



## PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN KLAMANA KOTA SORONG

<sup>1</sup>Yulius Frits Momot, <sup>2</sup>Mitta Muthia Wangsi, <sup>3</sup>Kamaluddin, <sup>4</sup>Ahmad Jamil

Universitas Muhammadiyah Sorong, Papua Barat, Indonesia

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

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan pengaruh pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Klamana Kota Sorong. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan korelasi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, hal ini dibuktikan berdasarkan nilai signifikan sebesar  $(0,002 < 0,05)$ , nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel  $(3,211 > 2,002)$ , dan nilai koefisien regresi sebesar 0,408. Pelayanan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, hal ini dibuktikan berdasarkan nilai signifikan sebesar  $(0,000 < 0,05)$ , nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel  $(3,911 > 2,002)$ , dan nilai koefisien regresi sebesar 0,337.

**Kata Kunci:** Disiplin Kerja, Pelayanan Pegawai dan Kepuasan Masyarakat

### Abstract

*This research aims to find out the influence of work discipline and the influence of employee service on community satisfaction in the Klamana Village Office of Sorong City. The study used descriptive and correlation methods using quantitative approaches. Data analysis techniques use multiple linear regressions. The results showed that: The discipline of work had a positive and significant effect on purchasing decisions, this was proven based on a significant value of  $(0.002 < 0.05)$ , a t-count value greater than the t-table  $(3,211 > 2,002)$ , and a regression coefficient value of 0.408. Employee service has a positive and significant effect on purchasing decisions, this is evidenced based on significant values  $(0.000 < 0.05)$ , t-calculated values greater than t-tables  $(3,911 > 2,002)$ , and regression coefficient values of 0.337.*

**Keywords:** Work Discipline, Staffing Services and Community Satisfaction

### PENDAHULUAN

Suatu organisasi merupakan wadah atau tempat yang digunakan beberapa orang untuk melakukan kerjasama. Kantor Kelurahan Klamana merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang bertugas memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat tingkat pertama setelah RT. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung pada kualitas pelayanan sumberdaya manusia (SDM) yang tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan.

Kedudukan dan peranan Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat harus menyelenggarakan pelayanan secara

adil kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, maka pembinaan pegawai diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggungjawab, disiplin serta wibawa sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan perkembangan masyarakat.

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.

Kantor Kelurahan Klamana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sejauh ini belum maksimal. Berdasarkan hasil pengamatan pada tanggal 11-13 Januari 2021 terkait disiplin kerja, masih ada beberapa pegawai yang belum menerapkan disiplin dan pelayanan yang baik 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 Kelurahan Klamana pukul 08.00- 16.00 WIT akan tetapi, pada pukul 09.00 - 10.00 WIT pegawai Kantor Kelurahan Klamana baru datang untuk bekerja dan pada pukul 13.00 WIT pegawai sudah pulang lebih awal dari jam operasional. Hal ini terjadi karena di Kantor Kelurahan Klamana tidak ada peraturan yang tertulis, sehingga dari kenyataan tersebut mendukung pegawai untuk tidak disiplin dan pelayanan diberikan berdasarkan keinginan serta kebudayaan pegawai itu sendiri.

Berdasarkan permasalahan di atas, diketahui bahwa pegawai Kantor Kelurahan Klamana belum memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Maka dilakukan sebuah kajian

mengenai “Pengaruh Disiplin Kerja dan Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Klamana Kota Sorong.

## **METODE**

Jenis penelitian yang dipakai adalah asosiatif kausal, dimana tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat baik parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 60 responden di Kantor Kelurahan Klamana di Sorong, Papua Barat. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **a. Uji Validitas**

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

KODE ITEM	R Hitung	R Tabel	Keterangan
KD1	,710**	0,254	Valid
KD2	,540**	0,254	Valid
KD3	,373**	0,254	Valid
KD4	,400**	0,254	Valid
KD5	,455**	0,254	Valid
KD6	,474**	0,254	Valid
KD7	,605**	0,254	Valid
KD8	,563**	0,254	Valid
P1	,573**	0,254	Valid
P2	,625**	0,254	Valid
P3	,546**	0,254	Valid
P4	,590**	0,254	Valid
P5	,516**	0,254	Valid
P6	,579**	0,254	Valid
P7	,576**	0,254	Valid
P8	,675**	0,254	Valid
P9	,391**	0,254	Valid
P10	,493**	0,254	Valid
KM1	,639**	0,254	Valid
KM2	,268*	0,254	Valid
KM3	,657**	0,254	Valid
KM4	,402**	0,254	Valid
KM5	,587**	0,254	Valid
KM6	,550**	0,254	Valid
KM7	,292*	0,254	Valid
KM8	,592**	0,254	Valid

Berdasarkan tabel 1 di atas memiliki nilai  $r$  hitung  $> 0,254$  nilai  $r$  tabel, maka data valid dan dapat dilanjutkan dalam uji reliabilitas.

