

# Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan dan Kedisiplinan Kerja sebagai Determinan Kepuasan Masyarakat Desa Ngulungkulon Trenggalek

*by* Eni Hardianingtyas

---

**Submission date:** 28-Mar-2022 08:36PM (UTC-0700)

**Submission ID:** 1795723799

**File name:** Artikel.pdf (1.15M)

**Word count:** 6516

**Character count:** 40652

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, GAYA KEPEMIMPINAN DAN KEDISIPLINAN KERJA SEBAGAI DETERMINAN KEPUASAN MASYARAKAT DESA NGULUNGKULON TRENGGALEK

Eni Hardianingtyas<sup>1</sup>, Edy Djoko Suprajitno<sup>2</sup>, Hery Purnomo<sup>3\*</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Nusantara PGRI, Jl. K.H. Achmad Dahlan 76 Kediri  
<sup>3</sup>herypurnomo@unpkediri.ac.id

### Abstract

*The purpose of analyzing what indicators provide influence or impact on satisfaction felt by the Community. The sample in this study numbered 40 people. The method carried out in support of the research conducted is to use multiple linear regressions with a trust scale of around 5%. The results obtained in the research conducted are aimed at proving that the variables that make up the elements of public service quality, leadership style, and work discipline applied in a partial sense cause a significant influence or impact on the variable element of satisfaction. Variables that contribute to building elements of Public Service Quality, Leadership Style, and Work Discipline applied in a simultaneous sense are assessed to find an influence or impact that is considered significant enough to the variable satisfaction. The magnitude of the influence or impact of X1, X2 and X3 on Y that is loaded together or (simultaneously) shows a value at 60.0%, while for the remaining results in 40% will be described in detail on other supporting factors that are beyond what is contained in the study conducted.*

**Keywords:** *Quality of Public Service, Leadership Style, Work Discipline and Community Satisfaction*

### Abstrak

*Tujuan untuk menganalisis apa saja indikator yang menyediakan pengaruh ataupun dampak terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat. Sampel pada penelitian ini sejumlah 40 orang. Metode yang dijalankan dalam mendukung penelitian yang dilakukan ialah menggunakan regresi linier berganda dengan skala kepercayaan berkisar pada angka 5%. Hasil yang diperoleh dalam penelitian yang dilakukan ditujukan dalam membuktikan bahwa variabel yang membentuk unsur kualitas pelayanan publik, gaya kepemimpinan, dan kedisiplinan kerja yang diaplikasikan dalam artian parsial menyebabkan adanya pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap unsur variabel kepuasan. Variabel yang turut membangun unsur Kualitas Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan, dan Kedisiplinan Kerja yang diterapkan dalam artian simultan dinilai menemukan adanya pengaruh atau dampak yang dinilai cukup signifikan terhadap variabel Kepuasan. Besarnya pengaruh ataupun dampak X1, X2 dan X3 terhadap Y yang dimuat secara bersama atau bersifat (simultan) memperlihatkan nilai pada angka 60,0%, sementara untuk hasil sisanya dalam 40% akan dijabarkan secara rinci pada faktor pendukung lain yang berada di luar apa yang dimuat dalam penelitian yang dilakukan.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan Kerja dan Kepuasan masyarakat*

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah fungsi dari aparaturnegara dan merupakan bagian dari peran menjadi seorang abdi bagi kepentingan masyarakat. Tingkat keberhasilan dalam menyediakan sistem dalam kualitas pelayanan dalam sektor publik dinilai sedikit banyak dipengaruhi oleh sampai mana kualitas dalam pemberian pelayanan bagi masyarakat dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi masyarakat yang merasakan dampaknya. Proses dan sistem dalam keberhasilan menyediakan sistem pelayanan bagi publik menjadi isu yang penting bukan saja bagi masyarakat yang merasakan manfaatnya melainkan juga bagi negara dalam hal ini ialah pemerintah. Mukarom Z, Laksana MW.(2015) [1] memberikan pemahaman bahwa proses dalam pemberian sistem pelayanan bagi masyarakat dinilai menjadi bagian dari indikator yang turut memberikan dampak bagi kualitas dari kinerja negara yang terkadang di pandang sebelah mata sehingga menjadikan proses dalam memberikan layanan yang baik bagi masyarakat dalam hal ini digunakan pemerintah dalam perannya menjadi fasilitator bagi pelayanan publik.

Merujuk kembali pada peraturan dalam Kepmen PAN No.25 yang ditetapkan sejak tahun 2004 Kepmen (PAN. Kepmen PAN No.25; 2004) [2] mendefinisikan mengenai variabel kepuasan yang dirasakan bagi warga merupakan pendapat yang berasal dari rakyat setelah mendapatkan pelayanan dari pemerintah dengan perbandingan harapan dan kebutuhannya. Kepuasan yang berasal dari masyarakat dapat diperoleh ketika masyarakat dapat turut mendapatkan rasa puas akan kebutuhan yang mereka idamkan dapat dipenuhi dengan baik.

Pelayanan bagi masyarakat dapat diartikan sebagai bagian dari aktivitas yang didukung oleh pihak pemerintah dan ditujukan bagi kesejahteraan rakyat yang dalam hal ini diisyaratkan mendapatkan rasa untung dalam kesatuan dan menyediakan pilihan dalam hal rasa puas walaupun keluaran dari aktivitas yang dilakukan bersifat independen pada suatu indikasi secara fisik, menurut Sinambela (2014) [3].

Menurut Thoha M. (2016) [4] gaya dalam melakukan kepemimpinan dapat dipahami sebagai suatu upaya ataupun cara yang dijalankan oleh individu dalam melakukan manajemen dan pengendalian dalam suatu pemerintahan. Seorang yang diberikan amanah menjadi pemimpin seyogyanya melakukan berbagai keputusan dan pertimbangan akan ciri khas dari alur kepemimpinan yang dinilai strategis dan efektif yang dapat dijalankan dalam upaya mengoptimalkan kinerja dan produktivitas serta *responsive* terhadap kondisi lingkungan yang dinamis dalam suatu organisasi yang tepat dan menjadi efisien dalam setiap lini organisasi yang dijalankan guna memudahkan dalam meraih target dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kedisiplinan kerja adalah sikap patuh pegawai terhadap tata tertib yang berlaku, menurut Hasibuan M. (2016) [5] ; [6]. Kantor dari Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek adalah bagian dari tempat pelayanan publik pada lini desa. Instansi ini bertugas dalam menyediakan pelayanan bagi rakyat yang memerlukan kelengkapan administratif dan surat-surat tingkat kelurahan. Instansi ini juga berperan dalam menyediakan layanan secara umum dan diharuskan mengoptimalkan kinerjanya dalam melayani masyarakat.

