

**PENGARUH KOMPETENSI, DISIPLIN KERJA, DAN LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN WATAS  
LUBUK DURIAN KECAMATAN LUBUKLINGGAU BARAT I**

**TESIS**

**Karya ilmiah sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar  
Magister Manejemen (M.M.)**

**Oleh**

**DESTY PERMANA SARI**

**NPM. 18.23.064**

**[ Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) ]**



**PROGRAM STUDI PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS BINA INSAN**

**2021**

Desty Permana Sari Npm : 18.23.064 Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, Dan Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I. Tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja Dan Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat secara simultan dan secara parsial. Sampel dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang berjumlah 80 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengujian regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji F dan uji T. Hasil uji F penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kinerja). Hasil uji T penelitian yang diperoleh 1) Variabel Kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. 2) variabel Disiplin Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dan 3) variabel layanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat

Kata Kunci : Kompetensi, Disiplin Kerja, Layanan dan Kepuasan Masyarakat.

Desty Permana Sari Npm: 18.23.064 Influence of Competence, Work Discipline, and Service on Community Satisfaction Watas Lubuk Durian Village, West Lubuklinggau I District

## **ABSTRACT**

This research was conducted in Watas Lubuk Durian Village, West Lubuklinggau District I South Sumatera, The aim of this research was to determine the effect of competence, work discipline and community services were satisfied simultaneously and partially on employee's performance. The sample in this study is the community, amounting to 80 respondents. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression testing, the coefficient of determination test, the F-test and the T-test. The results of the F-test of the research obtained that all independent variables simultaneously had a significant effect on the dependent variable. The results of the research T-test obtained 1) variable competence partially significant effect on community satisfaction. 2) Work Discipline variable has a partially significant effect on Community Satisfaction and 3) Service variable has partially significant effect on Community Satisfaction to the performance at work

Keywords: Competence, Work Discipline, Service and Community Satisfaction.

## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PUTUSAN DEWAN PENGUJI .....	iii
HALAMAN LEMBAR PERBAIKAN TESIS .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teori-teori yang mendukung .....	10
1. Kompetensi .....	10
a. Pengertian Kompetensi .....	10
b. Prinsip-prinsip Kompetensi.....	11
c. Fungsi dan Tujuan Kompetensi .....	13
d. Metode Kompetensi .....	14
e. Tahapan pelaksanaan kompetensi .....	15
f. Indikator kompetensi .....	16
g. Faktor-faktor yang memengaruhi kompetensi .....	18
2. Disiplin Kerja.....	19
a. Pengertian Disiplin Kerja.....	19
b. Prinsip-prinsip dasar disiplin kerja.....	20
c. Fungsi dan Tujuan disiplin kerja .....	21
d. Metode disiplin kerja .....	23
e. Tahapan Pelaksanaan disiplin kerja .....	24
f. Indikator disiplin kerja .....	24
g. Faktor-faktor memengaruhi disiplin kerja .....	25

3. Layanan .....	26
a. Pengertian layanan .....	26
b. Prinsip-prinsip dasar layanan .....	27
c. Fungsi dan tujuan layanan .....	29
d. Metode pembentukan layanan.....	30
e. Tahapan tahapan layanan .....	31
f. Indikator layanan .....	32
g. Faktor-faktor memengaruhi layanan .....	34
4. Kepuasan masyarakat.....	35
a. Pengertian kepuasan masyarakat.....	35
b. Prinsip-prinsip dasar kepuasan masyarakat .....	36
c. Fungsi dan Tujuan kepuasan masyarakat.....	37
d. Tahapan pembentukan kepuasan masyarakat .....	39
e. Metode meningkatkan kepuasan masyarakat.....	40
f. Indikator kepuasan masyarakat .....	41
g. Faktor-faktor memengaruhi kepuasan masyarakat .....	44
 B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	45
C. Kerangka Pemikiran.....	49
D. Hipotesis .....	50
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	51
A. Desain Penelitian .....	51
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional variabel .....	51
C. Populasi dan Sampel .....	52
D. Sumber Data .....	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	55
F. Instrumen Penelitian .....	55
G. Uji coba Instrumen .....	56
1. Uji Validitas .....	56
2. Uji Reliabilitas .....	58
H. Uji Asumsi Klasik .....	58
1. Uji Normalitas .....	58
2. Uji Linieritas .....	59
I. Teknik Analisis Data.....	59
1. Regresi Linear Sederhana .....	60
2. Koefisien Korelasi.....	60
3. Uji t (parsial) .....	61
4. Regresi Linear Berganda .....	62
5. Koefisien Determinasi .....	63
6. Uji F (simultan).....	63
J. Tempat dan Waktu Penelitian .....	64

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	66
1. Gambaran Umum Kantor Lurah Watas Lubuk Durian.....	66
2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	67
a. Uji Validitas .....	67
b. Uji Reabilitas.....	71
3. Profil Responden.....	73
4. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian .....	75
5. Uji Asumsi Klasik .....	79
6. Regresi Linier Berganda .....	82
7. Koefesien Determinasi .....	87
8. Uji Simultasn (Uji F).....	88
9. Regresi Linier Sederhana .....	91
10. Hasil Uji Koefesien Korelasi .....	94
11. Hasil Uji Parsial (t).....	95
B. PEMBAHASAN .....	96
1. Pembahasan Hasil Penelitian .....	96
2. Pembahasan Hasil Penelitian dengan Hasil Penelitian yang Relevan .	103
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	105
A. Simpulan .....	105
B. Saran .....	110

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel, Definisi, Indikator dan Skala Penelitian .....	52
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian .....	56
Tabel 3.3 Alternatif dan Skor Jawaban .....	56
Tabel 3.4 Contoh Kusioner .....	57
Tabel 3.5 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan .....	61
Tabel 3.6 Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian .....	65
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi.....	68
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja .....	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel layanan .....	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Varibael Kepuasan Masyarakat .....	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kompetensi .....	71
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas Variabel Disiplin Kerja .....	72
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas Variabel Layanan .....	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Masyarakat .....	72
Tabel 4.9 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
Tabel 4.10 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	73
Tabel 4.11 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan .....	74
Tabel 4.12 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	74
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden mengenai Kompetensi.....	75
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden mengenai Disiplin Kerja .....	76
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden mengenai Layanan .....	77
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden mengenai Kepuasan Masyarakat .	78
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas .....	79
Tabel 4.18 Uji Linearitas Kompetensi dan Kepuasan Masyarakat .....	80
Tabel 4.19 Uji Linearitas Disiplin Kerja dan Kepuasan Masyarakat .....	80
Tabel 4.20 Uji Linearitas layanan dan Kepuasan Masyarakat .....	81
Tabel 4.21- 4.24 Regresi Linier Berganda .....	82-86
Tabel 4.25 Uji Determinasi .....	87
Tabel 4.26 – 4.29 Uji F .....	88-90
Tabel 4.30 – 4.32 Koefisien Regresi Linier Sederhana .....	91-93
Tabel 4.33 Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	94
Tabel 4.34 Hasil Uji t Kompetensi.....	95
Tabel 4.35 Hasil Uji t Disiplin Kerja .....	95
Tabel 4.36 Hasil Uji t Layanan .....	95

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....49

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT., karena hanya dengan rahmat, hidayah dan innayahnya tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan pedoman yang digariskan oleh Universitas Bina Insan Lubuklinggau.

