



## PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Toni Prayogo✉, Ismiyati

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima Juni 2018  
Disetujui Juni 2018  
Dipublikasikan Oktober 2018

*Keywords:*

*Employee performance, work discipline, public satisfaction*

### Abstrak

Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan media SPSS. Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah masyarakat umum di kantor Kecamatan Gunungpati. Besarnya sampel yang digunakan sebesar 10% dari populasi atau sejumlah 50 dengan teknik pengambilan data secara accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan instrument berupa angket, dokumentasi dan analisis data bersifat kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari masyarakat umum yang berada di Kantor Kecamatan Gunungpati. Data diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh masyarakat. Kemudian instrumen diujicobakan secara terbatas kepada pengunjung peminta pelayanan. Hasil ujicoba instrument diukur validitas, reliabilitas menggunakan rumus alpha. Dari hasil yang diperoleh besarnya pengaruh secara simultan antara kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat yaitu 65%. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap aktivitas belajar secara parsial adalah disiplin kerja yaitu sebesar 33,1% sedangkan untuk kinerja pegawai memberikan pengaruh lebih kecil yaitu sebesar 27% maka variabel kinerja pegawai dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan.

### Abstract

*The purpose of this study is to determine whether there is influence between employee performance and work discipline to community satisfaction in the Gunungpati District Office. This research uses quantitative approach, using SPSS. Population to be studied in this research is general public in office of District of Gunungpati. The size of the sample used is 10% of the population it means 50 person with the technique of taking the data by accidental sampling. Data collection is done by instrument in the form of questionnaire, documentation and quantitative data analysis which aims to test the hypothesis that has been determined. The data used in this study is primary data obtained directly from the general public in the district office Gunungpati. Data obtained from questionnaires that have been filled by the community. Then the instrument is tested in a limited way to the visitor requesting service. From test results measured instrumentality validity, reliability using alpha formulas. As the result the magnitude of the effect simultaneously between employee performance and work discipline on community satisfaction is 65%. The variable that gives the most influence to the learning activity partially is work discipline that is equal to 33,1% while for employee performance give less influence that is equal to 27%. So employee performance variable and work discipline have a positive effect on community satisfaction significantly.*

© 2018 Universitas Negeri Semarang

✉Alamat korespondensi:  
Gedung L1 Lantai 1 FEUnnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: [pps@unnes.ac.id](mailto:pps@unnes.ac.id)

p-ISSN 2252-6544  
e-ISSN 2502-356X

## PENDAHULUAN

Dalam instansi pemerintah pegawai memiliki andil yang sangat penting dalam pelayanan publik yang diharapkan masyarakat dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas yang seharusnya dikerjakan sehingga terjalin hubungan yang bagus antara aparatur pemerintahan dan masyarakat setempat. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik. Kinerja pegawai dilihat masyarakat sebagai sorotan yang akan dinilai sebagai hal yang penting bagi masyarakat apakah pegawai tersebut sudah profesional atau layak ditempatkan di instansi pemerintah atau tidak sebagaimana disebutkan Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011:136), mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kemampuan kinerja sangat diperlukan seperti yang tertera dalam jurnal Trisnanto T & Adiwijaya, Z dimana responden mengaku senang dalam hal pengelolaan yang berdampak bahwa kinerja berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Yang jelas disini Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan

terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Seperti yang peneliti lakukan dalam observasi pra penelitian bahwa sebagian masyarakat mengungkapkan perasaannya mengenai kendala kedisiplinan yang berdampak pada terbuangnya waktu dari masyarakat yang hanya menunggu sehingga faktor membuat masyarakat memiliki penilaian yang ini berpengaruh terhadap kinerja para pegawai di kantor tersebut seperti yang dijelaskan Hasibuan (1997: 213) bahwa disiplin adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan dan jika para pegawai melakukan kesalahan dengan melanggar norma maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Permasalahan disiplin pegawai dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang keluar kantor diwaktu jam kerja dengan kepentingan pribadinya. Dari hasil pengamatan awal dilapangan menunjukkan rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai terlihat dari pegawai masuk kerja siang (jam 08.00 WIB) dan pulang awal (sebelum jam 15.00 WIB) dari ketentuan masuk kerja jam 07.00 WIB dan pulang jam 15.00 WIB. Menurunnya disiplin pegawai juga ditandai dengan absensi kehadiran pelaksanaan apel pagi dan siang seperti dalam table di bawah tentang rata rata kegiatan apel pagi dan siang sebagai berikut :

**Tabel 1** Rata-Rata Kegiatan Apel Pagi dan Siang Pegawai Kantor Kecamatan Gunungpati Tiga Bulan Terakhir

No	Kategori	Jumlah Pegawai	Yang Mengikuti	Yang Tidak Mengikuti	Presentase	
					Hadir	Tidak Hadir
1	Apel Pagi	31	19	9	61 %	39 %
2	Apel Siang	31	21	7	67 %	33 %