Hasil observasi menunjukkan pegawai balai desa dinilai belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai kurang ramah ketika melayani masyarakat, serta prosedur untuk pelayanan yang berada di Kantor Balai Desa terlihat kurang transparan karena belum terdapat papan yang memuat informasi atau *banner* yang menunjukkan SOP yang berlaku yang secara transparan dapat memberi pemahaman secara jelas mengenai tahapan dalam prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat yang menjadikan masyarakat menjadi kebingungan dan kesulitan ketika mereka berniat mengurus kepentingan di kantor balai desa.

Sedangkan berhubungan dengan skala kedisiplinan kerja yang ditujukan pegawai yang bekerja di Kantor Balai Desa Ngulungkulon terlihat belum memiliki kinerja yang optimal yang mana masih terdapat sejumlah beberapa pegawai yang dinilai belum mengaplikasikan prinsip kedisiplinan di tempat kerja. Hal tersebut dapat dibuktikan seperti mereka yang terlihat absen dalam bekerja ketika saat jam kerja sehingga kegiatan pelayanan terganggu. Pegawai yang tidak menerapkan disiplin disebabkan tidak adanya peraturan mengenai disiplin kerja yang ditunjukkan secara resmi dan tertulis yang ada di Kantor dalam tempat Balai Desa Ngulungkulon terkait dengan peraturan tertulis yang resmi dan bersifat memaksa.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kuncoro SB (2017) [7] dengan hasil secara parsial dan simultan keandalan dalam kinerja pemberian pelayanan dan semangat serta etos kerja memberikan pengaruh dan dampak yang dinilai signifikan terhadap kepuasan yang dapat didapatkan oleh pihak masyarakat. Penelitian [8] dengan hasil secara parsial dan simultan keandalan dalam kinerja pemberian pelayanan dan kedisiplinan dalam bekerja juga turut memberikan pengaruh maupun dampak terhadap rasa puas yang dirasakan oleh masyarakat.

Dari sejumlah proses pengujian sebelumnya yang dimuat oleh para peneliti menarik penjelasan bahwa terdapat persamaan variabel yaitu kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan dan disiplin kerja. Sedangkan yang menjadi pembeda adalah pada variabel disiplin kerja dan lokasi penelitian.

Kantor Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek dinilai nelum memperlihatkan adanya pemberian kualitas dalam layanan masyarakat yang tepat sasaran dan baik yang kemudian menjadikan penulis memiliki ketertarikan dalam mempelajari dan mendalami penelitian yang mengangkat judul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan Dan Kedisiplinan Kerja Sebagai Determinan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek".

Rumusan permasalahan atau yang ingin dikaji dan dimuat dalam kegiatan penelitian yang dilakukan sebagai berikut: Adakah pengaruh dan dampak yang signifikan secara parsial dalam Kualitas dalam memberikan Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan dan Kedisiplinan Kerja terhadap rasa puas yang dirasakan oleh

Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon? serta Adakah pengaruh yang signifikan secara simultan Kualitas dalam hal pemberian Pelayanan bagi Publik, Gaya Kepemimpinan dan prinsip dalam Kedisiplinan Kerja terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon?

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan yang berusaha dijawab dalam kegiatan penelitian yang dilakukan antara lain guna menguji dan mengetahui pengaruh dan dampak yang signifikan: 1) Kualitas dalam Penyediaan Pelayanan Publik yang memberikan pengaruh dan dampak terhadap rasa puas yang dirasakan oleh Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek. 2) Gaya Kepemimpinan memberikan pengaruh dan dampak terhadap rasa puas yang dirasakan oleh Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek. 3) Prinsip dalam Kedisiplinan Kerja memberikan pengaruh dan dampak terhadap Kepuasan yang dapat dirasakan oleh pihak Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek. 4) Kualitas dalam Penyediaan Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan dan Prinsip dalam Kedisiplinan Kerja secara kolektif memiliki pengaruh dan dampak terhadap unsur Kepuasan yang dirasakan oleh pihak Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek.

## METODE

### A. Proses Identifikasi unsur Variabel dalam Kegiatan Penelitian yang Dilakukan serta Definisi secara Operasional

Terdapat II macam variabel yang dimuat dalam kegiatan penelitian yang dilakukan yakni unsur variabel yang bersifat Independent (bebas) serta unsur variabel yang bersifat *Dependent* (tidak bebas), adapun penjelasan dari setiap unsur variabel yang dijelaskan tersebut antara lain t:

#### 1. Unsur Variabel *Dependent* (tidak bebas)

Merujuk pada [9] bahwa variabel tidak bebas dapat dijelaskan sebagai unsur variabel yang nilainya mendapatkan dampak atau pengaruh atau dengan kata lain adalah unsur variabel dinilai menjadi bagian dari akibat yang dihasilkan eksistensi dari unsur variabel tidak terikat atau bebas. Pada kegiatan penelitian yang dilakukan, unsur variabel tidak bebas ialah pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

#### 2. Unsur Variabel Independent (bebas atau tidak terikat)

Pada kegiatan penelitian yang dilakukan, unsur variabel yang bersifat *independent* atau tidak terikat (X) terdiri dari:

Kualitas dalam Penyediaan Pelayanan Publik (X1)

Gaya dalam Proses Kepemimpinan (X2)

Kedisiplinan dalam Kerja (X3)

Adapun pengertian secara operasional dari unsur variabel yang dimuat dalam kegiatan penelitian ialah :

#### a) Kepuasan yang dapat dirasakan oleh pihak Masyarakat (Y)

Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dapat dijelaskan sebagai bentuk opini atau pendapat dari pihak masyarakat mengenai kinerja aparatur penyelenggara pelayanan publik setelah memperoleh pelayanan. Menurut Tjiptono F, Gregorius C. [10], proses pemberian tolok ukur pada kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dijalankan menggunakan 3 indikator yaitu:

- 1) Kesesuaian atau layak tepat tidaknya kepuasan dari harapan Produk/ pelayanan yang diberikan sama dengan ekspektasi yang dimiliki para pelanggan.
- 2) Persepsi dalam kinerja, hasil dari proses keandalan pekerjaan yang dilakukan yang dirasakan oleh pelanggan terkait kinerja dari proses dan sistem pelayanan yang disediakan dari pihak perusahaan apakah sudah dinilai baik /belum.
- 3) Penilaian oleh pelanggan, mencakup pada seluruh proses dari pemberian layanan publik yang diberikan pada pelanggan dan diharapkan dapat diterima dengan tepat sasaran dan handal daripada kinerja penyediaan layanan yang diberikan oleh perusahaan pesaing yang menawarkan produk kepada pelanggan.

#### b) Kualitas Pelayanan Publik (X1)

Pelayanan yang diberikan bagi warga atau publik dilansir menjadi suatu bentuk aktivitas yang diberikan oleh pihak pemerintah yang bertugas sebagai pelayan publik guna memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang mana hal ini merujuk pada peraturan yang telah ditetapkan dalam undang-undang yang berjalan.