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I”. Dalam kesempatan ini Peneliti ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa arahan, semangat dan dorongan yang tak henti-hentinya. Berkenaan dengan hal tersebut dari lubuk hati yang dalam, Peneliti mengucapkan terimakasih sepenuhnya kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Bina Insan Lubuklinggau , Bapak Dr. Sardiyo, MM.
2. Wakil Rektor I, Universitas Bina Insan sekaligus sebagai Pembimbing I, Bapak Drs. Sutanta, M.Sc. (Econ), Ph.D.D.E
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bapak Muhammad Yusuf, S.E.,M.Si Ph.D
4. Pembimbing II Bapak Dr. Mulyadi, MM
5. Lurah dan Pegawai Kelurahan Watas Lubuk Durian
6. Para Dosen dan Karyawan Pascasarjana Universitas Bina Insan Lubuklinggau.

Teruntuk suamiku tercinta dan anak-anakku tersayang, terima kasih atas dukungan kalian yang tak henti dan dorongan yang luar biasa sehingga tugas ini dapat diselesaikan dengan baik

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan Tesis ini masih terdapat kekurangan-kekurangan baik cara penulisan maupun isi, Peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik apabila ada kesalahan yang sifatnya membanguguna perbaikan dimasa yang akan datang dan semoga tesis ini dapat bermanfaat.

Lubuklinggau, Maret 2021  
**Peneliti**

**(Desty Permana Sari)**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Di setiap tempat kerja yang memberikan pelayanan publik, biasanya menyediakan jenis-jenis layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik itu untuk memenuhi barang dan jasa untuk kebutuhan pokok sehari-hari maupun jasa layanan administrasi kependudukan, seperti pengurusan kartu identitas (KTP), kartu kelahiran, sertifikat kematian dan berbagai jenis kebutuhan atas barang dan jasa masyarakat lainnya. Kegiatan layanan merupakan sebuah kegiatan di Kantor atau instansi oleh karena sangat di tentukan oleh Sumber Daya Manusia (human resources), karena mereka memiliki akal, budi pekerti, perasaan, keinginan, pengetahuan, keterampilan, dan dorongan untuk selalu memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

“Layanan yang baik yang di berikan aparatur pemerintah, dalam hal ini Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyatakan bahwa telah dibuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan layanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan terlaksana secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan layanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat. Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu hasil jajak pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”.

Untuk mencapai tujuan organisasi, faktor penting yang harus diperhatikan adalah Masyarakat, pemerintahan meyadari bahwa permintaan masyarakat sangatlah penting. Lembaga pemerintahan khususnya Kantor Lurah Watas Lubuk Durian, harus memberikan kepuasan kepada masyarakatnya. Maka dari

itu, pemerintah harus mengerti kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan, sehingga masyarakat merasa puas. Semakin baik kompetensi, Disiplin dan layanan yang diberikan pegawai di dalam lembaga pemerintahan, masyarakat akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakannya ketika mendapatkan pelayanan dari pegawai pemerintahan. Kepuasan masyarakat adalah kepuasan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan di lembaga pemerintahan, dapat diketahui bahwa Angka kepuasan masyarakat, dengan jumlah kunjungan Masyarakat tahun 2017 sebanyak 198 masyarakat merasakan kepuasan saat mendapat pelayanan di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian dan masyarakat yang tidak puas sebanyak 197 masyarakat yang mengisi kotak kepuasan di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian. Jika mengamati angka puas dan tidak puas terhadap layanan Kelurahan tersebut, pada tahun 2018 diperoleh angka 195 masyarakat puas dan 200 masyarakat menyatakan tidak puas sedangkan angka kepuasan tahun 2019 yaitu sebanyak 220 Masyarakat tidak puas dan sebanyak 175 masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Lurah Watas Lubuk Durian pada tahun 2019.

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa jumlah masyarakat yang puas dengan yang tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Lurah Watas Lubuk Durian diketahui justru mengalami peningkatan angka ketidak puasan pada tahun 2019 sebanyak 20 masyarakat, sehingga menjadi sorotan yang perlu di perhatikan.

Kepribadian, pengetahuan dan keterampilan yang melekat pada diri seseorang terhadap keadaan atau tugas pekerjaan yang diberikan kepada merupakan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Pegawai yang dapat menyesuaikan dirinya di lingkungan kerja dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya serta mampu membaca situasi dan permasalahan merupakan pegawai yang memiliki kompetensi kerja yang baik. Pada layanan, tentunya setiap setiap pegawai ingin memberikan pelayanan yang terbaiknya kepada masyarakat sehingga mereka dapat merasakan kepuasan secara tersendiri.

Disiplin kerja setiap pegawai juga merupakan suatu hal yang harus diterapkan oleh instansi pemerintah sehingga pegawai merasa memiliki tanggung jawab terhadap tugas pekerjaanya dan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayaniannya. Untuk mencapai tujuan lembaga pemerintahan sangat lah sulit jika disiplin kerja setiap pegawai tidak baik.

Dengan bertambah padatnya masyarakat di kota lubuklinggau, tentunya kantor lurah watas lubuk durian dalam memberikan layanan haruslah efisien dan efektif sehingga masyarakat merasa puas dan merasa senang terhadap layanan yang diberikan pegawai kepadanya. Kantor Lurah Watas Lubuk Durian merupakan salah satu instansi perintahan dari beberapa instansi pemerintahan yang bergerak di bidang jasa, yang mengarah kepada layanan yang berpusat pada pemerintah daerah, yang lebih mengarah kepada layanan kepada masyarakat maka dari itu dalam mencapai tujuan tersebut pegawai yang berada didalamnya haruslah mengerti bagaimana dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat merasa puas. Kegiatan yang bersifat jasa, hal yang

penting dan tidak dapat diabaikan adalah layanan. Loyalitas pengguna atau masyarakat akan bertahan apabila kepusannya terhadap layanan yang diberikan kepadanya tersampaikan. Lembaga pemerintah merupakan suatu lembaga pelayanan jasa, jasa yang diberikan oleh lembaga pemerintah antara lain adalah pembuatan-pembuatan dokumen penting, seperti kartu pengenal diri, kartu keluarga, akte kelahiran, sertifikat dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka Peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian ini berdasarkan hasil observasi, sebagai berikut :

1. Kompetensi.
  - a. Kurannya keahlian dan keterampilan pegawai dalam menggunakan sarana dan prasarana kerja,
  - b. Belum optimalnya pemahaman dan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan;
  - c. Kurangnya keinginan pegawai dalam mengikuti pelatihan.
  - d. Adanya pegawai yang malas belajar untuk menambah wawasan tentang bidang pekerjaannya ;
  - e. Masih kurangnya minat pegawai mengembangkan kompetensi yang dimilikinya.