Sumber : Kecamatan Gunungpati

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kehadiran pegawai pada pelaksanaan apel pagi dan apel siang yang merupakan salah satu indikator yang dijadikan rujukan dalam pengukuran disiplin hanya mencapai 61 % untuk apel pagi dan 67 % untuk apel siang. Artinya angka tersebut menunjukkan bukti kurang disiplinnya pegawai dalam mematuhi salah satu aturan yang semestinya ditaati sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal serupa juga disimpulkan dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Irawan, A & Suryani, N (2018) yang hasilnya menyebutkan bahwa ada pengaruh positif antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

Kantor Kecamatan Gunungpati Kabupaten Semarang merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya. Kantor Kecamatan Gunungpati Kabupaten Semarang sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat. Namun setiap individu memiliki penilaian tersendiri tentang hasil kerja yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Seperti halnya dalam penelitian terdahulu Arifiani, D & Wahyoni W (2018) dalam penelitian tersebut memberikan suatu fakta bahwa salah satu faktor yang dilihat masyarakat adalah kualitas yang menyebutkan bahwa ada pengaruh positif antara faktor kualitas terhadap kepuasan secara signifikan dimana terdapat pengaruh yang positif. Masyarakat terdiri dari macam-macam latar belakang kehidupan yang berbeda-beda yang dapat mempengaruhi penilaian kepuasan seperti yang dijelaskan Kotler dan Armstrong (dalam Huriyati, 2005 & Rangkuti, 2006) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi individu dan faktor psikologi. Kualitas pelayanan yang bagus sudah pasti memberikan dampak kepuasan yang signifikan seperti yang juga diungkapkan dalam jurnal Sinaga, A & Kusmantoro, K(2015) yang menyebutkan berdasarkan hasil deskripsi data penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan Koperasi Wahana Artha Nugraha

Semarang berkategori tinggi sebanyak 6 responden atau 15,79%, berkategori rendah sebanyak 31 responden atau 81,58%, berkategori sangat rendah sebanyak 1 responden atau 2,63% dan tidak ada yang berkategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang memiliki penilaian kualitas pelayanan koperasi yang rendah. Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang. Hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas sebesar 0,009 yang lebih kecil dari 0,05 atau dapat diartikan semakin baik pelayanan koperasi akan berpengaruh terhadap optimalnya kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang yang dicapai, sebaliknya semakin tidak baik pelayanan koperasi akan berpengaruh semakin rendahnya kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha yang dicapai.

Untuk itu mengukur tingkat kepuasan masyarakat digunakan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 : KEP/M.PAN/2/2004 untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, *valid* dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan pelanggan tersebut meliputi : (1) Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; (2) Prasyarat pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan; (3) Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya); (4) Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; (5) Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan

penyelesaian pelayanan; (6) Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; (7) Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; (8) Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; (9) Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; (10) Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan; (11) Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; (12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; (13) Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; (14) Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit

## METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. “Penelitian kuantitatif, sesuai dengan namanya, banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya” (Suharsimi, 2010:27). Tujuannya untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa angket, dokumentasi dan analisis data bersifat kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari masyarakat umum yang berada di kantor kecamatan Gunungpati. Data diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian. Populasi berupa

penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan dari hasil dari pra penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa permasalahan yang dikemukakan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati yang mempengaruhi kepuasan, yaitu tingkat kedisiplinan petugas masih terlambat datang melayani, petugas masih belum adil karena terkadang masih pilih-pilih dengan orang yang memberikan biaya lebih untuk kepentingan petugas itu sendiri, tanggung jawab petugas mengenai pelayanan pelayanan tertentu seperti KK yang dijanjikan 2 minggu malah selesai hingga 1 bulan dan kurangnya pegawai yang bertugas melayani yang mengakibatkan lambatnya pelayanan yang akan memberikan efek bosan dan mengeluh mengenai pelayanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Gunungpati Kabupaten Semarang”

seluruh masyarakat Kecamatan Gunungpati dengan besar sampel diambil 10% dari total populasi yaitu 50 orang. Teknik pengambilan sampling yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel secara acak untuk memudahkan penelitian.

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 (dua), variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Adapun variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu: Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat) (Sugiyono, 2012:39). Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel bebas, yaitu Kinerja Pegawai (X1) dengan indikator yaitu kuantitas, kualitas, keandalan karyawan dan kehadiran. Variabel bebas yang lain yaitu Disiplin Kerja (X2) dengan

indikator yaitu Ketepatan waktu, tanggung jawab dan ketaatan terhadap aturan dan variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat dengan indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan, kesopanan dan keramahan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan. Kemudian data diukur menggunakan skala likert. “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial” (Sugiyono, 2010:134). Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban responden diberikan skor, sebagai berikut: (1) Alternatif pilihan A diberi skor 4; (2) Alternatif pilihan B diberi skor 3; (3) Alternatif pilihan C diberi skor 2; (4) Alternatif pilihan D diberi skor 1.