Merujuk pada Gary Y [11], indikator kualitas pelayanan publik yaitu:

- 1) *Reliability* dalam hal (Keandalan),
- 2) *Tangibles* atau juga disebut (Bukti Fisik),
- 3) *Responsiveness* atau juga disebut (Daya Tanggap),
- 4) *Assurance* atau juga (Jaminan),
- 5) *Empathy* atau juga (Empati),

c) Gaya Kepemimpinan (X2)

Gaya yang dijalankan dalam eksekusi proses kepemimpinan dapat diartikan sebagai upaya atau cara yang digunakan oleh seorang dengan titel pemimpin dalam meyakinkan, memberi arahan & membimbing bawahan/kelompoknya dengan tujuan untuk memaksimalkan kinerja sesuai dengan tujuan organisasi.

Menurut Moenir. [12] indikator gaya kepemimpinan adalah sebagai berikut:

- 1) Visioner  
Merupakan pola kemampuan memberi arahan yang tepat kepada para pegawai.
- 2) Pembimbing  
Individu yang diberikan jabatan menjadi pemimpin yang dinilai dapat melakukan binaan para anggota yang lain di bawahnya dengan bijak, cerdas dan secara kolektif dapat mendorong terwujudnya target serta tujuan dari organisasi yang dijalankan.
- 3) *Affiliatif* (menggabungkan)  
Individu yang menjadi pemimpin yang dianggap dapat dalam melakukan pemecahan dalam permasalahan atau konflik yang terjadi secara baik dan bijak, turut membangun rasa nyaman antar anggota kelompok serta bersifat fleksibel dan mencairkan ketegangan terutama dalam lingkungan pekerjaan.
- 4) Demokratis  
Upaya dalam menerima dan menghormati setiap peluang yang dipunyai oleh setiap orang atau individu menerima dengan baik masukan, saran, ataupun kritik yang disampaikan dari anggota bawahan ataupun memberikan pengakuan yang baik atas kapabilitas dan kompetensi yang dimiliki oleh para pegawai yang bekerja sesuai dengan profesinya.
- 5) Komunikatif  
Kemampuan membangun komunikasi yang baik dengan para pegawai dan dengan masyarakat.

d) Kedisiplinan Kerja (X3)

Kedisiplinan kerja adalah kepatuhan karyawan kepada adanya aturan dan yang sudah ditetapkan perusahaan.

Menurut Arikunto [13] indikator disiplin dalam aktivitas kerja adalah:

- 1) Bersikap taat pada pemberlakuan aturan di mana di sini pegawai diharapkan dapat menaati aturan jelas dan resmi yang telah dibuat dalam sebuah organisasi.
- 2) Bersikap tepat waktu dalam bekerja, mencakup efisiensi presensi seorang pegawai dalam hadir di tempat kerja ataupun ketika kembali setelah bekerja dengan tepat waktu.
- 3) Bersikap tanggung jawab dalam bekerja, meliputi sifat tanggung jawab seorang pegawai terutama dalam urusan tugas dan peran yang diberlakukan bagi setiap pegawai dalam suatu organisasi.

B. Pendekatan yang digunakan dan Teknik dalam Penelitian

Kegiatan penelitian yang dilakukan memanfaatkan pendekatan berupa pendekatan secara kuantitatif. Sementara data dalam kegiatan penelitian adalah data diolah dengan menggunakan SPSS versi 25.

Pada awalnya kegiatan penelitian yang dilakukan memanfaatkan dimensi secara kualitatif yakni melalui penyusunan pertanyaan yang dibagikan melalui kuesioner yang selanjutnya kuesioner akan diolah menjadi bentuk kumpulan data berupa angka yang mana hasil data tersebut akan dijadikan sebagai penentu dari nilai pada kualitas pelayanan publik, gaya kepemimpinan, kedisiplinan kerja dan kepuasan masyarakat.

C. Populasi dan Sampel

Populasi yang akan dipakai dan diuji dalam kegiatan penelitian yakni setiap lapisan masyarakat yang berkepentingan di Kantor Balai Desa Ngulungkulon selama bulan April 2021 sampai dengan bulan Juli 2021. Sedangkan sampel untuk kegiatan penelitian yang dilakukan yakni para warga yang berkepentingan

di Kantor Balai Desa Ngulungkulon. Untuk menentukan sampel yang diambil memanfaatkan teknik dengan *nonprobability* sampling di mana dalam teknik ini menggunakan pendekatan *purposive sampling*.

Merujuk pada (Sugiyono, 2016) istilah dalam *purposive sampling* dapat diartikan sebagai jenis teknik dalam menemukan sampel berdasarkan cara pertimbangan tertentu. Kemudian dalam proses mengambil jumlah sampel untuk penelitian ini menurut (Sugiyono, 2016) bahwa penentuan sampel memanfaatkan tahapan analisis regresi linier secara berganda sejumlah 10 kali dari angka variabel yang dilakukan pengujian (total unsur variabel *dependent* dan variabel *independent*). Jumlah sampel yang akan mendapatkan proses pengujian dalam kegiatan penelitian yaitu berkisar dalam angka  $10 \times 4$  variabel = 40 orang.

21

#### D. Instrumen yang digunakan dalam Penelitian dan Teknik yang digunakan dalam Pengumpulan Data

Instrumen yang akan mendapatkan proses pengujian dalam kegiatan penelitian ialah alat yang peneliti manfaatkan untuk pengukur fenomena atau sosial (Sugiyono, 2016) Instrumen dalam kegiatan penelitian yang dilakukan yakni berupa instrumen kuesioner dan instrumen wawancara.

Selain itu, kegiatan penelitian ini memanfaatkan instrumen berupa kuesioner yang akan diberikan kepada masyarakat yang berkepentingan di Balai Desa Ngulungkulon di mana selanjutnya dilakukan pengukuran melalui cara menggunakan metode skala Likert serta kisi-kisi kuesioner seperti pada tabel di bawah ini :

5

**Tabel 1. Kisi-kisi variabel**

Variabel	Indikator	No. item Kuesioner	Sumber
Kualitas Pelayanan Publik (X1)	<i>Realibility</i> (Keandalan) <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) <i>Assurance</i> (Jaminan) <i>Empathy</i> (Empati)	1 - 10 (10 item)	(Tjiptono & Chandra, 2012)
Gaya Kepemimpinan (X2)	Visioner Pembimbing <i>Affiliatif</i> (menggabungkan) Demokratis Komunikatif	11 - 20 (10 item)	(Gary, 2015)
Kedisiplinan Kerja (X3)	Ketaatan terhadap aturan Ketepatan waktu Tanggung jawab	21 - 26 (6 item)	(Moenir, 2001)
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kesesuaian harapan Persepsi kinerja Penilaian pelanggan	27 - 32 (6 item)	(Consuegra, 2007)
Jumlah		32	

Sumber: Study Pustaka, diolah

Pengukuran validitas yang dijalankan dalam kegiatan penelitian yakni melalui bantuan tahapan dalam proses analisis SPSS versi 25, yaitu melalui tahapan pengujian menggunakan statistik *analyze correlate bivariate*. Setiap pertanyaan maupun pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid ketika nilai dalam  $r$  hitung dianggap lebih tinggi dari pada nilai  $r$  tabel.

15

Hasil dari proses uji dari validitas dengan melakukan kegiatan perbandingan pada nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel dengan perincian seperti pada tabel 2. Mengacu pada visualisasi data yang dikemukakan dalam tabel 2 pada semua item dihasilkan nilai dari  $r$  tabel dianggap lebih rendah dari nilai  $r$  hitung di mana ini mengindikasikan bahwa keseluruhan item yang digunakan pada unsur variabel dinyatakan memenuhi keterangan valid.

4

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Nomor item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Ket
Kualitas Pelayanan Publik	1	0,956	0,632	Valid
	2	0,860	0,632	Valid
	3	0,759	0,632	Valid
	4	0,860	0,632	Valid
	5	0,667	0,632	Valid
	6	0,956	0,632	Valid
	7	0,667	0,632	Valid
	8	0,754	0,632	Valid
	9	0,956	0,632	Valid
	10	0,956	0,632	Valid
Gaya Kepemimpinan	1	0,976	0,632	Valid
	2	0,811	0,632	Valid
	3	0,930	0,632	Valid
	4	0,811	0,632	Valid
	5	0,930	0,632	Valid
	6	0,811	0,632	Valid
	7	0,811	0,632	Valid
	8	0,930	0,632	Valid
	9	0,976	0,632	Valid
	10	0,811	0,632	Valid
Kedisiplinan Kerja	1	0,866	0,632	Valid
	2	0,650	0,632	Valid
	3	0,689	0,632	Valid
	4	0,862	0,632	Valid
	5	0,936	0,632	Valid
	6	0,769	0,632	Valid
Kepuasan Masyarakat	1	0,637	0,632	Valid
	2	0,697	0,632	Valid
	3	0,637	0,632	Valid
	4	0,697	0,632	Valid
	5	0,637	0,632	Valid
	6	0,906	0,632	Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah

Merujuk pada Ghozali I. [14], suatu instrumen penelitian dinyatakan memenuhi indikasi reliabel ketika *instrument* yang digunakan terbilang cukup dapat diandalkan guna menjadi alat dalam melakukan pengumpulan data yang disebabkan *instrument* yang bersifat baik. Pemberlakuan ukuran terhadap sifat reliabilitas yang ditunjukkan dalam kegiatan penelitian yakni melalui usaha percobaan yang dilakukan pada alat analisis menggunakan bantuan SPSS versi 25, yaitu melalui pemberlakuan proses uji dengan statistik of *Cronbach Alpha*. Merupakan bentuk dari *konstruk* atau pada unsur variabel dinilai telah memenuhi sifat reliabel ketika nilai yang ditunjukkan pada *Cronbach Alpha* > 0.60 [15].

Hasil dari tahapan proses melalui uji reliabilitas antara unsur variabel yang membentuk Kualitas dalam penyediaan Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan dalam Kerja serta puas yang dirasakan oleh Masyarakat dapat diamati pada visualisasi tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	N item	Nilai r alpha hitung	Keterangan
----	----------	--------	----------------------	------------

1	Kualitas Pelayanan Publik	10	0,947	Reliabel
2	Gaya Kepemimpinan	10	0,966	Reliabel
3	Kedisiplinan Kerja	6	0,857	Reliabel
4	Kepuasan Masyarakat	6	0,787	Reliabel

Sumber : Data primer telah dilakukan pengolahan

Dilihat melalui *visualisasi* pada tabel 3 dapat dipahami bahwa nilai *r* hitung dari semua item >0,60. Hal ini berarti hasil tahapan pada proses pengujian untuk reliabilitas terhadap masing-masing variabel adalah bersifat reliabel.

Guna mendapatkan kumpulan data dengan melakukan proses pengujian dalam kegiatan penelitian, peneliti menggunakan teknik dalam pengumpulan data yang dijelaskan berikut ini [9]:

1) Kuesioner (Angket)

Adalah teknik atau cara dalam proses mengumpulkan sumber data melalui pemberian dan penyebaran pertanyaan/pernyataan dan dilakukan secara tertulis selanjutnya akan diberikan dan disebarkan pada responden potensial untuk dijawab.

2) Observasi

Dapat didefinisikan sebagai teknik dalam melakukan pengumpulan data melalui cara mengamati atau melihat secara seksama secara langsung kemudian melakukan penulisan catatan dan rangkuman penting atas hasil fenomena yang muncul dalam lokasi pengamatan.

3) Wawancara

Teknik dalam mengumpulkan data dalam wawancara dapat dipahami sebagai aktivitas Tanya jawab seputar topik penelitian yang dijalankan oleh penulis dengan pihak yang dianggap memiliki peran dan kepentingan yakni para pegawai Kantor Balai Desa Ngulungkulon dengan tujuan dapat mendapatkan informasi maupun data yang diperlukan bagi jalannya kegiatan penelitian

Teknik Analisis Data. Untuk mencari jawaban atas masalah pokok apakah kualitas pelayanan publik, gaya dalam kepemimpinan dan kedisiplinan dalam kerja yang dianggap memberikan pengaruh maupun dampak yang signifikan terhadap variabel kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat baik secara parsial maupun secara simultan, maka penelitian dijalankan dengan memanfaatkan bantuan proses analisis regresi secara berganda melalui dukungan dari program *Statistic for Product and Service Solution (SPSS) for windows* versi 25. Sedangkan norma keputusan yang dimanfaatkan dengan tujuan melakukan pengujian dari hipotesis yakni melihat melalui skala signifikan  $\alpha = 0,05$ .

Tahapan dalam proses analisis secara statistik dijalankan melalui beberapa langkah antara lain:

1. Pemberlakuan Uji akan perkiraan atau Asumsi secara Klasik, mencakup sejumlah tahapan seperti proses Uji Normalitas, proses Uji Multikolinieritas, dan proses Uji Heteroskedastisitas.
2. Proses tahapan Analisis dalam Regresi Linier secara Berganda.

