

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI PEGAWAI, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Elvera Arifia Putri¹, Ika Listyawati²
Universitas AKI Semarang

Corresponding Author: Elvera Arifia Putri email : elveraarifia8@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Kualitas Pelayanan,
Kompetensi Pegawai, Disiplin
Kerja, Kepuasan

Received : 29 Januari 2025

Revised : 1 April 2025

Accepted: 28 Mei 2025

©2024 The Author(s): This is an open-
access article distributed under the
terms of the [Creative Commons
Atribusi 4.0 Internasional](#).



ABSTRACT

Tujuan dan manfaat pada penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris, menganalisis serta mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang). Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden atau masyarakat Kecamatan Ambarawa yang diambil menggunakan Teknik Slovin. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah menggunakan SPSS versi 25. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil uji t bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kompetensi pegawai (X2), dan disiplin kerja (X3) terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kecamatan Ambarawa. selanjutnya berdasarkan hasil uji f menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan disiplin kerja secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Ambarawa.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional, baik berupa barang maupun jasa sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat. Tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah negara harus memastikan infrastruktur yang memadai dan penyediaan sumber daya manusia yang kompeten serta berkualitas sebagai persyaratan terselenggaranya pelayanan publik yang baik (Zakiah, Pendidikan Ekonomi, and Ekonomi 2020). Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 BAB 1 Pasal 1 adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui sikap masyarakat setelah mendapatkan hasil yang didapat. Kepuasan masyarakat dilihat dengan seberapa baik hasil yang diperoleh serta disarankan. Semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan semakin baik (Echdar 2022), Adapun faktor yang mempengaruhi pelayanan menjadi buruk sehingga kepuasan kurang yaitu; intensitas beban kerja pegawai tinggi, dukungan terhadap penduduk internal kurang memadai, kurangnya komunikasi, kualitas pelayanan yang diberikan buruk, perluasan serta pengembangan pelayanan berlebihan (Darmayadi, Heriwibowo, and Hermanto 2023).

Kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, dimana penilaian kualitas ditentukan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan yang dikelola dengan baik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang diinginkan (Wakhidah and Pramusinto 2020). Salah satu kantor yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka memenuhi dan membantu apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu kantor Kecamatan Ambarawa, Kab. Semarang. Kompetensi pegawai adalah praktik atau proses kerja secara benar yang dilakukan oleh pegawai. Agar program-program yang ditetapkan oleh organisasi berhasil dilaksanakan, maka setiap pegawainya harus memiliki standar kompetensi yang dipersyaratkan (Wakhidah and Pramusinto 2020). Kompetensi pegawai harus ditunjukkan melalui pengetahuan yang bercirikan secara profesional.

Selain kompetensi, disiplin kerja juga diduga sangat mempengaruhi proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu instansi atau organisasi. Disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, Demi mewujudkan organisasi yang harus dibangun dan dikendalikan dalam perusahaan, yaitu disiplin pegawai (Rahmi Pratiwi et al. 2022). Disiplin yang baik mencerminkan rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Ini mendorong semangat untuk bekerja dan terwujudnya tujuan perusahaan. Disiplin adalah kemauan seseorang yang bangkit dengan kesadarannya sendiri untuk mengikuti peraturan yang berlaku dalam organisasi (Khoiriyah and Fachrurrozie 2022).

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka peneliti ingin meneliti lebih dalam dan menuangkannya kedalam sebuah proposal dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang)

METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan suatu metode ilmiah terukur, rasional serta sistematis, Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah desain penelitian kausalitas, sebab pada penelitian ini perlu membuktikan hubungan sebab akibat antar dua variabel. Dalam penelitian ini ada variabel yang mempengaruhi dan variabel yang dipengaruhi.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012), populasi adalah keseluruhan yang terdiri dari subjek/objek yang akan diteliti untuk mencari kesimpulan dengan karakteristik yang berbeda-beda. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Ambarawa. Sugiyono (2012) menyatakan sampel merupakan karakteristik sebagian kecil yang mewakili populasi. Penentuan Sampel dalam penelitian menggunakan Teknik Slovin dimana jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari empat variabel diantaranya tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Kompetensi Pegawai (X2), dan Disiplin Kerja (X3) serta variabel dependennya adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Data pada penelitian ini merupakan jenis data primer dimana data berasal dari kuesioner yang dibagikan serta diisi oleh masyarakat Kecamatan Ambarawa, Kab. Semarang.