Dokumentasi dilakukan dengan cara mencatat atau mengutip data yang ada di Kantor Kecamatan Gunungpati. Metode ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang pengunjung, disiplin Kantor Kecamatan Gunungpati Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih

cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2010:203). Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2010:203). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket. Uji instrumen penelitian dilakukan sebelum angket diberikan kepada responden. Tujuan dari uji coba instrumen adalah untuk mengetahui tingkat keterpahaman instrumen, apakah responden tidak menemui kesulitan dalam menangkap maksud peneliti (Arikunto, 2010:210).

Instrumen ditentukan oleh tingkat kesahihan dan keterandalan. Uji coba instrumen dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen sehingga dapat diketahui layak atau tidaknya instrumen tersebut digunakan dalam pengambilan data penelitian. Dilakukan uji validitas untuk mengetahui sah atau tidaknya kuesioner dan realibilitas digunakan untuk mengukur beberapa objek yang sama. Untuk mengetahui instrumen yang kita gunakan reliabel atau tidak digunakan alat bantu program SPSS versi 18.0.

**Tabel 2** Uji Validitas Instrumen

Variabel Indikator	No soal	r hitung	Signifikansi	Batas Sig	Keterangan	
Kinerja Pegawai	<i>Kuantitas</i>	1	0,571	0,001	0.05	Valid
		2	0,565	0,001	0.05	Valid
		3	-0,135	0,047	0.05	Tidak Valid
	<i>Kualitas</i>	4	0,535	0,002	0.05	Valid
		5	0,571	0,001	0.05	Valid
		6	0,712	0,000	0.05	Valid
	<i>Keandalan Karyawan</i>	7	0,685	0,000	0.05	Valid
		8	0,739	0,000	0.05	Valid
		9	0,669	0,000	0.05	Valid
	<i>Kehadiran</i>	10	0,086	0,045	0.05	Tidak Valid
		11	0,558	0,001	0.05	Valid
		12	0,551	0,002	0.05	Valid

Disiplin Kerja	<i>Ketepatan Waktu</i>	13	0,799	0,000	0.05	Valid
		14	0,719	0,000	0.05	Valid
		15	0,323	0,004	0.05	Tidak Valid
	<i>Tanggung Jawab</i>	16	0,629	0,000	0.05	Valid
		17	0,732	0,000	0.05	Valid
		18	0,789	0,000	0.05	Valid
	<i>Keataatan Terhadap Aturan</i>	19	0,648	0,000	0.05	Valid
		20	0,162	0,039	0.05	Tidak Valid
		21	0,639	0,000	0.05	Valid
	Kepuasan Masyarakat	<i>Prosedur Pelayanan</i>	22	0,615	0,000	0.05
23			0,290	0,011	0.05	Tidak Valid
24			0,567	0,001	0.05	Valid
<i>Prasyarat Pelayanan</i>		25	0,573	0,000	0.05	Valid
		26	0,631	0,000	0.05	Valid
		27	0,133	0,048	0.05	Tidak Valid
<i>Kejelasan Petugas</i>		28	0,596	0,000	0.05	Valid
		29	0,662	0,004	0.05	Valid
		30	0,065	0,003	0.05	Tidak Valid
Kepuasan Masyarakat		<i>Kedisiplinan Petugas</i>	31	0,657	0,002	0.05
	32		0,623	0,000	0.05	Valid
	33		0,613	0,000	0.05	Valid
	<i>Tanggung Jawab Petugas</i>	34	0,638	0,000	0.05	Valid
		35	-0,077	0,002	0.05	Tidak Valid
		36	0,751	0,004	0.05	Valid
	<i>Kemampuan Petugas</i>	37	0,636	0,000	0.05	Valid
		38	0,640	0,000	0.05	Valid
		39	0,113	0,001	0.05	Tidak Valid
	<i>Kecepatan Pelayanan</i>	40	0,704	0,039	0.05	Valid
41		0,620	0,000	0.05	Valid	
42		0,065	0,003	0.05	Tidak Valid	
<i>Keadilan dan Keramahan</i>	<i>Keadilan</i>	43	0,599	0,000	0.05	Valid
		44	0,680	0,003	0.05	Valid
		45	0,683	0,001	0.05	Valid
	<i>Kesopanan dan Keramahan</i>	46	0,709	0,001	0.05	Valid
		47	0,745	0,003	0.05	Valid

	48	0,514	0,003	0.05	Valid
<i>Kewajaran Biaya</i>	49	0,610	0,000	0.05	Valid
	50	0,571	0,000	0.05	Valid
	51	0,086	0,048	0.05	Tidak Valid
<i>Kepastian Biaya</i>	52	0,630	0,000	0.05	Valid
	53	0,626	0,000	0.05	Valid
	54	0,150	0,042	0.05	Tidak Valid
<i>Kepastian Jadwal Pelayanan</i>	55	0,892	0,034	0.05	Valid
	56	0,613	0,000	0.05	Valid
	57	0,654	0,000	0.05	Valid
<i>Kenyamanan Lingkungan</i>	58	0,554	0,001	0.05	Valid
	59	0,651	0,001	0.05	Valid
	60	0,711	0,039	0.05	Valid
<i>Keamanan Pelayanan</i>	61	0,567	0,001	0.05	Valid
	62	0,551	0,001	0.05	Valid
	63	0,149	0,042	0.05	Tidak Valid

Sumber: Data diolah Tahun 2015

Reliabilitas menunjuk pengertian bahwa instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012:121). Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, dan dari data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu.

Teknik reliabilitas semacam ini disebut internal consistency. Untuk mengetahui instrumen yang kita gunakan reliabel atau tidak digunakan alat bantu program SPSS versi 18.0. Dalam pengambilan keputusan, suatu instrumen dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2011:48).

**Tabel 3 Uji Realibilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha disyaratkan	Keterangan
Kinerja Pegawai ( $X_1$ )	0,759	0,70	Reliabel
Disiplin Kerja ( $X_2$ )	0,783	0,70	Reliabel
Kepuasan Masyarakat ( $Y$ )	0,926	0,70	Reliabel

Sumber: Data diolah Tahun 2015

Dalam pengambilan keputusan, suatu instrumen dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70. Hasil perhitungan menunjukkan hasil nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kinerja pegawai ( $X_1$ ) sebesar 0,759, variabel disiplin kerja ( $X_2$ ) sebesar 0,783 dan variabel kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 0,926. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian reliabel dan dapat

dipergunakan untuk penelitian. "Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul". Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah,

dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan” (Sugiyono, 2010:207). Analisis deskriptif adalah menginterpretasikan data dengan mengambil kesimpulan dari data dalam bentuk angka yang sudah ada ke dalam bentuk tulisan/kata-kata (Suharsimi, 2010:282).

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan data yang ada pada penelitian ini terdiri dari X1, X2, dan Y untuk ditarik kesimpulan dengan kata-kata. Setelah data teranalisis dilanjutkan dengan membuat statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran *pictogram*, perhitungan modus, median, *mean* (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase. Teknik ini digunakan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel agar lebih mudah memahaminya. Menurut Ali (2013:201) rumus yang digunakan sebagai berikut:

**Tabel 4.** Interval Skor dan Kriteria

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan: *n* : Nilai yang diperoleh; N: Jumlah seluruh nilai; %: Nilai persentase atau hasil. Penentuan tabel kategori sebagai berikut: a. Skor tertinggi= 4 (sangat baik); b. Skor terendah= 1 (tidak baik); c. Jumlah kelas= 4 (sangat baik sampai tidak baik); d. Jarak interval= (4-1)/4= 0,75. Tabel deskriptif persentase untuk masing-masing variabel disiplin, kemampuan dan lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati sebagai berikut:

Interval Skor	Kriteria
>3,25 s/d 4	Sangat Baik
>2,50 s/d 3,25	Baik
>1,75 s/d 2,50	Kurang Baik
1 s/d 1,75	Tidak Baik

Sumber: Penelitian Kependidikan Prosedur & Strategi, Mohammad Ali Tahun 2013

Suatu model dikatakan cukup baik dan dapat dipakai untuk memprediksi apabila sudah lolos dari serangkaian uji asumsi klasik yang mendasarinya. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari: uji normalitas, multikolonieritas, heteroskedastisitas dan linearitas. Uji normalitas yang disampaikan Wartini, dkk (2011:27) menyatakan bahwa “uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel penggunaan atau residual memiliki distribusi normal”. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas didapat dari grafik normal *probability plot*. Apabila variabel berdistribusi normal, maka penyebaran plot akan berada disepanjang garis 45°. Variabel X (pengalaman mengajar, iklim kerja dan kompensasi) dan Y (kompetensi profesional) dalam penelitian ini dikatakan

terdistribusi normal apabila data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS akan menyebar disepanjang garis 45°.

Uji multikolonieritas Wartini, dkk (2011:32) mengemukakan bahwa “uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model”. Maksudnya adalah, multikolonieritas terjadi jika antara variabel bebas memiliki hubungan sehingga akan sulit diketahui variabel bebas mana yang sebenarnya mempengaruhi variabel terikat. Menurut Wartini, dkk (2011:32) mengemukakan bahwa adapun deteksi multikolinieritas pada suatu model dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu: “Jika nilai *Variance Inflation Faktor* VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari

multikolinieritas  $VIF = 1/Tolerance$ , jika  $VIF = 10$  maka  $Tolerance = 1/10 = 0,1$ . Semakin tinggi VIF maka semakin rendah  $Tolerance$ "; "Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antara variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas"; "Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris tinggi namun tidak ada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen, maka ditengarai model terkena multikolinieritas".

Wartini (2011:36) mengemukakan bahwa "heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *Studentized Delete Residual* nilai tersebut". Pengujian terhadap heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui pengamatan terhadap pola *scatter plot* yang dihasilkan melalui SPSS. Apabila pola *scatter plot* membentuk pola tertentu maka model regresi memiliki gejala heteroskedastisitas. Ghozali (2011:166), "Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak". Pengujian terhadap linearitas dapat dilakukan melalui nilai signifikansi *linearity*. Data dikatakan linear jika nilai signifikansinya  $<0,05$ . Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu antara variabel disiplin ( $X_1$ ), kemampuan ( $X_2$ ) dan lingkungan kerja fisik ( $X_3$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) dengan menggunakan rumus dari Sunyoto (2013:122). Kemudian dilanjutkan dengan uji hipotesis di antaranya yaitu uji statistik simultan (F), uji Parsial (t), menghitung koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ). "Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independent* atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap pengaruh variabel *dependent* atau terikat" (Ghozali 2011:98). Uji simultan yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap

variabel terikat yaitu melalui alat bantu *SPSS for windows release 16* dengan cara membandingkan antara nilai signifikan hitung dengan signifikan  $\alpha = 5\%$ , apabila perhitungan signifikan  $<$  dari  $\alpha$  (5%) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya semua variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

"Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen" (Ghozali, 2011: 98). Uji parsial yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan alat bantu *SPSS for windows release 16*, dengan membandingkan antara nilai signifikan hitung masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan nilai signifikan  $\alpha = 5\%$ . Apabila perhitungan signifikan hitung masing-masing variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3$ )  $< \alpha$  (5%) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara parsial variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

"Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen" (Ghozali, 2011:97). Koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh disiplin, kemampuan dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan dari hasil penelitian. Jika ( $R^2$ ) yang diperoleh mendekati 1, maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat, sebaliknya jika ( $R^2$ ) mendekati nol, maka semakin lemah variasi variabel bebas menerangkan variabel terikat. Perhitungan koefisien determinasi secara simultan yang dilakukan dengan program *SPSS Windows Release 16* dapat dilihat dari besarnya *Adjusted square*. Koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) digunakan untuk mengetahui sejauh mana sumbangan dari masing-masing variabel bebas jika variabel lainnya konstan. Pengaruh secara parsial dalam penelitian ini dapat diketahui dari besarnya  $r^2$  yang diperoleh dari hasil kuadrat *partial correlation* pada tabel *coefficient* hasil perhitungan dengan menggunakan program *SPSS for windows release 16*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari uji multikolonieritas Hasil *output* uji multikolonieritas diperoleh dari nilai VIF untuk variabel kinerja pegawai sebesar 1,467 dan disiplin kerja 1,467 sangat jauh dari 10. Nilai *tolerance* variabel kinerja pegawai sebesar 0,681 dan disiplin kerja sebesar 0,681, semua nilai *tolerance* berada di atas 0,10. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi. Grafik histogram terlihat pola distribusi berbentuk lonceng dan tidak menceng ke kiri (*skewness*) atau ke kanan (*kurtosis*) maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal. Sedangkan untuk grafik P-Plot terlihat data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogram menuju pola distribusi normal, maka variabel dependen Y (Kualitas pelayanan) memenuhi asumsi normalitas.

Grafik P-P Plot terlihat data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogram menuju pola distribusi normal, maka variabel dependen Y (Kualitas pelayanan) memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas data dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati, secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh karena itu dianjurkan disamping uji grafik juga dilengkapi dengan uji statistik. Pada penelitian ini menggunakan uji *one sample kolmogorov-smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 dan dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05. Normalitas data dapat dideteksi dengan uji *kolmogorov-smirnov*, maka terlebih dahulu menetapkan hipotesis pengujian, yaitu: (1). Hipotesis Nol ( $H_0$ ): data berdistribusi secara normal, (2). Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ): data tidak berdistribusi secara normal. Tabel 4.18 diatas, diperoleh nilai K-S adalah 0,519 dengan probabilitas signifikan 0,951 memiliki tingkat signifikan di atas 0,05 hal ini berarti  $H_0$  diterima, atau dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal. Hal ini berarti hasilnya konsisten dengan uji sebelumnya.

Kualitas pelayanan sebagai variabel terikat dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk kinerja pegawai sebesar 0,471 dan disiplin kerja sebesar 0,344 dengan jelas menunjukkan

semua variabel independen mempunyai nilai  $\text{sig} \geq 0,05$ . Jadi tidak ada variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen *Ab Residual*. Sehingga dapat disimpulkan model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan mengamati grafik *scatterplot* dengan pola titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah sumbu Y.