2. Disiplin Kerja.
  - a. Adanya pegawai tidak mengikuti apel pagi, dan bahkan sore pulang lebih awal, sehingga tidak ikut apel siang atau apel pulang kerja;
  - b. Pada saat jam kerja pegawai meninggalkan kantor;
  - c. Belum adanya sanksi hukuman bagi pegawai yang datang terlambat;
  - d. Beberapa pegawai tidak taat terhadap peraturan kantor yang telah ditetapkan;
  - e. Dalam pelayanan pelanggan sebagian pegawai kurang taat terhadap peraturan lainnya yang ada di kantor
3. Layanan.
  - a. Adanya keterlabatan layanan terhadap masyarakat, sebagai akibat dari pembukaan loket layanan tidak tepat waktu;
  - b. Terbatasan sarana dan prasarana yang dipakai dalam melayani kebutuhan layanan ke masyarakat;
  - c. Kurangnya pemahaman pegawai terhadap Standard Operating Procedure (SOP) yang ada untuk memberikan layanan kepada masyarakat;
  - d. Kepedulian dalam layanan kurang diperhatikan oleh semua unsur dalam Kantor kelurahan, sehingga Nampak abai dan kurang perhatian kepada setiap orang yang datang untuk meminta layanan;
  - e. Masih muncul layanan “khusus” untuk orang-orang tertentu
4. Kepuasan masyarakat
  - a. Adanya masyarakat yang mengeluh atas lambannya layanan yang diberikan oleh pegawai;

- b. Adanya masyarakat yang mengeluh atas sikap acuh tak acuh dan tidak ramahnya pegawai;
- c. Adanya masyarakat yang mengeluh atas lambatnya layanan yang diterima akibat terbatas sarana, dan prasarana yang ada di Kantor Lurak Watas Lubuk Durian.
- d. Masih adanya masyarakat yang merasa menunggu lama untuk mendapatkan layanan.
- e. Adanya kebiasaan pegawai layanan yang sering mengulur-ulur waktu layanan.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan di atas, maka Peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya berkaitan dengan **Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.**

### **D. Rumusan Masalah**

1. Apakah Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
2. Apakah Kompetensi, dan Disiplin Kerja berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.

3. Apakah Kompetensi, dan Layanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
4. Apakah Disiplin Kerja dan Layanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
5. Apakah Kompetensi, berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
6. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
7. Apakah Layanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.

#### **E. Tujuan Penelitian.**

Berdasarkan kenyataan yang melatar belakangi identifikasi dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui, apakah Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
- b. Mengetahui, apakah Kompetensi, dan Disiplin Kerja berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
- c. Mengetahui, apakah Kompetensi, dan Layanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.

- d. Mengetahui, apakah Disiplin Kerja dan Layanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
- e. Mengetahui, apakah Kompetensi, berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
- f. Mengetahui, apakah Disiplin Kerja berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
- g. Mengetahui, apakah Layanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.

## F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Secara akademis, diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi ilmu pengetahuan Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan masalah Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
- b. Sebagai referensi dan media perbandingan bagi Peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang sama pada masa yang akan datang, serta memberikan informasi bagi pihak-pihak lain.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I dalam meningkatkan Kompetensi, Disiplin Kerja dan layanan terhadap kepuasan masyarakat pada masa yang akan datang;
- b. Sebagai bahan rujukan dalam merumuskan kualifikasi Sumber Daya Manusia guna meningkatkan Kompetensi, Disiplin Kerja dan layanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
- c. Sebagai masukan bagi lembaga yang berwenang dalam menerapkan Kompetensi, Disiplin Kerja dan layanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Teori-Teori Yang Mendukung.

##### 1. Kompetensi

###### a. Pengetian Kompetensi

Kompetensi seseorang biasanya diihat dari tingkat pendidikan dan peatihan yang diikutinya, semakin tinggi tingkat pendidikan dan pelatihan yang diikuti maka akan semakin cakap dan terampil dan kompeten seseorang dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya

“Menurut Wibowo (2017: 271) mengutarakan bahwa kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atas tugas yang dilandasi atau keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.”

“Menurut Armstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2017:273) Kompetensi merupakan dimensi prilaku yang berada dibelakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi prilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berprilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik”.

“Menurut Boulter, Dalziel, dan Hill, (dalam Sutrisno, 2016: 203), mengemukakan “Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu”.

“Menurut Sutrisno (2016:203). Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan”.

“Menurut Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 (dalam sutrisno 2016: 203), kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, sikap prilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya (Pasal 3). Mulyasa 2003 (dalam sutrisno

2016: 203), mengemukakan kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap yang refleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak”.

“Adapun McAshan, (dalam Sutrisno 2016:203), mengemukakan, “kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-prilaku kognitif, efektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya”.

Berdasarkan pemikiran diatas dapat dikemukakan bahwa kompetensi itu merupakan prasyarat untuk seseorang dapat menjalankan tugas dengan baik, terampil dan cakap sesuai kebutuhannya di tempat kerja, keahlian dan keterampilan yang dimiliki sesuai dengan peran yang mesti dijalankan di tempat kerja.

### **b. Prinsip-prinsip Dasar Kompetensi**

Terdapat beberapa pandangan terkait dengan prinsip-prinsip kompetensi, misalnya menurut “Wibowo (2017: 275-276) prinsip atau tipe kompetensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut.”

“1) *Planning Competency* (perencanaan kompetensi), Perencanaan kompetensi biasanya dikaitkan dengan tindakan tertentu seperti menetapkan tujuan, menilai resiko dan mengembangkan urutan tindakan untuk mencapai tujuan. 2) *Competency*, dikaitkan dengan tindakan seperti mempunyai dampak pada orang lain, memaksa melakukan tindakan tertentu atau membuat keputusan tertentu, dan member inspirasi untuk bekerja menuju tujuan organisasional. Kedua tipe kompetensi ini melibatkan aspek yang berbeda dari perilaku manusia. Kompetensi secara tradisional dikaitkan dengan kinerja yang sukses. 3) *Communication Competency*, dalam bentuk dalam kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain, komunikasi tertulis dan nonverbal. 4) *Interpersonal competency*, meliputi empati, membangun consensus, networking, persuasi, negosiasi, diplomasi, manajemen konflik, menghargai orang lain, dan menjadi team player. 5) *Thinking competency*, berkaitan dengan berpikir strategis, berpikir analitis, berkomitmen terhadap tindakan, memerlukan kemampuan kognitif, mengidentifikasi mata rantai dan membangkitkan gagasan

kreatif. 6) *Organizational competency*, meliputi kemampuan merencanakan pekerjaan, mengorganisasi sumber daya, mendapatkan pekerjaan dilakukan, mengukur kemajuan, dan mengambil resiko yang diperhitungkan. 7) *Human Resources management competency*, merupakan kemampuan dalam bidang team building, mendorong partisipasi, mengembangkan bakat, mengusahakan umpan balik kinerja, dan menghargai keberagaman. 8) *Leadership competency*, merupakan kompetensi meliputi kecakapan memosisikan diri, pengembangan organisasional, mengola transisi, orientasi strategis, membangun visi, merencanakan masa depan, menguasai perubahan dan memelopori kesehatan tempat kerja. 9) *Client service competency*, merupakan competency berupa: mengidentifikasi dan menganalisis pelanggan, orientasi pelayanan dan pengiriman, bekerja dengan pelanggan, tindak lanjut dengan pelanggan, membangun partnership dan berkomitmen terhadap kualitas. 10) *Business competency*, merupakan kompetensi yang meliputi: manajemen finansial, keterampilan pengambilan keputusan bisnis, bekerja dalam sistem, menggunakan ketajaman bisnis, membantu keputusan bisnis dan membangkitkan pendapat. 11) *Self management competency*, competency berkaitan dengan menjadi motivasi diri, bertindak dengan percaya diri, mengelola pembelajaran sendiri, mendemonstrasikan fleksibilitas, dan berinisiatif. 12) *Technical/operational competency*, competency berkaitan dengan mengerjakan tugas kantor, berkerja dengan teknologi komputer, menggunakan peralatan lain, mendemonstrasikan keahlian teknis dan professional, dan membiasakan bekerja dengan data dan angka”.