Teknik Pengumpulan Data

Cara atau teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan Kajian literatur, interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden masyarakat Kecamatan Ambarawa berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 56 orang dengan presentase sebesar 56%. Sedangkan masyarakat Kecamatan Ambarawa yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 44 orang dengan presentase sebesar 44%.

Uji Validitas dan Realibilitas

Indikator	r hitung	r tabel	keterangan
Kualitas Pelayanan			
X1.1	0,814	0,1966	Valid
X1.2	0,780	0,1966	Valid
X1.3	0,808	0,1966	Valid
X1.4	0,830	0,1966	Valid
X1.5	0,761	0,1966	Valid
Kompetensi Pegawai			
X2.1	0,772	0,1966	Valid
X2.2	0,792	0,1966	Valid
X2.3	0,794	0,1966	Valid
X2.4	0,799	0,1966	Valid
X2.5	0,803	0,1966	Valid
Disiplin Kerja			
X3.1	0,877	0,1966	Valid
X3.2	0,920	0,1966	Valid
X3.3	0,856	0,1966	Valid
Kepuasan Masyarakat			
Y1	0,894	0,1966	Valid
Y2	0,967	0,1966	Valid
Y3	0,915	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa masing-masing indikator variabel penelitian yang terdiri dari kualitas pelayanan, Kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kepuasan masyarakat menunjukkan hasil valid, hasil r hitung pada indikator di setiap variable; melalui *corrected item total correlation* tersebut melebihi nilai r tabel yaitu 0,1966. Nilai r tabel diperoleh dari $df = n-2$, $df = 100-2 = 98$

TEKNIK ANALISIS DATA

UJI REGERESI ANALISIS LINEAR BERGANDA

Analisis regresi merupakan alat ukur untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent dan variabel dependen, hasil analisis linier berganda dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.431	.357		4.010	.000
	Kualitas	.061	.022	.112	2.763	.007
	Kompetensi	.107	.026	.196	4.069	.000
	Disiplin	.592	.036	.733	16.475	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel di atas, diperoleh hasil persamaan regresi:

$$Y = 1,431 + 0,061X_1 + 0,107X_2 + 0,592X_3$$

Dari persamaan regresi linear berganda diatas menunjukkan bahwa:

- Nilai konstanta 1,431 maka menyatakan bahwa nilai variabel kualitas pelayanan (X1), kompetensi pegawai (X2), disiplin kerja (X3) diasumsikan bahwa tidak memiliki pengaruh sama sekali (=0), maka kepuasan masyarakat (Y) sebesar 1,431.
- Nilai koefisiensi regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,061 artinya bahwa setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar 100% akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 6,1%.
- Nilai koefisien regresi kompetensi pegawai (X2) sebesar 0,107 artinya bahwa setiap kenaikan kompetensi pegawai sebesar 100% akan menaikkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 10,7%.

Nilai koefisien regresi disiplin kerja (X3) sebesar 0,592 artinya bahwa setiap kenaikan disiplin kerja sebesar 100% akan menaikkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 59,2%

PENGUJIAN HIPOTESIS

Uji T(Parsial)

Untuk mengetahui uji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan dalam uji t dapat dilihat pada nilai signifikan dan nilai t hitung dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika nilai sig < 0,05 atau t Hitung > t Tabel maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.
- Jika nilai sig > 0,05 atau t Hitung < t Tabel maka tidak terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

**Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.431	.357		4.010	.000
	Kualitas	.061	.022	.112	2.763	.007
	Kompetensi	.107	.026	.196	4.069	.000
	Disiplin	.592	.036	.733	16.475	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