Proses yang dilakukan dalam proses Analisis dari Regresi Linier secara Berganda. Penelitian ini ditujukan dalam menguji dan menentukan hasil dari korelasi sebab serta akibat yang ditimbulkan atau (pengaruh) antar setiap variabel. Kegiatan penelitian yang dilakukan peneliti memuat kumpulan data merujuk pada hasil dari sebaran kuesioner yang kemudian akan dilakukan proses analisis melalui proses teknik dengan memanfaatkan tahapan dari analisis regresi linier secara berganda yang memanfaatkan unsur variabel terikat atau tidak bebas (Y), dan variabel tidak terikat atau bebas (X1, X2, dan X3) sebagaimana yang dijelaskan dalam [9] dengan melalui adanya persamaan regresi seperti di bawah ini :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan	:
Y	: Kepuasan Masyarakat
a	: Konstanta
b1, b2, b3	: Koefisien dalam regresi variabel
X1	: Kualitas dalam Pelayanan Publik
X2	: Gaya Kepemimpinan
X3	: Kedisiplinan dalam Kerja
e	: <i>Standart Error</i>



Proses analisis yang digunakan menggunakan dukungan dari program statistik SPSS for Windows versi 25 serta memanfaatkan skala untuk kepercayaan 95 % dan skala untuk toleransi kesalahan ( $\alpha$ ) 5% = 0.05.

3. Uji T

Dalam mendukung pemberlakuan Uji t dalam kegiatan penelitian yang dilakukan, peneliti memanfaatkan alat bantu yakni dengan menggunakan dukungan aplikasi software SPSS versi 25. Merujuk pada (Sugiyono, 2016) dengan tujuan menarik sebuah kesimpulan terkait diterima ataupun tidaknya sebuah pernyataan hipotesis dapat dijalankan melalui cara melakukan perbandingan antara besarnya nilai  $t_{hitung}$  juga  $t_{tabel}$  dengan catatan mengikuti beberapa ketentuan yakni :

Tingkat signifikansi  $t \leq 0,05$  atau nilai dalam  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  menunjukkan hasil bahwa pernyataan dari hipotesis alternatif dinyatakan diterima yang mana mengindikasikan adanya ada pengaruh atau dampak yang signifikan yang terjadi pada variabel bebas atau tidak terikat (X) terhadap variabel tidak bebas atau terikat (Y).

Tingkat signifikansi nilai  $t \geq 0,05$  atau nilai  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  mengindikasikan bahwa hasil pernyataan hipotesis alternatif dapat ditolak di mana selanjutnya akan menjadikan terbukti adanya pengaruh ataupun dampak yang signifikan yang terjadi pada unsur variabel yang bebas atau tidak terikat (X) terhadap unsur variabel yang tidak bebas atau dependen (Y).

4. Uji F

Peneliti dalam kegiatan penelitian ini memanfaatkan alat bantu yakni melalui dukungan aplikasi software SPSS versi 25 guna memberikan Uji F dalam penelitian ini . Menurut (Sugiyono, 2016) dengan tujuan mendapatkan kesimpulan terkait eksistensi dalam pengaruh variabel yang bebas atau tidak terikat (X) secara bersama atau kolektif (simultan) yang ditujukan pada unsur variabel tidak bebas atau terikat (Y) yakni melalui cara melakukan perbandingan pada  $F_{hitung}$  juga  $F_{tabel}$ .

Signifikansi dari  $F < 0,05$  atau hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$  , hal ini menunjukkan bahwa pernyataan hipotesis alternatif dinyatakan diterima.

Signifikansi dari  $F > 0,05$  atau hasil  $F_{hitung} < F_{tabel}$  , hal ini menunjukkan bahwa pernyataan hipotesis alternatif dinyatakan ditolak.

5. Uji Koefisien dalam Determinasi ( $R^2$ )

Menurut [15], koefisien dalam determinasi ( $R^2$ ) sejatinya berupaya melakukan pengukuran sejauh mana kapabilitas pada model dalam memberi penjelasan terkait mengukur seberapa jauh variasi dari variabel bebas.

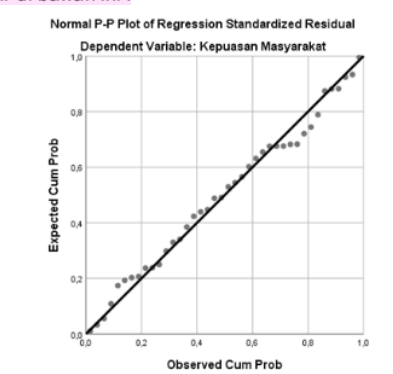
9

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Uji terhadap Asumsi secara klasik

a. Uji secara Normalitas

Merujuk pada pemberlakuan uji secara Normalitas yang memanfaatkan bantuan program SPSS, diketahui visualisasi gambar di bawah ini :



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Melihat pada hasil pemberlakuan uji normalitas yang ada dalam gambar 1 mengindikasikan bahwa produk dalam regresi dinilai mencukupi proses asumsi normalitas yang disebabkan oleh data yang tersebar di sekeliling garis diagonal serta turut mengarah pada arah dari garis diagonal.

19  
b. Uji Multikolinieritas

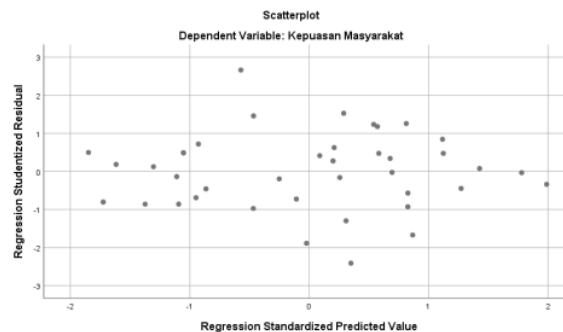
**Tabel 4. Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup> Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan Publik	,567	1,765
Gaya Kepemimpinan	,773	1,293
Kedisiplinan Kerja	,619	1,616

Sumber: Data primer diolah

Merujuk pada hasil data dalam tabel, dapat dipahami bahwa selama tahapan dari hasil produk regresi dinilai tidak memiliki adanya multikolinieritas ataupun hubungan yang terbilang sempurna pada setiap unsur variabel tidak terikat yang disebabkan pada kriteria yang ada dalam multikolinieritas yakni berupa nilai VIF kualitas dalam menyediakan pelayanan publik, gaya yang dianut dalam proses kepemimpinan serta kedisiplinan dalam kerja dinilai lebih rendah dari angka 10 serta adanya nilai *tolerance* lebih tinggi dari angka 0,1.

29  
c. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Merujuk pada *visualisasi* dalam gambar 2 menunjukkan pada hasil dari proses pengujian melalui heteroskedastisitas tidak ditemukan adanya pola tepat, semua titik mengarah secara terpisah lebih tinggi maupun terletak lebih rendah dari angka 0 yang terletak pada letak sumbu Y, sehingga disimpulkan **tidak** ada respons yang berubah pada heteroskedastisitas. Hal ini secara jelas mengindikasikan bahwa data yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan pada responden mengenai kualitas dalam menyediakan pelayanan publik, gaya yang dianut dalam proses kepemimpinan serta kedisiplinan dalam kerja dianggap tidak memuat adanya standar deviasi atau dengan kata lain tidak memiliki unsur penyimpangan data yang homogen terhadap kepuasan masyarakat.