“Menurut pendapat Sutrisno (2016:206) prinsip dasar kompetensi adalah sebagai berikut: 1) Pengelolaan pekerjaan dengan orientasi pada layanan; 2) Pengelola yang memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada Sumber Daya Manusia untuk berperan serta aktif di dalam perusahaan”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka peneliti mengambil kesimpulan prinsip dasar kompetensi adalah Orientasi pada layanan yang dikelolah, dan kemampuan merencanakan pekerjaan di dalam lembaga pemerintahan atau swasta.

### **c. Fungsi dan Tujuan Kompetensi**

#### **1) Fungsi Kompetensi**

“Menurut menurut Ruky (dalam Sutrisno 2016: 208-209) mengemukakan fungsi atau manfaat kompetensi antara lain “a) Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai, b) Alat seleksi karyawanc). Memaksimalkan produktivitas, d) Dasar untuk pembangunan sistem remunerasi, e) Memudahkan adaptasi terhadap perubahan, dan f) Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi”.

“Menurut Sedarmayanti (2017:153-154) fungsi atau manfaat kompetensi, yaitu: a) Seleksi/Rekrutmen, seleksi adalah proses mencocokan antara pekerjaan dan calon pemegang jabatan, baik yang direkrut maupun dari luar perusahaan. b) Manajemen kinerja, adalah proses yang menciptakan pemahaman bersama antara atasan dan bawahan mengenai apa yang harus dicapai (hasil akhir yang harus dicapai) dan bagaimana pencapaiannya (kompetensi yang dibutuhkan), sehingga akan meningkatkan kemampuan tercapainya sasaran yang ditetapkan. c) Perencanaan karier dan sukses, adalah proses yang berkesinambungan untuk memilih karyawan kompeten yang siap naik ke jabatan yang lebih tinggi/lebih strategis, apabila pada suatu saat jabatan tersebut lowong. Proses penyesuaian karyawan dengan jabatan dilakukan antara kompetensi karyawan pada saat ini dengan kompetensi yang disyaratkan jabatan tersebut. d) Pelatihan dan pengembangan, kegiatan competency based training and development mencakup program pelatihan formal, penugasan, monitoring, coaching, dan intervensi terhadap struktur organisasi, proses kerja dan budaya organisasi untuk meningkatkan kompetensi karyawan. e) Penggajian, adalah sebuah metode untuk menentukan gaji tetap dan variabel untuk karyawan dalam sebuah organisasi. Apabila sistem penggajian tradisional menentukan besar gaji seseorang berdasarkan apa atau “bobot” jabatan /pekerjaan, maka competency based pay juga mempertimbangkan kompetensi (seperti keahlian, pengalaman, potensi, kreativitas) dari pemegang jabatan”.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa fungsi kompetensi itu memiliki peran dan tanggung jawab yang besar yang diemban oleh para pegawai dalam menunaikan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

## **2). Tujuan Kompetensi**

“Menurut Sutrisno (2016:212) tujuan kompetensi adalah sebagai berikut Agar pekerjaan lebih menarik sehingga lebih menarik sehingga mampu mendorong semangat kerja sumber daya manusia dan memotivasi mereka untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik lagi (mendorong sumber daya manusia untuk terus menerus menyempurnakan hasil kerja mereka)”.

“Menurut Wibowo (2017:271) Kompetensi sangat berguna untuk membantu organisasi menciptakan budaya kinerja tinggi. Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia, seleksi karyawan, manajemen kinerja, perencanaan dan sebagainya dan Menurut Priansa (2017:254), tujuan kompetensi adalah sebagai dasar perekutan, penilaian, pengembangan dan pelatihan”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat di kemukakan bahwa tujuan kompetensi Dorongan diri seseorang untuk menyempurnakan pekerjaannya untuk menjalankan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas pokok pekerjaannya.

## **d. Metode Kompetensi**

“Menurut pendapat Lado dan Wilson (dalam Sutrisno, 2016:210) metode berbagai kompetensi sumber daya manusia, yang meliputi 1) Kompetensi berbasis input, lebih menekankan pada manager-strategy fit melalui proses pengangkatan karyawan untuk organisasi secara keseluruhan dalam bentuk integrasi sumber daya manusia. 2) Kompetensi transformasional, lebih menekankan inovasi dan pemanfaatan kewirausahaan melalui proses pembentukan dan sosialisasi perilaku karyawan atas dasar kreativitas, kerja sama, dan saling percaya. 3) Kompetensi berbasis output, lebih menekankan pada keterlibatan yang lebih tinggi dari karyawan melalui proses pembelajaran positif, pembangunan reputasi yang baik”.

“Menurut pendapat Briscoe dan Hall (dalam Priansa, 2017:266), metode atau pendekatan yang dapat digunakan oleh organisasi dalam menciptakan suatu model kompetensi adalah 1) Pendekatan berbasis riset, memberikan contoh perilaku atas kejadian-kejadian penting dan dinyatakan berhasil dalam pencapaian kinerja. 2) Pendekatan berbasis strategi, organisasi harus mampu melakukan pengembangan kompetensi. 3)

Pendekatan berbasis nilai, kompetensi harus dibangun berdasarkan nilai-nilai budaya organisasi”.

“Menurut Wibowo (2016:167), metode kompetensi adalah 1) Karakteristik dasar (*underlying characteristic*), kompetensi adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan tugas pekerjaan. 2) Hubungan kausal (*causally related*), berarti kompetensi dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksikan kinerja seseorang, artinya jika mempunyai kompetensi yang tinggi, maka akan mempunyai kinerja yang tinggi pula (sebagai akibat). 3) Kriteria (*criterion referenced*), yang dijadikan sebagai acuan, bahwa kompetensi secara nyata akan memprediksikan seseorang”.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas metode kompetensi adalah pendekatan berbasis riset, pendekatan berbasis strategis, pendekatan berbasis nilai, yang melekat pada kepribadian seseorang yang digunakan untuk memprediksikan kinerja seseorang dan menjadikan acuan dalam bekerja.

#### e. Tahapan Pelaksanaan Kompetensi

“Ada tingkatan kompetensi atau tahapan kompetensi dikemukakan oleh Spencer dan Spencer (dalam Wibowo 2017: 278) antara lain Seperti gunung es dimana ada yang tampak dipermukaan, tetapi ada pula yang tidak terlihat dipermukaan. Tingkatan kompetensi dapat dikelompokkan dalam tiga tingkatan, yaitu: *behavioral tools*, *image attribute*, dan *personal characteristic*. 1) *Behavioral tools*. a) *Knowledge* merupakan informasi yang digunakan orang dalam bidang tertentu, misanya membedakan antara akuntan senior dan junior. b) *Skill* merupakan kemampuan orang untuk melakukan sesuatu dengan baik. Misalnya, wawancara dengan efektif, dan menerima pelamar yang baik. Skill menunjukkan produk. 2) *Image attribute*.a) *Social role* merupakan pola perilaku orang yang diperkuat oleh sekelompok sosial atau organisasi. misalnya, menjadi pemimpin atau pengikut, menjadi agen perubahan atau menolak perubahan. b) *Self image* merupakan pandangan orang terhadap dirinya sendiri, identitas, kepribadian, dan harga dirinya sebagai pengembang atau manajer yang berada diatas “*fast track*”. 3) *Personal characteristic*.a) *Traits* merupakan aspek tipikal berprilaku, misalnya, menjadi pendengar yang baik. b) *Motive* merupakan apa yang mendorong perilaku seseorang

dalam bidang tertentu (prestasi, afiliasi, kekuasaan). Misalnya, ingin mempengaruhi perilaku orang lain untuk kebaikan organisasi”.

“Menurut Priansa (2017:255-256) Tingkatan/tahapan manajemen kompetensi antara lain “Kompetensi yang dibutuhkan dalam setiap level atau tahapan jabatan pekerjaan kompetensi yang diemban dalam sebuah organisasi yaitu : 1) Tingkat eksekutif, pada tingkatan eksekutif, diperlukan kompetensi yang berkaitan dengan strategic thinking (pemikiran strategis) dan change leadership (kepemimpinan perubahan). 2) Tingkat manajer, pada tingkat manajer kompetensi yang diperlukan meliputi apek-aspek fleksibilitas, change implementation (implementasi perubahan), interpersonal understanding (pemahaman interpersonal), dan empowering (pemberdayaan). 3) Tingkat pegawai, pada tingkat pegawai diperlukan kompetensi seperti fleksibilitas, motivasi dan pelayanan terhadap pelanggan”.

“Menurut Wibowo (2016:96), tahapan kompetensi adalah sebagai berikut 1) Kemampuan mengenal dan mengatur emosi kita sendiri. 2) Kemampuan mengenal dan memengaruhi emosi orang lain. 3) Motivasi diri, mampu memotivasi diri untuk bekerja dengan baik. 4) Kemampuan menunjukkan hubungan jangka panjang dengan orang lain”.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas tahapan kompetensi antara lain Kemampuan diri sendiri dalam mengatur emosi diri sendiri, mengenal emosi orang lain, Motivasi diri sendiri, bekerja dengan baik dengan cara memotivasi diri sendiri, dan Kemampuan menunjukkan hubungan jangka panjang dengan orang lain.

#### **f. Indikator Kompetensi**

“Indikator kompetensi menurut (Wibowo 2017:273) Ada lima indikator kompetensi diantaranya 1) Motif. Merupakan sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu. 2) Sifat. Merupakan karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan cirri fisik kompetensi seorang pilot tempur. 3) Konsep diri. Merupakan sikap, nilai-nilai, atau citra diri

seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang. 4) Pengetahuan. Merupakan informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karenal gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara sebenarnya diprgunakan dalam pekerjaan. 5) Keterampilan. Merupakan kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual”.

“Menurut Gorgon, (dalam Sutrisno 2016:204) ada beberapa indikator kompetensi yaitu 1. Pengetahuan (knowledge). Merupakan kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan. 2. Pemahaman (Understanding). Merupakan kedalam kognitif dan efektif yang dimiliki individu. Misalnya, seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien. 3. Kemampuan / Keterampilan (Skill). Merupakan sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien. 4. Nilai (Value). Merupakan suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologi telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, ketebukaan, demokratis, dan lain lain). 5. Sikap (Attitude). Merupakan perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji, dan sebagainya. 6. Minat (interest). Merupakan kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktifitas kerja”.

“Menurut Spencer (dalam Priansa 2017:258) kompetensi terbentuk dari lima indikator yaitu: 1) Motif, 2) Watak 3) Konsep diri 4) Pengetahuan dan 5) Keterampilan”.

Berdarkan pendapat dikemukakan diatas indikator kompetensi adalah Pengetahuan, Pemahaman, keterampilan, efesien, konsep diri, sikap dan kemampuan logika analitis.

### **g. Faktor-Faktor yang memengaruhi Kompetensi**

“Menurut Zwell (2000: 56-58) (dalam Wibowo 2017:283-286) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut 1) Keyakinan dan Nilai-nilai keyakinan tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Untuk itu, setiap orang harus berpikir positif tentang dirinya maupun terhadap orang lain dan menunjukkan cirri orang yang berpikir ke depan. 2) Keterampilan, memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, diperbaiki, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual. 3) Pengalaman, keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan seperti tersebut. namun demikian, pengalaman merupakan aspek lain kompetensi yang dapat berubah dengan perjalanan waktu dan perubahan lingkungan. 4) Karakteristik kepribadian, dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukan sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan linkungan sekitarnya. Walaupun dapat berubah, kepribadian tidak cenderung berubah dengan mudah. Tidaklah bijaksana mengharapakan orang memperbaiki kompetensinya dengan merubah kepribadiannya. 5) Motivasi, merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan. Apabila manajer dapat mendorong motivasi pribadi seseorang pekerja, kemudian menyelaraskan dengan kebutuhan bisnis, mereka akan sering menemukan peningkatan penguasaan dalam sejumlah kompetensi yang memengaruhi kinerja. Pada gilirannya, peningkatan kompetensi akan meningkatkan kinerja bawahan dan kontribusinya pada organisasi pun menjadi meningkat. 6) Isu emosional, hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat keslahan, menjadi malu, merasa

tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang wewenang dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar. Akan tetapi, tidak beralasan mengharapkan pekerja mengatasi hambatan emosional tanpa bantuan banyak diantaranya dianggap tabu dalam lingkungan kerja. 7) Kemampuan intelektual, kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif sepertipemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini”. 8) Budaya Organisasi”.

Berdarakan pendapat yang dikemukakan diatas faktor-faktor yang memengaruhi kompetensi adalah Keterampilan, Pengalaman, Karakteristik kepribadian, Motivasi, Keyakinan dan Nilai-nilai keyakinan tentang dirinya

## **2. Disiplin Kerja**

### **a. Pengertian Disiplin Kerja**

“Menurut Hasibuan (2014:193), disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan normal-norma sosial yang berlaku”.

“Disiplin Kerja adalah Suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma social yang berlaku. Afandi (2018:12)”.

“Pendapat Handoko (dalam Hamali, 2018:213) Disiplin kerja adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi”.

“Menurut Singodimedjo (dalam Sutrisno, 2016:86) disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya”.

“Sedangkan menurut Hamali (2018:214) disiplin kerja adalah suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh karyawan dan menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku”.

Berdarakan pendapat yang dikemukakan diatas disiplin kerja adalah sikap kerelahan dan kesedian seseorang dalam mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi untuk dijalankan oleh pegawai.

### **b. Prinsip-prinsip Dasar Disiplin Kerja**

Menurut Sutrisno (2016:97) prinsip-prinsip dasar disiplin kerja adalah:

“a) Merupakan alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku, b) Menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketepatan perusahaan”.