- a. Uji hipotesis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (H1) Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan pada variabel kualitas pelayanan (X1) nilai t sebesar $2,763 > 1,66088$ dan nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- b. Uji hipotesis Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan masyarakat (H2) Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan pada variabel kompetensi pegawai (X2) nilai t sebesar $4,069 > 1,66088$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi pegawai (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- c. Uji hipotesis Disiplin Kerja terhadap Kepuasan masyarakat (H3) Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan pada variabel disiplin kerja (x3) nilai t sebesar $16,475 > 1,66088$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial disiplin kerja (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Uji koefisiensi Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.953 ^a	.908	.905	.59514

a. Predictors: (Constant), Disiplin, Kualitas, Kompetensi

Berdasarkan pada tabel menunjukkan bahwa besar nilai koefisien determinasi (*adjusted Rsquare*) sebesar 0,905. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), kompetensi pegawai (X2), disiplin kerja (X3) mampu menjelaskan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 90,5% sedangkan sisanya sebesar 9,5%.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil dari uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikan sebesar 0,007 yang artinya variabel kualitas pelayanan $0,007 < 0,05$ dan terdapat nilai t hitung sebesar 2,763 yang artinya variabel kualitas pelayanan $2,763 > 1,66088$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Ambarawa (Y). Kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebab masyarakat dapat merasa puas apabila pegawai merespon dengan cepat masyarakat yang datang serta pegawai mampu mengatasi seluruh persoalan yang dihadapi

masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkannya masing-masing (Alfionita and Gunawan 2020).

Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil dari uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya variabel kompetensi pegawai $0,000 < 0,05$ dan terdapat nilai t hitung sebesar 4,069 yang artinya variabel kompetensi pegawai $4,069 > 1,66088$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kompetensi pegawai (X2) terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Ambarawa (Y). Kompetensi merupakan hal yang penting dalam kepuasan masyarakat sebab kompetensi dapat mempengaruhi perkembangan perusahaan atau instansi. Apabila pegawai dapat menciptakan kompetensi yang baik maka akan menciptakan kepuasan masyarakat yang lebih baik (Nurbani 2021).

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil dari uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya variabel disiplin kerja $0,000 < 0,05$ dan terdapat nilai t hitung sebesar 16,475 yang artinya variabel disiplin kerja $16,475 > 1,66088$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara disiplin kerja (X3) terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Ambarawa (Y). Disiplin kerja dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga apabila pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sesuai dengan ketentuan serta peraturan yang telah ditetapkan, tepat waktu dalam berkerja, dan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan, maka akan memberikan rasa puas pada masyarakat (Wahyono & Elizah 2019).

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil dari uji f (uji simultan) menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung sebesar $315,563 > 2,70$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1), kompetensi pegawai (X2), dan disiplin kerja (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang.
2. Variabel kompetensi pegawai terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang.
3. Variabel disiplin kerja terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang.

4. Variabel kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan disiplin kerja secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Ambarawa.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmayadi, Surya, Dedy Heriwibowo, and Koko Hermanto. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6(2):1169-75. doi: 10.54371/jiip.v6i2.1622.
- Echdar, Saban. 2022. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN CENDEKIA AKADEMIKA INDONESIA 1 (1) : 1-10 , Desember 2022." 1(1):1-10
- Khoiriyah, Dewi Lisa, and Fachrurrozie. 2022. "Business and Accounting Education Journal Abstrak Info Artikel." *Business and Accounting Education Journal* 3(2):229 -240. doi: 10.15294/baej.v3i2.62449
- Nurjanah, M. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).
- Mangkunegara, A. A. P. (2015). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmi Pratiwi, Salma, Sri Suwarsi, Allya Roosallyn Assyofa Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, and Universitas Islam Bandung. 2022. "Bandung Conference Series: Business and Management Pengaruh Kompetensi Dan
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Tanjung, R., & Manalu, S. S. (2019). Pengaruh disiplin kerja, kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Zurich Topas Life Batam. *Jurnal dimensi*, 8(2), 342-359. Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai." 2:141-46.
- Wakhidah, Luthfiana Nurul, and Hengky Pramusinto. 2020. "Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai." *Business and Accounting Education Journal* 1(3):265-71. doi: 10.15294/baej.v1i3.46520.
- Zakiah, Nuratun, Jurusan Pendidikan Ekonomi, and Fakultas Ekonomi. 2020. "Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat."