service quality employee work discipline*

**Abstrak.** Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan publik Di Kantor Desa Suliliran Jl. Aji Danggang RT 04. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian indikatif dengan pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti keadaan yang alamiah. Informan dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, konten dan naratif. Teknik analisis data penelitian melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa umumnya kualitas pelayanan publik di kantor Desa Suliliran Jl. Aji Danggang RT 04 yang dilihat dari lima indikator yaitu, berwujud, ketanggapan, jaminan, dan empatik masih kurang berkualitas begitupun aparatur desa suliliran harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya lagi dengan meningkatkan kemampuan dan motivasi yang paling utama kedisiplinan.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan Disiplin Kerja Pegawai*

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik ada sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap Negara Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Kemudian pelayanan publik juga memiliki dasar hukum Undang-Undang Nomer 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UUD tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau dari pemerintah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, khususnya di Kantor Desa Sulilirsn Kabupaten Paser Belengkong, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pemerintah Kantor Desa Suliliran dalam menyediakan pelayanan publik. Dengan cara mengetahui apakah layanan kepada masyarakat tersebut sudah terpenuhi dan sesuai dengan yang diwajibkan oleh pemerintah yang terbuat dalam Standar pelayanan Minimal terhadap kebutuhan masyarakat dan harapan atas layanan yang masyarakat terima yang memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kantor Desa Suliliran relatif terjangkau dan mutu pelayanan itu sendiri memiliki muatan yang transparan, adil partisipatif dan dapat dipertanggungjawabkan produk layanannya. Pemerintahan kecamatan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak lupa dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kantor desa yang ada di kantor desa suliliran untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka. Terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya. Fasilitas pelayanan yang tidak memadai, menimbulkan kertelambatan mewujudkan dan mencukupi dalam organisasi maka pelayanan terlaksana kurang maksimal. Setiap pekerja memerlukan fasilitas untuk memudahkan pelaksanaan tugas. Fasilitas

disediakan untuk guna mendukung pekerjaan manusia dalam mencapai tujuan organisasi yang diharapkan.

## **Alat Dan Metode**

### **Alat**

Kualitas di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai bentuk kualitas pelayanan untuk meraih, pencapaian yang diharapkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, terhadap pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu berdasarkan kebijakan transparansi dalam Kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di bergagai Negara demokratis khususnya indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolak ukur suatu negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik mengenai pengertian kualitas pelayanan. Maka dari itu 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 harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan-keraguan dalam pelayanannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perauran

perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.

- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

## **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini tipe penelitian yang di gunakan penelitian adalah deskriptif kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan pendekatan kuantitatif yaitu data atau informasi yang diperoleh dari bentuk angka-angka yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang ada dalam kusioner berupa nilai.

Metode pengumpulan adalah cara yang di gunakan peneliti dalam menggunakan data dalam penelitian.

### **1. Analisis Konten**

Menurut weber (1994:9) analisis konten adalah sebuah metode penelitian dengan menggumpulkan seperangkat prosedur untuk membuat inferensi yang valid dari teks.

Analisis Konten adalah Penelitian yang bersifat pembahasan mendalam terhadap isi suatu informasi tertulis atau tercatat dalam media massa

### **2. Analisis Naratif**

Menurut Abbott (2010:1) Naratif adalah sebuah cerita atau secara umum artinya menceritakan suatu cerita.

Analisi Naratif adalah ini menekankan penelitian untuk mengumpulkan 3 deskripsi peristiwa atau kejadian dan kemudian mengkonfigurasikannya ke dalam cerita menggunakan sebuah alur cerita

### 3. Analisis Wawancara

Menurut Sugiyono (2015:72) Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Bentuk informasi yang diperoleh dinyatakan dalam tulisan, atau direkam secara audio, visual, atau audio visual. Wawancara merupakan kegiatan utama dalam kajian pengamatan.

Pelaksanaan wawancara dapat bersifat langsung maupun tidak langsung.

### 4. Metode Pengumpulan Sampel

Menurut Sugiyono (2018:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil oleh populasi tersebut harus betul-betul representatif atau mewakili populasi yang diteliti.

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode penelitian ini digunakan dengan menggunakan model penelitian interaktif dengan pendekatan kualitatif. Ada pun kuantitatif yaitu data atau informasi yang diperoleh dari bentuk angka-angka yang diperoleh dari jawaban responden berupa nilai.