“Menurut Pendapat Hamali (2018:214), prinsip-prinsip dasar disiplin kerja adalah “a) Disiplin melibatkan belajar atau mencetak perilaku dengan menerapkan imbalan atau hukuman, b) Disiplin hanya bertalian dengan tindakan hukuman terhadap pelaku kesalahan”.

“Menurut pendapat Afandi (2018:15) prinsip-prinsip disiplin kerja adalah sebagai berikut a) pendisiplinan dilakukan secara pribadi, b) pendisiplinan harus bersifat membangun, c) pendisiplinan haruslah dilakukan oleh atasan langsung dengan segera, d) keadilan dalam pendisiplinan sangat diperlukan, dan e) pemimpin hendaknya memberikan contoh tindakan disiplin pada waktu bawahan sedang absen”.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas prinsip-prinsip disiplin kerja adalah suatu wadah pimpinan untuk mentertibkan pegawai dengan menjelaskan waktu mulai kerja, bagaimana prosedur kerja dan lain sebagainya.

### **c. Fungsi dan Tujuan Disiplin kerja**

#### **1) Fungsi Disiplin kerja**

“Menurut Hamali (2018:215) fungsi atau manfaat disiplin kerja adalah sebagai berikut 1) Menjamin terpeliharanya tata tertib dan pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal, 2) Menciptakan suasana kerja yang menyenangkan sehingga menambah semangat kerja”.

“Menurut Afandi (2018:14) Fungsi disiplin kerja antara lain sebagai berikut a) Manata kehidupan bersama dalam suatu organisasi, b) Membangun dan melatih kepribadian yang baik, c) Pemaksaan untuk mengikuti peraturan organisasi, d) Sanksi atau hukuman bagi yang melanggar disiplin”.

“Menurut Hasibuan (2014 :193) kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.Oleh karena itu, setiap atasan selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik”.

“Pendapat lain, diungkapkan oleh Sutrisno (2016:88) yang mengatakan disiplin kerja sangat diperlukan untuk menunjang kelancaran segala aktifitas organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai secara maksimal. Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun kepentingan pegawai”.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan fungsi disiplin kerja adalah melatih atau membangun suatu organisasi dengan cara mengikuti peraturan, dan menegakkan disiplin.

## 2). Tujuan Disiplin kerja

“Menurut Sutrisno (2016:96-97), tujuan disiplin kerja adalah a) Untuk menjaga efisiensi dengan mencegah dan mengoreksi tindakan-tindakan individu dalam itikad tidak baiknya terhadap kelompok, b) Untuk melindungi perilaku yang baik dengan menetapkan respon yang dikehendaki, c) Untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewangan dapat dicegah”.

“Menurut Hamali (2018:213) tujuan disiplin kerja adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energy”.

“Menurut Mangkunegara (2014:131), tujuan pemberian peringatan disiplin agar pegawai yang bersangkutan menyadari pelanggaran yang telah dilakukannya. Disamping itu pula, surat peringatan tersebut dijadikan bahan pertimbangan dalam memberikan penilaian kondite pegawai tersebut”.

“Menurut Afandi (2018:12), Tujuan disiplin kerja adalah sebagai berikut “Disiplin kerja yang baik mencerminkan tanggung jawab seseorang yang baik, mencerminkan tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Karena hal ini akan mendorong gairah atau semangat kerja, dan mendorong terwujudnya tujuan organisasi”.

Berdasarkan pendapat diatas maka peneliti mengambil kesimpulan tujuan disiplin adalah memaksimalkan pemborosan waktu dan energi terhadap tanggung jawab yang diberikan kepadanya terhadap tugas yang diberikan organisasi.

#### d. Metode Disiplin kerja

“Menurut Sutrisno (2016:94), metode kedisiplinan adalah berupa peraturan-peraturan sebagai berikut (a) Peraturan jam masuk, pulang, dan jam istirahat; (b) Peraturan dasar tentang berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan; (c) Peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain; (d) Peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai selama organisasi dan sebagainya”.

“Menurut Mangkunegara (2014 :130), tiga kelompok pendekatan disiplin kerja: Pendekatan Disiplin Modern; Pendekatan Disiplin dengan Tradisi; serta Pendekatan Disiplin Bertujuan”.

“Menurut Handoko (2014:208), organisasi harus memiliki program kerja yang tepat dan terarah dalam pendisiplinan pegawai di mana menurutnya ada tiga pendisiplinan kerja, yaitu 1) Disiplin Preventif. Metode ini diterapkan sebelum terjadinya suatu pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku. Metode pendisiplinan preventif adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para pegawai agar mengikuti berbagai standar dan aturan organisasi sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah. Sasaran pokoknya adalah mendorong terciptanya disiplin diri di antara para pegawai. 2) Disiplin Korektif. Metode ini diterapkan setelah adanya suatu pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku. Metode pendisiplinan korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut. Kegiatan korektif sering berupa suatu bentuk hukuman dan disebut tindakan pendisiplinan (*disciplinary action*). 3) Disiplin Progresif. Metode pendisiplinan progresif adalah kegiatan memberikan hukuman-hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran-pelanggaran yang berulang. Tujuan dari disiplin progresif agar pegawai mengambil tindakan-tindakan korektif sebelum mendapat hukuman yang lebih serius. Bentuk tindakan pendisiplinan terakhir adalah pemecatan”.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan metode disiplin kerja adalah Peraturan-peraturan yang arus dijalankan oleh pegawai seperti jam masuk, pulang, dan jam istirahat; cara berpakaian, dan bertingkah laku dan lain sebagainya, juga menerapkan hukuman bagi yang melanggar.

### **e. Tahapan pelaksanaan Disiplin kerja**

“Tahapan atau teknik pelaksanaan disiplin kerja menurut Mangkunegara (2014:131) adalah sebagai berikut Teknik pertimbangan sendiri mungkin, Teknik mendisiplinkan diri, Teknik kesediaan penyelia berdisiplin, Teknik menegur pegawai primadona, Teknik menimbulkan kesadaran diri, dan Teknik Sandwich.”

“Menurut Sutrisno (2016:95) tahapan kedisiplinan dapat dikembangkan di sekitar elemen-elemen penting sebagai berikut 1) Rumusan ketetapannya jelas, aturannya masuk akal, dipublikasikan, dan dijalankan secara hati-hati; 2) Pelaksanaannya adil dengan menggunakan peringatan dan hukuman yang dimaklumkan, dengan tujuan memberi koreksi, seimbang dengan pelanggaran, tidak keras pada permulaan, dan ditetapkan secara seragam; 3) Kepemimpinan penyeliaan yang disesuaikan pada aturan-aturan pendisiplinan dan prosedur-prosedur, penuh pengertian tetapi teguh dalam menangani masalah pendisiplinan, dan kepemimpinan penyeliaan itu sendiri merupakan suatu contoh bagi perilaku; 4) Pelaksanaan yang adil dan seragam untuk penyelidikan pelanggaran yang tampak, dimana pelaksanaannya tergantung pada tinjauan tingkat manajemen yang lebih tinggi, termasuk cara minta banding terhadap putusan pendisiplinan yang dianggap tidak adil”.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan tahapan disiplin kerja adalah aturan yang diterapkan kepada pegawai sehingga mencegah penyelewengan terhadap peraturan tersebut.