**b. Uji Reliabilitas**

Untuk menentukan keandalan suatu pertanyaan digunakan program komputer SPSS, hingga diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk tiap variabel penelitian.

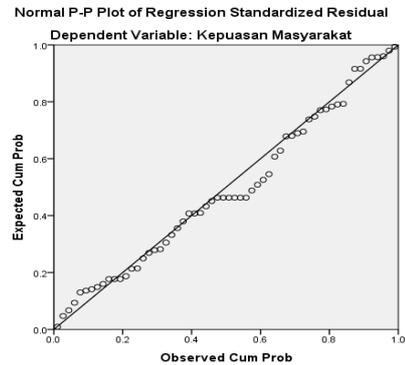
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai <i>Krisis Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Disiplin Kerja (X1), Pelayanan Pegawai (X2), dan Kepuasan Masyarakat (Y).	0,897	0,60	Reliabel

Nilai *cronbach's alpha* pada variabel menunjukkan instrumen yang digunakan

reliabel atau memberikan hasil yang relatif konstan jika dihitung berulang-ulang. Hal ini ditunjukkan dengan hasil dengan hasil koefisien reliabilitas  $0,897 > 0.60$ .

**c. Uji Normalitas**



Gambar 1. Uji Normalitas

Pada garis normal *P-P Plot of regression standardized residual* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

**d. Uji Linearitas**

Tabel 3. Hasil Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Unstandardized Residual * Unstandardized Predicted Value	Between Groups	(Combined)	277.677	43	6.458	2.050	.060
		Linearity	.000	1	.000	.000	1.000
		Deviation from Linearity	277.677	42	6.611	2.099	.055
	Within Groups		50.394	16	3.150		
	Total		328.071	59			

Dilihat bahwa nilai *Sig Linearity*  $1,000 > 0,05$  (taraf signifikansi). Kesimpulan bahwa kedua variabel independen yaitu disiplin kerja dan

pelayanan pegawai memiliki hubungan yang linear terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat.

**e. Uji Heteroskedastisitas**

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.809	1.668		2.883	.006
	Disiplin Kerja	-.110	.075	-.252	-1.452	.152
	Pelayanan Pegawai	.001	.051	.005	.029	.977

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Dapat dilihat bahwa nilai Sig variabel disiplin kerja sebesar 0,152 dan pelayanan pegawai sebesar 0,977. kesimpulan masing-masing variabel

independen memiliki nilai Sig lebih besar dari > 0,05 maka tidak ditemukan adanya masalah heterokedastisitas.

**f. Uji Multikolinearitas**

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	7.321	2.808		2.607	.012		
	Disiplin Kerja	.408	.127	.374	3.211	.002	.546	1.831
	Pelayanan Pegawai	.337	.086	.456	3.911	.000	.546	1.831

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance* disiplin kerja dan pelayanan pegawai sebesar 0,546 yang berarti > 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,831 yang berarti < 10, maka analisis ini dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

**g. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda dimaksud untuk menguji seberapa besar pengaruh disiplin kerja, pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Klamana Kota Sorong.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.321	2.808		2.607	.012
	Disiplin Kerja	.408	.127	.374	3.211	.002
	Pelayanan Pegawai	.337	.086	.456	3.911	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Maka dapat disajikan persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 7,321 + 0,408 X_1 + 0,337 X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa jika:

- a) Nilai koefisien X1 sebesar 0,408 artinya apabila Disiplin Kerja (X1) meningkat 1 poin, maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat 0,408.
- b) Nilai koefisien X2 sebesar 0,337 artinya apabila Pelayanan Pegawai (X2) meningkat 1 poin, maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat 0,337.

- c) Nilai konstanta Y sebesar 7,321 Menunjukkan bahwa semakin meningkat disiplin kerja dan pelayanan pegawai, maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Klamana Kota Sorong.

**h. Uji Parsial (Uji t)**

Uji Parsial (Uji t) bertujuan untuk mengukur masing-masing variabel independen yaitu disiplin kerja dan pelayanan pegawai dalam menerangkan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 7. Hasil Uji T

		Unstandardized Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.321	2.808		2.607	.012
	Disiplin Kerja	.408	.127	.374	3.211	.002
	Pelayanan Pegawai	.337	.086	.456	3.911	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Nilai t tabel  $n-k-1 = 60-2-1 = 57$  adalah sebesar 2,002 dengan taraf signifikansi 0,05, untuk variabel disiplin kerja nilai t hitung sebesar 3,211 > 2,002 dan tingkat Sig 0,002 < 0,05. Berdasarkan kriteria pengujiannya t hitung > t tabel, maka Ha diterima dan Ho ditolak dan tingkat signifikannya adalah < 0,05. Yang dapat disimpulkan bahwa Hipotesis H1.1 diterima dinyatakan Ada Pengaruh Positif dan Signifikan Disiplin Kerja (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

**i. Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Tabel 8. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 <sup>a</sup>	.577	.562	2.399

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Pegawai, Disiplin Kerja

Koefisien determinasi pada nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.562, di mana 56.2% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu disiplin kerja dan pelayanan pegawai. Sedangkan 43.8% dapat dijelaskan dengan variabel lain yang tidak diangkat dalam penelitian ini.

**PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

**a. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil data yang diperoleh menunjukkan Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung sebesar 3,211 > 2,002 dan tingkat Sig 0,002 < 0,05, maka hipotesis H1.1 diterima. Menunjukkan bahwa Ada Pengaruh Positif dan Signifikan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor

Variabel pelayanan pegawai nilai t hitung sebesar 3,911 > 2,002 dan tingkat Sig 0,000 < 0,05. Berdasarkan kriteria pengujiannya t hitung > t tabel, maka Ha diterima dan Ho ditolak dan tingkat signifikannya adalah < 0,05. Yang dapat disimpulkan bahwa Hipotesis H1.2 diterima dinyatakan Ada Pengaruh Positif dan Signifikan Pelayanan Pegawai (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

**b. Pengaruh Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil data yang diperoleh menunjukkan Pelayanan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung sebesar 3,911 > 2,002 dan tingkat Sig 0,000 < 0,05, maka hipotesis H1.2 diterima. Menunjukkan bahwa Ada Pengaruh Positif dan Signifikan Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Klamana Kota Sorong dan nilai koefisien regresi 0,337 (33.7%).

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

a. Hasil penelitian terkait disiplin hasil analisa data bahwa disiplin kerja

memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,408 (40.8%), yang berarti permasalahan di lapangan disiplin kerja menerangkan 40.8% dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dibuktikan berdasarkan nilai signifikan sebesar  $0,002 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $3,211 > 2,002$ . Hal ini berarti, disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat secara langsung.

- b. Hasil analisa data yang diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,337 (33.7%), yang berarti permasalahan di lapangan pelayanan pegawai menerangkan 33.7% dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dibuktikan berdasarkan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $3,911 > 2,002$ .

#### **Saran**

Saran yang penulis rangkum dari hasil masukan dari masyarakat, bahwa Ibu lurah selaku atasan di Kelurahan Klamana Kota Sorong agar membuat peraturan tertulis supaya semua pegawai menerapkan, mentaati dan memperbaiki disiplin waktunya dalam bekerja sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang tepat, cepat dan memuaskan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Affandi, A., et al.. (2020). Optimization of MSMEs Empowerment in Facing Competition in the Global Market during the COVID-19 Pandemic Time. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(11), 1506-1515.
- Agus B.S dkk. 2013. *Pengaruh Kedisiplinan Dan Ketangapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel Di Kabupaten Semarang)*.
- Arikunto S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan ke-11. Jakarta: PT Rineka Cipta. Hlm: 67, 256.
- Astia Tika. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjung pinang Timur*.

Skripsi Univesrsitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung pinang.

- Dessler, Gary. 1992. *Manajemen Sumber-daya Manusia*, Jakarta: Prenhallindo.
- Eulin Karlina, dkk. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur*. Skripsi Universitas Bina Sarana Infomatika.
- Luluh Endah Khariri. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang*. Skripsi Universitas Negeri Semarang.
- Mangkunegara, A. P. 2000. "Kinerja (prestasi kerja)". Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muslimat, A., et al.. (2020). Effect Of Organizational Commitment On The Sustainability Performance Of Indonesian Industries. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(6), 8330-8347.
- Narmod H dkk. 2016. *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Wonogiri*. Jurnal Imliah. Kabupaten Wonogiri
- Nurjaya, N., et al.. (2020). The Effect of Work Stress and Work Conflict on Employees Turnover Intention In Middle Small Micro Enterprises (MSMEs) In South Tangerang Region. *International Journal of Educational Administration, Management, and Leadership*, 51-62.
- Rahayu.A. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Di Layani Pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang*. Skripsi UNNES.
- Rawi, R. D. P. (2017). Analisis Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Ruing Kabupaten Ngada Ntt). *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(2), 15-28.
- Rika Ayu Eliani. (2017). *Pengaruh Kompetensi Pegawai,*

- Disiplin Pegawai dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang. Skripsi Universitas Negeri Semarang.*
- Safitriani (2016). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Di Kab. Jeneponto. Skripsi UIN Alaudin Makassar.*
- Suwanto, S., et al. (2021). *Pengaruh Motivasi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Happy Restaurant Di Bandung. Jurnal Ekonomi Efektif, 3(4), 546-554.*
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset.*
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.*
- Widya A V. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. Skripsi UNY.*
- Yunanto Yogi (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Askes Di PT Askeks Kediri. Tesis Dosen Universitas Kediri.*