## **Hasil Pembahasan**

### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Suliliran**

Kualitas pelayanan publik dilihat dari sudut pandang persepsi masyarakat bukan dari pihak penyelenggaraan 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 Desa Suliliran 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 pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat pengertian, ketidaksesuaian atas sebagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Adanya prosedur dan papan informasi akan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas di Kantor Desa Suliliran juga dapat ditempuh dengan pemahaman fasilitas ruangan tunggu dan lahan parkir sehingga masyarakat akan merasa aman ketika diberi pelayanan. Selain itu sikap dan perilaku pegawai Kantor Desa Suliliran juga menjadi faktor pendukung agar kualitas pelayanan di Kantor Desa Suliliran semakin bagus dan segala kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Pelayanan yang baik, sopan santun, ramah tamah, dalam memberikan pelayanan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para masyarakat. Hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sangat penting bagi Kantor Desa Suliliran, karena dengan terpuhnyanya kepuasan masyarakat berarti Kantor Suliliran telah memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh yang positif agar dapat menciptakan kepuasan untuk masyarakat.

## **2. Pengaruh Disiplin Kerja 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 pegawai sangat dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan organisasi akan sukar dicapai apabila tidak ada kedisiplinan. Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menanti semua peraturan yang ditentukan oleh kantor. Dalam hal ini kantor membuat peraturan yang jelas sehingga pegawai dapat menjelaskan 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 yang tinggi maka dia akan terbiasa datang tepat waktu saat berkerja, sedangkan pegawai yang memiliki disiplin rendah terbiasa untuk datang terlambat saat berkerja. 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 Suliliran kurang maksimal hal tersebut terjadi dikarenakan di Kantor Balai Desa Suliliran tidak adanya peraturan yang berlaku.

Masyarakat akan merasa puas ketika kebutuhan yang diinginkan dapat tercapai. Kepuasan tersebut dapat tercapai dengan adanya disiplin kerja dari pegawai. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan kantor desa.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan publik dalam memuaskan masyarakat, maka akan menyebabkan kepuasan 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 masyarakat juga dipengaruhi oleh disiplin kerja pegawai. Disiplin kerja yang tinggi menghasilkan kepuasan masyarakat yang tinggi, pegawai yang mempunyai disiplin kerja tinggi akan lebih bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diamanakan kepada pegawai tersebut. Sehingga apabila disiplin kerja tinggi maka akan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sehingga masyarakat 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 masyarakat yang dicapai.

### **Kesimpulan**

Bedasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan dapat diketahui dan disimpulkan bahwa :

Dalam Pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Suliliran 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 pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat pengertian, ketidaksesuaian atas sebagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Adanya prosedur dan papan informasi akan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki disiplin kerja yang tinggi maka dia akan terbiasa datang tepat waktu saat berkerja, sedangkan pegawai yang memiliki disiplin rendah terbiasa untuk datang terlambat saat berkerja. Secara tidak langsung hal tersebut menunjukkan ketika pegawai memiliki disiplin kerja tinggi, maka dia akan berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Disiplin yang dimiliki oleh pegawai

Kantor Desa Suliliran kurang maksimal hal tersebut terjadi dikarenakan di Kantor Balai Desa Suliliran tidak adanya peraturan yang berlaku. Dari rumusan masalah yang di ajukan, analisis data yang telah di lakukan dan pembahasan yang telah dikumpulkan pada bab sebelumnya, maka dapat di simpulkan bahwa:

Dalam penerapan Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat ini sudah berjalan dengan baik di tinjau dari segi Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Masyarakat nya sudah sesuai sebab pelayanan yang diberikan sudah baik tetapi kekurangan yaitu pegawai tidak datang tepat waktu.

Hasil uji regresi sederhana yang di olah dengan menggunakan program SPSS

Dari persamaan tersebut terlihat bahwa kedua variabel yang diteliti yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Sangat berpengaruh terhadap Disiplin Kerja Pegawai ( $X_2$ ) dan sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) pada Kantor Desa Suliliran.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Widya Arum Vellayati, Muslikhah Dwihartanti (2018) Berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor balai Desa Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang”.

Sintia Patue (2016) Berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo”.

Juli O Mar Sinaga dan Rahmat Hidayat (2016) Berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Nongsa Kota Batam”.

Andri Ardiansyah (2015) Berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut”.

Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa, Edisi Pertama. Malang: Bayumedia

Afrial J, R. (2009). Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 16(2), 87–95.

Samosir, Z. Z. (2005) Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, [internet] 1(1). 28 36, Available from: <[http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20\(5\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20(5).pdf)> [accessed by 8 Oktober 2012].

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Oxford Advanced Learner’s Dictionary (2012), Mendefinisikan kepuasan sebagaiberikut: “The good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen”

Sinambela, Dr. Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi). Jakarta: Bumi Aksara

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Bandung:MandarMaju

Anwar Prabu Mangkunegara, 2008. Manejemen Sumber Daya manusia Prusaan. Bandung : Rosda

Kasmir (2006) KEWIRAUSAHAAN: Rajawai Pars