### **f. Indikator Disiplin kerja**

“Tata tertib dalam bekerja biasanya diatur dalam peraturan kerja yang didalamnya memuat ketentuan-ketentuan mengenai disiplin kerja Menurut Afandi (2018: 21) Indikator Disiplin Kerja adalah 1. Masuk Kerja tepat waktu, 2. Penggunaan waktu secara efektif, 3. Tidak pernah mangkir/tidak kerja, 4. Mematuhi semua peraturan organisasi atau perusahaan, 5. Target pekerjaan, 6. Membuat Laporan kerja harian”.

“Menurut Hasibuan (2014:194), indikator disiplin kerja adalah 1) Tujuan dan kemampuan, tujuan dan kemampuan ikut memengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan, tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan; 2) Teladan pimpinan, teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya; 3) Balas jasa, balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjaannya; 4) Keadilan, keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan; 5) Waskat, pengawasan adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan; 6) Sanksi hukuman, berat atau ringannya sanksi hukumam yang akan diterapkan ikut memengaruhi baik buruknya kedisiplinan karyawan; 7) Ketegasan, pimpinan harus berani tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan; 8) Hubungan kemanusiaan, manajer harus berusaha menciptakan suasana hubungan kemanusiaan yang serasi serta mengikat”.

“Menurut Handoko (dalam Hamali, 2018:216) Indkator-Indikator dalam disiplin kerja adalah 1) Disiplin Preventif adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah, 2) Disiplin Korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangai pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut, 3) Disiplin Progresif adalah memberikan hukuman - hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran - pelanggaran yang berulang”.

Berdarkan pendapat yang dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan indikator disiplin kerja adalah masuk, istirahat dan pulang yang jelas dan tidak mamkir kerja dan mematuhi semua peraturan.

#### **g. Faktor-faktor yang Memengaruhi Disiplin kerja**

Terdapat banyak factor yang mempengaruhi disiplin kerja, diantaranya kemampuan manajereia dan kepemimpinan seseorang di tempat kerja mempengaruhi tegak tidaknya suatu disiplin kerja.

“Menurut Sutrisno (dalam Hamali, 2018:219), faktor-faktor yang memengaruhi disiplin kerja adalah “(a) Besar kecilnya pemberian kompensasi; (b) Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan; (c) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan; (d) Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan; (e) Ada tidaknya pengawasan pimpinan; (f) Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan; serta (g) diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin”.

“Menurut Singodimedjo (dalam Sutrisno, 2016 :89-92), faktor-faktor yang memengaruhi disiplin kerja adalah 1) Besar kecilnya pemberian kompensasi; 2) Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan; 3) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan; 4) Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan; 5) Ada tidaknya pengawasan pimpinan; 5) Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin”.

Berdarkan pendapat yang dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan faktor yang memengaruhi disiplin kerja adalah kompensasi yang diberikan, teladan pimpinan, aturan yang baku, keberanian pimpinan mengambil keputusan, perhatian pimpinan terhadap pegawai.

### **3. Layanan**

#### **a. Pengertian Layanan**

Dalam pelayanan masyarakat, terdapat beberapa jenis layanan yang diatur dalam loket-loket layanan,

“Menurut Mukarom (2018:80) layanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

“Menurut Ivancevich dkk (dalam Raminto dan Winarsih (2018:2), Layanan adalah Produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

“Sedangkan pendapat Gronroos (dalam Raminto dan Winarsih (2018:2). Layanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

“Menurut Priansa (2017:52) Layanan merupakan salah satu fokus penting bagi organisasi publik dalam melaksanakan kegiatan operasional organisasi publik. Melalui pelayanan maka organisasi publik menjadi institusi yang memiliki reputasi baik dengan berorientasi kepada kepuasan publik”.

“Menurut Lukman (dalam Priansa, 2017:53) Layanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

“Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 53 Tahun 2003, Layanan Publik adalah Segala Kegiatan Pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (dalam Raminto dan Winarsih (2018:18)”.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan layanan adalah aktifitas atau interaksi antara pegawai dan konsumen sehingga dapat memenuhi kebutuhan yang diinginan masyarakat.

### **b. Prinsip-Prinsip Dasar Layanan**

“Menurut Mukarom (2018:84) prinsip layanan publik adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, kenyamanan”.

“Menurut Ratminto dan Winarsih (2018:87) mengemukakan pendapatnya bahwa prinsip-prinsip layanan publik adalah Identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya; Sediakan pelayanan yang terpadu; Buat sistem yang mendukung pelayanan pelanggan; Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan; Layanlah keluhan pelanggan secara baik; Terus berinovasi;

Karyawan adalah sama pentingnya dengan pelanggan; Bersikat tegas tetapi ramah terhadap pelanggan; Jalin komunikasi dan interaksi khusu dengan pelanggan; Selalu mengontrol kualitas”.

“Menurut Ratminto dan Winarsih (2018:5) mengatakan bahwa prinsip layanan publik adalah merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

“Didalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Ratminto dan Winarsih (2018:21-23), disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut a) Kesederhanaan, b) Kejelasan, c) Kepastian Waktu, d) Akurasi, e) Keamanan, f) Tanggung Jawab, g) Kelengkapan sarana dan Prasarana h) Kemudahan Akses, i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan dan j) Keyamanan”.

“Menurut Priansa (2017:95-96) terdapat sejumlah prinsip yang penting untuk menjadi rujukan terkait dengan layanan publik, prinsip tersebut adalah : 1) Memahami publik sebagai pelanggan utama, 2) Memberikan edukasi agar pelanggan memahami organisasi publik. 3) Penciptaan kesan positif 4) menggunakan kata-kata positif dan 5 ) Melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan prinsip layanan adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, kenyamanan Layanilah keluhan pelanggan secara baik Jalin komunikasi dan interaksi khusu dengan pelanggan.

### c. Fungsi dan Tujuan Layanan

“Menurut Mukarom (2018:150) fungsi layanan adalah untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat”.

“Tujuan layanan Publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 adalah Terwujudnya batasan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik”.

“Adapun fungsi layanan sesuai dengan asas-asas layanan publik (Surjadi, 2012, 116 -117) sebagai berikut Transparan, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; Akuntabilitas, Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; Partisipatif, Mendorong peran serta pelanggan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan pelanggan; Kesamaan hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan, suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi; Keseimbangan hak dan kewajiban,Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak”.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan maka dapat disimpulkan fungsi dan tujuan layanan adalah kejelasan terhadap hak, tanggung jawab kewajiban dan keweangan seluruh pihak di organisasi pemerintahan.

#### **d. Metode Pembentukan Layanan**

“Metode dalam mengembangkan layanan prima meliputi hal-hal (dalam zaenal mukarom 2018:153) sebagai berikut Penyusunan, standar layanan, Penyusunan SOP, Pengukuran Kinerja layanan, Pengelolahan pengaduan”.