B. Analisis melalui Regresi Linier secara Berganda

Merujuk pada data dari hasil proses perhitungan dalam Tabel 5 maka persamaan regresi disusun seperti pada pembahasan di bawah ini:

$$Y = 4,900 + 0,260X_1 - 0,194X_2 + 0,665X_3$$

Artinya :

- a.  $a = 4,900$  : apabila Kualitas Pelayanan Publik ( $X_1$ ), Gaya yang dianut dalam Kepemimpinan ( $X_2$ ) dan Kedisiplinan dalam Kerja ( $X_3$ ) dianggap tidak menghadirkan adanya pengaruh atau dampak apa pun ( $=0$ ) maka Kepuasan Masyarakat ialah bernilai sebesar 4,900.

**Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>	
	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	4,900	3,516
1 Kualitas Pelayanan Publik	,260	,117
Gaya Kepemimpinan	-,194	,093
1 Kedisiplinan Kerja	,665	,131

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data primer yang dilakukan pengolahan

- b.  $b_1 = 0,260$  : artinya ketika unsur Kualitas dalam penyediaan Pelayanan Publik ( $X_1$ ) naik 1 (satu) satuan dan Gaya Kepemimpinan ( $X_2$ ) juga Kedisiplinan Kerja ( $X_3$ ) dinilai tidak berubah maka akan mengindikasikan bahwa Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan bernilai sebesar 0,260 satuan.
- c.  $b_2 = -0,194$  : maksudnya ketika unsur Gaya Kepemimpinan ( $X_2$ ) naik senilai pada 1 (satu) satuan, Kualitas dalam menyediakan Pelayanan Publik ( $X_1$ ) dan Kedisiplinan dalam Kerja ( $X_3$ ) dianggap tidak berubah akan mengindikasikan bahwa Kepuasan Masyarakat akan turun bernilai sebesar 0,194 satuan.
- d.  $b_3 = 0,665$  : bermaksud ketika Kedisiplinan dalam Kerja ( $X_3$ ) naik senilai pada 1 (satu) satuan, Kualitas dalam menyediakan Pelayanan Publik ( $X_1$ ) dan Gaya yang dianut dalam Kepemimpinan ( $X_2$ ) dianggap tidak mengalami perubahan maka akan mengindikasikan bahwa unsur Kepuasan Masyarakat akan memperoleh peningkatan bernilai pada angka 0,665 satuan.

C. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 6. Hasil Uji Determinasi**

Model	R	R Square	Model Summary <sup>b</sup>		
			Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,794 <sup>a</sup>	,631	,600	2,950	2,633

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan dalam Kerja, Gaya yang dianut dalam Kepemimpinan, Kualitas dalam menyediakan Pelayanan Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat

Sumber: Data primer yang mengalami pengelolaan

Merujuk pada data dari hasil tabel 6 dalam hasil proses uji determinasi diperoleh nilai dalam proses *adjusted R square* bernilai pada angka 0,600. Hal ini mengindikasikan terbukti adanya pengaruh atau dampak pada Kualitas dalam menyediakan Pelayanan Publik, Gaya yang dianut dalam Kepemimpinan dan Kedisiplinan dalam Kerja terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh pihak Masyarakat yakni bernilai sebesar 60,0%, yang mana memperlihatkan bahwa masih ada unsur variabel lain yang turut memberikan pengaruh atau dampak terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat yakni bernilai sebesar 40,0% melainkan unsur variabel tersebut tidak dilakukan pengujian pada penelitian yang dilakukan.

D. Uji T (Uji pengaruh secara parsial / individu)

Merujuk pada hasil pemberlakuan proses uji t yang telah dilaksanakan, diperoleh nilai pada tabel 7. Merujuk pada data dalam proses perhitungan dalam tabel 7 maka dapat dipahami bahwa :

- a. Variabel Kualitas dalam memberikan Pelayanan Publik mendapatkan perolehan nilai signifikansi sebesar angka  $0,033 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  senilai angka 2,218 kemudian  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,688 yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga artinya  $H_0$  dinyatakan ditolak dan  $H_1$  dinyatakan diterima. Maka dari itu dapat diuraikan dengan bukti bahwa unsur variabel Kualitas Pelayanan Publik ( $X_1$ ) secara parsial atau juga secara individu memiliki pengaruh ataupun dampak yang signifikan terhadap variabel Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat (Y).

10  
**Tabel 7. Hasil Uji T**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta	t			
(Constant)	4,900	3,516		1,393	,172		
1 Kualitas Pelayanan Publik	,260	,117	,299	2,218	,033	,567	1,765
Gaya Kepemimpinan	-,194	,093	-,240	-2,087	,044	,773	1,293
Kedisiplinan Kerja	,665	,131	,656	5,092	,000	,619	1,616

a. Dependent Variable: Kepuasan yang dirasakan oleh pihak Masyarakat

Sumber: data primer yang telah mengalami pengolahan

- 16
- b. Variabel Kualitas dalam memberikan Pelayanan Publik mendapatkan perolehan nilai signifikansi sebesar angka  $0,033 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  senilai angka 2,218 kemudian  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,688 yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga artinya  $H_0$  dinyatakan ditolak dan  $H_1$  dinyatakan diterima. Maka dari itu dapat diuraikan dengan bukti bahwa unsur variabel Kualitas Pelayanan Publik ( $X_1$ ) secara parsial atau juga secara individu memiliki pengaruh ataupun dampak yang signifikan terhadap variabel Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat ( $Y$ ).
- c. Variabel Gaya dalam Kepemimpinan mendapatkan perolehan nilai yang signifikansi sebesar angka  $0,044 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  pada angka 2,087 sementara  $t_{tabel}$  adalah bernilai 1,688 di mana hal ini memperlihatkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yang kemudian memberi arti bahwa  $H_0$  dinyatakan ditolak dan  $H_2$  dinyatakan diterima. Maka dari itu dapat dibuktikan bahwa variabel atas Gaya Kepemimpinan ( $X_2$ ) secara parsial ataupun secara individu diklaim memberikan pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap variabel Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat ( $Y$ ).
- d. Variabel Kedisiplinan dalam Kerja mendapatkan hasil nilai signifikansi bernilai pada rentang antara  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  senilai angka 5,092 sementara  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,688 yang mana memperlihatkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga artinya  $H_0$  dinyatakan ditolak dan  $H_3$  dinyatakan diterima. Maka dari itu, dapat dipahami dengan bukti bahwa variabel Kedisiplinan dalam Kerja ( $X_3$ ) secara parsial ataupun secara individu diklaim memberikan pengaruh atau dampak yang cukup signifikan terhadap unsur variabel Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ).