Uji linearitas antara kepuasan masyarakat dengan kinerja pegawai dengan nilai *linearity* sebesar 0,000 sehingga variabel kualitas pelayanan dengan disiplin mempunyai hubungan yang linear. Uji linearitas antara variabel kepuasan masyarakat dengan disiplin kerja dengan nilai *linearity* sebesar 0,000 sehingga variabel kualitas pelayanan dengan variabel kemampuan mempunyai hubungan yang linear. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kinerja pegawai, dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati secara simultan, untuk menguji apakah secara parsial variabel-variabel bebas tersebut berpengaruh secara signifikan dan untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi baik secara parsial maupun simultan.

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut: 1. Konstanta = 65,995 dengan koefisien kompetensi kinerja pegawai ( $X_1$ ), disiplin kerja ( $X_2$ ) bernilai konstan atau tetap, maka diperoleh nilai kepuasan masyarakat sebesar 65,995; 2. Koefisien kinerja pegawai ( $X_1$ ) = 0,549 dengan perubahan variabel prediktor kinerja pegawai ( $X_1$ ) satu akan mengakibatkan perubahan yang positif pada nilai kepuasan masyarakat sebesar 0,549 dengan asumsi prediktor disiplin kerja ( $X_2$ ) tetap, sehingga prediktor kinerja pegawai yang bernilai positif akan mempengaruhi bertambahnya nilai kepuasan masyarakat sebesar 0,549. Sebaliknya jika terjadi penurunan satu prediktor kinerja pegawai maka akan mengurangi nilai kepuasan masyarakat sebesar 0,549; 3. Koefisien disiplin kerja ( $X_2$ ) = 0,657 dengan besar koefisien ini maka perubahan variabel prediktor disiplin

kerja ( $X_2$ ) satu akan mengakibatkan perubahan yang positif pada nilai kepuasan masyarakat sebesar 0,657 dengan asumsi prediktor kinerja pegawai ( $X_1$ ) tetap, sehingga prediktor disiplin kerja yang bernilai positif akan mempengaruhi bertambahnya nilai kepuasan masyarakat sebesar 0,657. Sebaliknya jika terjadi penurunan satu prediktor disiplin kerja maka akan mengurangi nilai kepuasan masyarakat sebesar 0,657.

Uji F ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Hasil uji ANOVA atau *F test* pada tabel di bawah ini sebesar 96,118 dengan nilai probabilitas signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja pegawai dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati. Hal ini berarti Hipotesis yang berbunyi, “Ada pengaruh antara kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati” diterima. Uji Parsial (t) menghasilkan Kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat. Uji keberartian di atas menunjukkan koefisien korelasi secara parsial untuk variabel disiplin dengan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 5,959$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan. Hasil tersebut menunjukkan “Ada pengaruh positif kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati” diterima. Disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat Uji keberartian di atas menunjukkan koefisien korelasi secara parsial untuk variabel kemampuan dengan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 6,943$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan. Hasil tersebut menunjukkan “ada pengaruh positif disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati” diterima.

Hasil dari uji determinasi yaitu besarnya pengaruh antara kinerja pegawai, dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati secara simultan dapat diketahui dari *Adjusted R Square* sebesar 0,658 atau 65%. Ini berarti bahwa 65% variabel kepuasan masyarakat dijelaskan oleh variabel kinerja pegawai dan disiplin kerja sedangkan

sisanya 35% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model regresi dalam penelitian ini. Sedangkan untuk ijin determinasi parsial besarnya kontribusi yang diberikan oleh variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati diperoleh nilai parsial untuk variabel kinerja pegawai ( $X_1$ ) sebesar 0,520 kemudian dikuadratkan ( $r^2$ ) yaitu  $(0,52)^2 \times 100\% = 27\%$  sehingga dapat disimpulkan besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati sebesar 27%.

Untuk hasil analisis besarnya kontribusi yang diberikan oleh variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati pada tabel di atas diperoleh nilai parsial untuk variabel kemampuan ( $X_2$ ) sebesar 0,576 kemudian dikuadratkan ( $r^2$ ) yaitu  $(0,576)^2 \times 100\% = 33,1\%$  sehingga dapat disimpulkan besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati sebesar 33,1%. Dari hasil diatas diperoleh rangkuman bahwa dari responden dalam penelitian ini merupakan pengunjung di Kantor Kecamatan Gunungpati pada tanggal 12 Oktober 2016 yang berjumlah 100 pengunjung. Data mengenai Kinerja Pegawai di Kecamatan Gunungpati diperoleh dari angket penelitian dengan jumlah pertanyaan 10 butir. Dari variabel kinerja pegawai rata-rata skor sebesar 2,81 yang berarti bahwa responden berpendapat kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gunungpati dalam kategori tinggi dikarenakan responden berpendapat kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gunungpati dalam hal kuantitas, kualitas, keandalan pegawai dan kehadiran sudah dapat terlaksana dengan baik. Adapun informasi yang dapat diperoleh bahwa kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gunungpati dalam kategori sangat tinggi yaitu sejumlah 14 responden atau sebesar 14%, kinerja pegawai dalam kategori tinggi sejumlah 63 responden atau sebesar 63%, kinerja pegawai dalam kategori rendah sejumlah 23 responden atau sebesar 23% dan tidak ada responden yang menjawab kinerja pegawai dalam kategori sangat rendah.