Uji F ( Uji pengaruh secara simultan/serempak )

Merujuk pada hasil yang didapatkan melalui pemberlakuan uji F yang sebelumnya dilaksanakan, didapatkan kumpulan nilai seperti pada tabel 8.:

**Tabel 8. Hasil Uji F**  
ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	534,741	3	178,247	20,484	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	313,259	36	8,702		
17 Total	848,000	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kedisiplinan Kerja, Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: data primer yang telah diolah

Dilansir pada proses perhitungan yang ditampilkan di atas dipahami bahwa nilai sig. Pada rentang antara  $0,000 < 0,05$  dan  $F_{hitung}$  sebesar  $20,484 > F_{tabel}$  (3,36) bernilai sebesar 2,866 yang mengindikasikan bahwa  $H_0$  dinyatakan ditolak dan  $H_4$  dinyatakan diterima. Maka dari itu dapat dipahami dengan bukti bahwa



secara serempak (simultan) kualitas dalam menyediakan pelayanan publik ( $X_1$ ), gaya yang dianut dalam kepemimpinan ( $X_2$ ), dan kedisiplinan dalam kerja ( $X_3$ ) memiliki pengaruh dan dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y).

#### E. Pembahasan

Penelitian yang dilakukan secara umum ditujukan dalam menghadirkan hasil penelitian yang tepat dan baik. Hasil proses analisis secara deskriptif mengindikasikan bahwa kualitas dalam menyediakan pelayanan publik, gaya yang dianut dalam kepemimpinan dan kedisiplinan dalam kerja serta kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat diklaim menunjukkan hasil yang baik. Kemudian mengacu pada penelitian didapatkan fakta menarik bahwa ketiga unsur variabel kualitas dalam menyediakan pelayanan publik, gaya yang dianut dalam kepemimpinan dan kedisiplinan dalam kerja memberikan pengaruh ataupun dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Penjelasan dari setiap unsur variabel antara lain seperti berikut :

1. Variabel kualitas dalam menyediakan pelayanan publik ( $X_1$ ) dalam artian parsial diklaim dapat melahirkan pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap variabel kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y).

Variabel kualitas pelayanan publik ( $X_1$ ) dalam artian parsial dinilai memiliki pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y). Karena hasil dari uji statistik pada tabel 7 menghasilkan variabel kualitas pelayanan publik memperoleh nilai signifikansi bernilai sebesar  $0,033 < 0,05$  dan nilai pada thitung bernilai pada angka 2,218 sementara nilai untuk t tabel adalah bernilai sebesar 1,688 yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yang kemudian mengartikan bahwa  $H_0$  dinyatakan ditolak namun  $H_1$  dinyatakan diterima. Maka dari itu hal ini mengindikasikan bahwa kualitas dalam menyediakan pelayanan publik ( $X_1$ ) dalam artian parsial atau individu memiliki pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dapat diterima manfaatnya oleh pihak masyarakat (Y).

Penelitian yang dilakukan diklaim mendukung penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh [7] yang mengatakan bahwa kualitas dalam menyediakan pelayanan memiliki pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Terdapat sejumlah upaya yang dapat dilakukan kantor balai desa Ngulungkulon guna melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas dalam menyediakan pelayanan publik yakni melalui pengoptimalan kinerja pegawai dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan menyediakan bantuan pelayanan secara cepat, tepat dan efektif kepada para warga yang berkepentingan di kantor balai desa Ngulungkulon.

2. Variabel gaya kepemimpinan ( $X_2$ ) dalam artian parsial memiliki pengaruh ataupun dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y). Merujuk pada hasil dari proses uji statistik pada tabel 7 mengindikasikan pada variabel gaya yang dianut dalam proses kepemimpinan mendapatkan hasil nilai untuk tingkat signifikansi bernilai sebesar  $0,044 < 0,05$  kemudian nilai yang ditunjukkan pada thitung bernilai pada angka 2,087 sementara untuk t tabel adalah bernilai sebesar 1,688 yang mengindikasikan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga dalam artian bahwa  $H_0$  dinyatakan ditolak dan  $H_2$  dinyatakan diterima. Maka dari itu dapat dipahami dengan bukti bahwa gaya kepemimpinan ( $X_2$ ) dalam artian atau individu memiliki pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y).

Penelitian ini dinilai bersifat linier dengan hasil dari penelitian [16] yang menganggap bahwa gaya yang dianut dalam kepemimpinan memiliki pengaruh atau dampak terhadap kepuasan yang diterima manfaatnya oleh pihak masyarakat. Berikut upaya yang dapat dilakukan kantor balai desa Ngulungkulon untuk meningkatkan gaya kepemimpinan adalah dengan *briefing* setiap pagi untuk membangun komunikasi yang baik antara pemimpin dengan para pegawai sehingga keluhan/kesulitan dari pegawai tersampaikan kepada pimpinan dan segera mendapatkan pemecahan masalah.

3. Variabel kedisiplinan kerja ( $X_3$ ) dalam artian parsial melahirkan pengaruh atau dampak yang dinilai secara signifikan terhadap unsur kepuasan yang dirasakan oleh pihak masyarakat (Y)

Variabel kedisiplinan kerja ( $X_3$ ) dalam artian parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y). Karena hasil uji statistik pada tabel 7 menghasilkan variabel kedisiplinan kerja memperoleh nilai signifikansi bernilai pada angka kisaran  $0,000 < 0,05$  kemudian nilai thitung sebesar 5,092 sedangkan t tabel adalah sebesar 1,688 yang menandakan nilai pada thitung  $> t_{tabel}$  yang mana artinya  $H_0$  dinyatakan ditolak dan  $H_3$  dinyatakan diterima. Maka dari itu, dapat dipahami dengan bukti bahwa kedisiplinan dalam kerja ( $X_3$ ) dalam artian

parsial atau individu memiliki pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y).

Penelitian dilaksanakan dalam hal ini diklaim bersifat linier mengacu pada hasil dari penelitian yang diangkat oleh [8] yang menjelaskan adanya pengaruh atau dampak yang melainkan dampak positif juga signifikan atas variabel disiplin dalam kerja atas unsur variabel kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan tujuan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pada kedisiplinan kerja, kantor balai desa Ngulungkulon berupaya untuk hadir secara tepat waktu juga membangun budaya tanggap dan cekatan dan tidak menunda pekerjaan.