Data mengenai disiplin kerja di Kecamatan Gunungpati diperoleh dari angket penelitian

dengan jumlah pertanyaan 7 butir. Rata-rata skor sebesar 2,93 pada menunjukkan bahwa responden berpendapat disiplin kerja di Kantor Kecamatan Gunungpati dalam kategori tinggi dikarenakan responden berpendapat disiplin kerja di Kantor Kecamatan Gunungpati dalam hal ketepatan waktu, tanggung jawab dan ketaatan terhadap aturan sudah dapat terlaksana dengan baik.

Data mengenai kepuasan masyarakat di Kecamatan Gunungpati diperoleh dari angket penelitian dengan jumlah pertanyaan 32 butir. Rata-rata skor sebesar 2,87 yang menunjukkan bahwa responden berpendapat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati dalam kategori tinggi. Hasil *output* uji multikolinearitas diperoleh dari nilai VIF untuk variabel kinerja pegawai sebesar 1,467 dan disiplin kerja 1,467 sangat jauh dari 10. Nilai *tolerance* variabel kinerja pegawai sebesar 0,681 dan disiplin kerja sebesar 0,681, semua nilai *tolerance* berada di atas 0,10. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 65,995 + 0,549X_1 + 0,657X_2$ . Persamaan tersebut, baik kinerja pegawai dan disiplin kerja memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati. Perubahan variabel prediktor kinerja pegawai ( $X_1$ ) satu akan mengakibatkan perubahan yang positif pada nilai kepuasan masyarakat sebesar 0,549 dengan asumsi prediktor disiplin kerja ( $X_2$ ) tetap. Begitu juga perubahan variabel prediktor disiplin kerja ( $X_2$ ) satu akan mengakibatkan perubahan yang positif pada nilai kepuasan masyarakat sebesar 0,657 dengan asumsi prediktor kinerja pegawai ( $X_1$ ) tetap. Konstanta sebesar 65,995 berarti jika kinerja pegawai ( $X_1$ ) dan disiplin kerja ( $X_2$ ) sebesar 0 maka kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 65,995.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan publik, bermaksud untuk membuat masyarakat puas dengan pelayanan publik. Pemerintah Kota Semarang selaku pelaksana pembangunan daerah dituntut untuk dapat memberikan perbaikan mutu dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui lembaga-lembaga pemerintah khususnya

yang ada pada Kantor Kecamatan Gunungpati. Dapat diingat bahwa pelayanan dibutuhkan oleh semua orang yang sudah mendapatkan hak untuk mengurus surat-surat kependudukan, maka pihak instansi atau organisasi publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima agar masyarakat puas, dan dapat memenuhi kebutuhan serta instansi yang diandalkan masyarakat. Banyak faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan masyarakat, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati diantaranya yaitu Kinerja pegawai dan disiplin kerja.

Berdasarkan hasil uji F diperoleh keterangan bahwa variabel kinerja pegawai dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan. Hal ini berarti ditemukan semakin baik kinerja pegawai dan disiplin maka semakin baik pula kepuasan yang dirasakan masyarakat. Besarnya pengaruh kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 65%. Berdasarkan hasil uji t diperoleh keterangan bahwa variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpatiyaitu disiplin kerja dengan persentase sebesar 33,1% kemudian pengaruh yang lebih kecil dari disiplin kerja adalah kinerja pegawai dengan persentase yaitu 27%. Variabel disiplin kerja berpengaruh paling besar terhadap kepuasan masyarakat karena hasil analisis deskriptif variabel disiplin kerja untuk indikator ketepatan waktu, tanggung jawab dan ketaatan terhadap aturan secara keseluruhan dalam kategori baik. Dengan hasil uji tersebut ditemukan bahwa pelayanan kepada masyarakat sudah dilaksanakan sudah dirasa puas oleh masyarakat dengan adanya pelaksanaan pelayanan yang tepat waktu serta tanggung jawab pelayanan seperti tidak ada kesalahan pada penulisan pada dokumen-dokumen penting masyarakat misalnya dan langsung sigap terhadap teguran atas pelayanan yang dirasa kurang memuaskan.