4. Variabel kualitas dalam penyediaan pelayanan publik ( $X_1$ ), gaya yang dianut dalam kepemimpinan ( $X_2$ ) dan kedisiplinan dalam kerja ( $X_3$ ) dalam artian kolektif atau bersifat simultan diklaim membentuk adanya pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Pada tabel 8 variabel kualitas pelayanan publik ( $X_1$ ), gaya yang dianut dalam kepemimpinan ( $X_2$ ) dan kedisiplinan kerja ( $X_3$ ) memperoleh nilai signifikansi sebesar angka 0,000, karena tingkat probabilitas  $0,000 < 0,05$  dan Fhitung sebesar nilai 20,484 > Ftabel (3,36) sebesar 2,866 maka  $H_0$  dinyatakan ditolak dan  $H_4$  dinyatakan diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas dalam menyediakan pelayanan publik ( $X_1$ ), gaya yang dianut dalam kepemimpinan ( $X_2$ ) dan kedisiplinan dalam kerja ( $X_3$ ) secara simultan memberikan pengaruh atau dampak terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y). Penelitian ini diklaim turut mendukung penelitian yang diangkat oleh [8] yang memberikan fakta bahwa kualitas dalam penyediaan pelayanan bagi pihak masyarakat atau dalam hal ini ialah publik juga pada disiplin dalam kerja dalam artian kolektif atau bersifat simultan memberikan pengaruh atau dampak yang terbilang signifikan atas unsur variabel kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

## KESIMPULAN

Kegiatan penelitian yang diusung ini memiliki tujuan guna menguji dan mempelajari lebih dalam mengenai pengaruh atau dampak yang terjadi antara kualitas dalam penyediaan pelayanan publik, gaya yang dianut dalam kepemimpinan serta kedisiplinan dalam kerja terhadap rasa puas akan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat desa Ngulungkulon Tahun 2021. Merujuk pada data yang diperoleh melalui hasil data yang telah diuji dalam penelitian dan melalui proses analisis data dapat dipahami secara seksama bahwa Kualitas dalam penyediaan Pelayanan Publik, Gaya yang dianut dalam Kepemimpinan dan Kedisiplinan dalam Kerja dalam artian parsial memberikan pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek. Serta secara simultan Kualitas Pelayanan Publik, Gaya yang dianut dalam Kepemimpinan dan perihal Kedisiplinan Kerja yang dinilai melahirkan adanya pengaruh atau dampak yang terbilang signifikan terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon.

Kualitas dalam penyediaan Pelayanan Publik, Gaya yang dianut dalam Kepemimpinan dan Kedisiplinan dalam Kerja Kantor Balai Desa Ngulungkulon dinilai sudah baik. Namun demikian, pegawai yang bekerja di Kantor Balai Desa Ngulungkulon ditujukan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas pelayanannya melalui cara memberikan dan menyediakan pelayanan yang cepat, tepat, efektif dan akurat dan juga bersikap ramah dan responsif kepada masyarakat yang berkepentingan di kantor balai desa Ngulungkulon.

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] Mukarom Z, Laksana MW. Manajemen Public Relations (Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat). Bandung: CV Pustaka Setia; 2015.
- [2] Kepmen PAN. Kepmen PAN No.25 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah 2004.
- [3] Sinambela. Reformasi Pelayanan Publik: Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara; 2014.
- [4] Thoha M. Kepemimpinan Dalam Manajemen. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,; 2016.
- [5] Hasibuan M. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara; 2016.
- [6] Soejoko DKH, Pumomo H, Bhirawa SWS, Tohari A. Permodelan Regresi Pada Produktivitas Kerja Karyawan Usaha Furniture Berdasarkan Pengawasan, Kedisiplinan, Dan Lingkungan Kerja. SENMEA V Call Pap. Fak. Ekon. Dan Bisnis, UNPGRI Kediri, vol. 1, 2020, p. 174–82.
- [7] Kuncoro SB. Pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan bengalon kabupaten kutai timur 2017;5:234–45.

- [8] Vellayati WA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang 2018.
- [9] Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta; 2016.
- [10] Consuegra DM. An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector. *Journal of Product & Brand Management*. 2007.
- [11] Tjiptono F, Gregorius C. Pemasaran strategik. 2nd ed. Yogyakarta: Andi; 2012.
- [12] Gary Y. Kepemimpinan Dalam Organisasi. Jakarta: PT Indeks; 2015.
- [13] Moenir. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara; 2001.
- [14] Arikunto. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta; 2013.
- [15] Ghozali I. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2016.
- [16] Siwij D. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa Lalow Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow 2018.

# Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan dan Kedisiplinan Kerja sebagai Determinan Kepuasan Masyarakat Desa Ngulungkulon Trenggalek

## ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	Submitted to UM Surabaya Student Paper	2%
2	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	2%
3	docobook.com Internet Source	1%
4	adoc.pub Internet Source	<1%
5	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1%
6	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1%
7	Submitted to Konsorsium Turnitin Relawan Jurnal Indonesia Student Paper	<1%
8	www.scribd.com Internet Source	<1%



---

9	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1 %
10	<a href="http://repository.unpkediri.ac.id">repository.unpkediri.ac.id</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id">jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://adoc.tips">adoc.tips</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://jurnal.umrah.ac.id">jurnal.umrah.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://riset.unisma.ac.id">riset.unisma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
18	Submitted to Lambung Mangkurat University Student Paper	<1 %
19	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	<1 %
20	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur	<1 %

---

21

[digilib.uin-suka.ac.id](http://digilib.uin-suka.ac.id)

Internet Source

<1 %

---

22

[ifritday.blogspot.com](http://ifritday.blogspot.com)

Internet Source

<1 %

---

23

[uad.portalgaruda.org](http://uad.portalgaruda.org)

Internet Source

<1 %

---

24

[zadoco.site](http://zadoco.site)

Internet Source

<1 %

---

25

Iin Mazuin Agustina. "Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2018

Publication

<1 %

---

26

[ekonomis.unbari.ac.id](http://ekonomis.unbari.ac.id)

Internet Source

<1 %

---

27

[journal.student.uny.ac.id](http://journal.student.uny.ac.id)

Internet Source

<1 %

---

28

[scholar.ummetro.ac.id](http://scholar.ummetro.ac.id)

Internet Source

<1 %

---

29

[jurnalmahasiswa.umsu.ac.id](http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id)

Internet Source

<1 %

---

30

[openjournal.unpam.ac.id](http://openjournal.unpam.ac.id)

Internet Source

<1 %

---

31

[repository.uinjambi.ac.id](https://repository.uinjambi.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

32

Vicky Desna Adi Lelono, Resista Vikaliana. "Pengaruh Antrian Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biznet Home Di Branch Kelapa Gading", Jurnal Sains Sosio Humaniora, 2020

Publication

&lt;1 %

33

Hendriyaldi Hendriyaldi, Musnaini Musnaini. "ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PUBLIK DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KOTA JAMBI", Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 2021

Publication

&lt;1 %

34

Natalia Natalia, Arie Pratania Putri, Melvina Melvina, Jenni Jenni, Kelin Wijaya. "Pengaruh MVA, DER, Serta EPS Terhadap Harga Saham Perusahaan Restoran, Hotel dan Pariwisata", Owner (Riset dan Jurnal Akuntansi), 2020

Publication

&lt;1 %

Exclude quotes  OffExclude matches  OffExclude bibliography  On

# Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan dan Kedisiplinan Kerja sebagai Determinan Kepuasan Masyarakat Desa Ngulungkulon Trenggalek

---

GRADEMARK REPORT

---

FINAL GRADE

**/0**

GENERAL COMMENTS

**Instructor**

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---

PAGE 13

---

PAGE 14

---