Hasil analisis deskriptif variabel kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gunungpati memiliki rata-rata skor sebesar 2,81 menunjukkan temuan bahwa kinerja pegawai yang tinggi seperti dalam hal kuantitas, kualitas, keandalan karyawan dan kehadiran secara keseluruhan

sudah terlaksana dengan baik. Dengan ditemukan hasil dari analisis ini maka pelayanan yang sudah berjalan di kantor kecamatan Gunungpati berjalan dengan baik meski jumlah permintaan pelayanan cukup banyak karena didukung dengan kualitas karyawan dan keandalan. Namun masih terlihat ada indikator yang belum tercapai dengan baik berdasarkan data angket kinerja pegawai yang memiliki nilai terendah yaitu kehadiran, sebesar 2,65. Kinerja yang dimiliki pegawai di Kantor Kecamatan Gunungpati dalam kategori tinggi tetapi dalam kenyataannya 24% responden berpendapat bahwa kedatangan pegawai yang terlambat dan tidak tepat waktu membuat pelayanan berjalan dengan lama dimana masyarakat juga mempunyai aktivitas lain. Hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang diberikan oleh pegawai kepada pengunjung. Lijan poltak Sinambela, dkk (2011:136), mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai sangat diperlukan dalam peningkatan kepuasan pelayanan masyarakat Kantor Kecamatan Gunungpati.

Persamaan regresi menunjukkan variabel disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati. Disiplin adalah kesediaan seseorang yang timbul dengan kesadaran sendiri untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi. Sedangkan kerja menurut Muchdarsyah Sinungan (2005: 136) pada

hahikatnya adalah disamping untuk memenuhi kebutuhan hidup, juga mempunyai nilai terhadap lingkungan kerja/perusahaan dan masyarakat luas. Menurut Gordon S. Watkins dkk (1950) dalam Moenir (2001:94) "disiplin dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi". Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Hasil analisis deskriptif variabel disiplin kerja di Kantor Kecamatan Gunungpati memiliki skor rata-rata 2,93 dalam kategori baik dikarenakan petugas pelayanan memiliki ketepatan waktu, tanggung jawab dan ketaatan terhadap aturan yang baik. Berdasarkan data angket kemampuan pegawai yang memiliki nilai terendah yaitu ketaatan terhadap aturan sebesar 2,92 memiliki dampak yang kurang baik terhadap kedisiplinan. Tingkat kedisiplinan sangat tergantung dari ketaatan pegawai pada aturan yang berlaku sehingga hal ini memberikan gambaran bahwa tingkat kepuasan masyarakat sangat tergantung pada kedisiplinan pegawai penyedia layanan. Ketaatan terhadap aturan yang dimiliki pegawai di Kantor Kecamatan Gunungpati dalam kategori baik tetapi dalam kenyataannya 36% responden berpendapat pegawai petugas pelayanan masih beberapa kali belum membuka pelayanan sesuai dengan jadwal dan terkadang atribut identitas tidak lengkap sehingga masyarakat yang membutuhkan bantuan petugas dan baru pertama kali datang dan belum mengenal petugas yang bersangkutan akan merasa kebingungan saat meminta bantuan pelayanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Ada pengaruh yang positif antara kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati dengan besar nilai persentase 65%. (2) Ada pengaruh yang positif antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati dengan besar nilai persentase 27% dan ada

catatan bahwa kinerja masih harus di tingkatkan agar dapat bersaing dengan instansi lain. (3) Ada pengaruh yang positif antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati dengan besar nilai persentase 33,1% sebagai catatan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Gunungpati supaya di dalam pelayanan administrasi kependudukan sesuai waktu yang telah ditetapkan oleh peraturan

kantor agar sedikit kemungkinan terjadi keluhan mengenai waktu pelayanan administrasi

sehingga berdampak pada besarnya tingkat kepercayaan dan tercipta /kepuasan masyarakat

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Mohammad. 2013. *Penelitian Kependidikan Prosedur & Strategi*. Bandung: CV Angkasa.
- Arifiani, D., & Wahyono, W. (2018). PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, KOLEKSI, TATA RUANG PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA MELALUI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI MEDIATOR. *Economic Education Analysis Journal*, 7(1), 286-300.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi & Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariance Sengan Program IBM*
- Irawan, A., & Suryani, N. (2018). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, FASILITAS KANTOR, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PERDAGANGAN KOTA SEMARANG. *Economic Education Analysis Journal*, 7(1), 265-278.
- SPSS 19, Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kepmen PAN No. 24/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sinaga, A., & Kusumantoro, K. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGURUS, MOTIVASI ANGGOTA DAN CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI WAHANA ARTHA NUGRAHA. *Dinamika Pendidikan*, 10(1), 1-15
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh & Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep, Teori dan pengembangan dalam Konteks Organisasi public*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptoni, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan prima*. Yogyakarta. ANDI
- Trismanto, T., & Adiwijaya, Z. (2012). TATA KELOLA SEKOLAH RSBI SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MASYARAKAT. *Dinamika Pendidikan*, 7(2).
- Umar, H. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wartini, Sri, dkk. 2011. *Panduan Praktikum Aplikasi Komputer*. Modul Tidak Dipublikasikan
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.