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, “Tjiptono (2014:261) mengemukakan enam kriteria kualitas layanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

*“Professionalismand Skills.* Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara professional (*outcomerelated criteria*). *Attitudes and Behavior.* Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (customer contact personal) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka”

Barata (2014:31) mengemukakan bahwa layanan prima dapat berhasil dilaksanakan didasarkan kepada (*Item ini dijadikan indikator oleh peneliti*) :

“*Kemampuan*, adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan; *Sikap*, adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan; *Penampilan*, adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain; *Perhatian*, adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya; *Tindakan*, adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan; *Tanggung Jawab*, adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian”.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2018 : 24) bahwa metode layanan publik adalah :

“Fungsional, Pola pelayana publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Terpusat, Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Terpadu, Diselenggarakan dala satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Gugus Tugas, Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu”.

Berdarkana pendapat yang dikemukakan oleh beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan metode layanan adalah Penyusunan standar layanan, Penyusunan SOP, Pengukuran Kinerja layanan, Pengelolahan pengaduan, Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan Tanggung Jawab.

#### e. Tahapan-Tahapan layanan

Tjiptono (2014:196-197) mengidentifikasikan sepuluh dimensi pokok layanan Publik. Kesepuluh Pelayanan tersebut adalah:

“Reliabilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal. Responsivitas dan daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat. Kompensasi artinya penguasaan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Kesopanan, meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, *bell person*, *teller bank*, dan lain-lain). Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah

mereka pahami, serta selalu mendengarkan daran dan keluhan pelanggan. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredebilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan. Keamanan,yaitu bebas dari bahaya, resiko, keraguan. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan reguler. Bukti fisik (*Tangible*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain)”.

Menurut Mukarom (2018:89) langkah-langkah layanan :

- 1). Pengajuan permohonan layanan.
- 2). Penanganan layanan.
- 3). Penyampaian hasil layanan.
- 4). Penyampaian pengaduan layanan.

Menurut Mukarom (2016:237) langkah membangun pelayanan prima dalam layanan publik adalah sebagai berikut 1) Penyusunan Standar Pelayanan, 2) Penyusuan SOP, 3) Pengukuran Kinerja Pelayanan, dan 4) Pengelolaan Pengaduan.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan langkah layanan adalah Kesopanan, Komunikasi, Keamanan, Kemampuan memahami pelanggan dan penyampaian pengaduan layanan

#### **f. Indikator-Indikator Layanan**

“Menurut Parasuraman, et al, 1988 dalam Fandy Tjiptono (2014:282), ada 5 indikator utama layanan, yakni Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kainginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki

para staf: bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan; Bukti Fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi”.

Menurut Mukarom (2018:108) indikator layanan publik adalah sebagai berikut:

“Reliability (keandalan), yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; Tangibles (bukti langsung), yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya; Responsiveness (daya tanggap), yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; Assurance (jaminan), yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; Empati(kepedulian), yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen”.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2018:182), bahwa indikator layanan publik adalah :

“Ketampakan Fisik (*Tangible*); Reliabilitas (*Reliability*); Responsivitas (*Responsiveness*); Kompetensi (*competence*); Kesopanan (*Courtesy*); Kredibilitas (*Credibility*); Keamanan (*Security*); Akses (*Access*); Komunikasi (*Communication*); Pengertian (*Understanding The Customer*)”.

Menurut Surjadi (2012 :118), bahwa indikator layanan publik adalah sebagai berikut:

“Prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; Waktu penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan; Biaya pelayanan, Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; Produk pelayanan, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Sarana dan prasarana, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; Kompetensi petugas pemberi pelayanan, Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan

pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan indikator layanan adalah Reliability (keandalan), Tangibles (bukti langsung), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empati(kepedulian), Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian dan Biaya pelayanan

#### **g. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Layanan Publik**

Tjiptono (2014 : 45) mengidentifikasi sepuluh faktor yang menentukan layanan. Kesepuluh faktor tersebut adalah :

“*Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu Konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*); *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan; *Competence*, Setiap karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan; *Acces*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui; *Courtesy*, Sikap sopan dan santun , respect , perhatian dan keramahan; *Communication*, memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan; *Credibility*, Sifat yang jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup interaksi dengan pelanggan; *Security*, aman dari bahaya, resiko, keragu raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial serta kerahasiaan; *Understanding to knowing the costumer*, Usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan”.

“Menurut Mukarom (2018:94), faktor-faktor yang memengaruhi layanan merupakan hal yang paling esensial dalam peningkatan layanan adalah adanya kesenjangan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan”.

“Menurut Priansa (2017:83) Faktor-faktor pendukung layanan prima adalah sebagai berikut 1) Adanya kesadaran, 2) Adanya Aturan 3) Organisasi-organisasi publik 4) Pendapatan dan Kesejahteraan, 5) Kemampuan dan Keterampilan Pegawai dan 6) Sarana dan Prasarana pelayanan”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan faktor yang memengaruhi layanan adalah Adanya kesadaran, Adanya Aturan, Organisasi-organisasi publik, Pendapatan dan Kesejahteraan, Kemampuan dan Keterampilan Pegawai, Sarana dan Prasarana pelayanan kesenjangan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan.

#### **4. Kepuasan Masyarakat (Pelanggan)**

##### **a. Pengertian Kepuasan Masyarakat (Pelanggan)**

“Menurut Priansa (2017:93) Kepuasan Masyarakat adalah Perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh masyarakat berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh masyarakat tersebut”.

“Menurut Kolter dan Keller (dalam Fandy Tjiptono, 2014:354), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”.

“Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. (Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017)”.

“Howard dan Sheth dalam Fandy Tjiptono (2014:353) menyebutkan, Kepuasan Pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadan atau ketidaksepadan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan”.

“Sedikit berbeda dengan dua pendapat di atas, Swan. Et Aldalam Fandy Tjiptono (2014:353) menyebutkan, kepuasan pelanggan adalah evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakaianya”.

“Menurut Westbrook & Reilly (dalam Fandy Tjiptono, 2014:353), Kepuasan Pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan”.

“Menurut Cadotte, et al (dalam Fandy Tjiptono, 2014:353), kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang dari hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **b. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Masyarakat (Pelanggan)**

“Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip adalah sebagai berikut 1. Transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudahdiakses oleh seluruh masyarakat. 2. Partisipatif. Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya. 3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku. 4. Berkesinambungan. (Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017)”.

“Dalam menentukan kepuasan pelanggan diperlukan fungsi serta prinsip-prinsip pelayanan umum yang menjamin kemudahan, kelancaran, transparansi, tepat waktu, keamanan, kenyamanan dan menjamin adanya kepastian hukum. Oleh karena itu, dalam upaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan umum yang baik, kantor MENPAN mengeluarkan Keputusan Nomor 81/1993 Tentang Pedoman Pelayanan Umum, yang menjadi acuan dalam tingkat masyarakat adalah sebagai berikut Kesederhanaan. Dalam arti bahwa prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Kejelasan dan kepastian, Dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: Prosedur/tatacara pelayanan umum. Persyaratan pelayanan

umum. Unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum. Rincian biaya. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum. Hak dan kewajiban dari pemberi maupun, penerima pelayanan, Pejabat yang menerima keluhan pelanggan. Keamanan Dalam arti bahwa proses dan hasil pelayanan umum dapat memberi keamanan dan kenyamanan serta memberi kepastian hukum. Keterbukaan, Dalam arti prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja, pejabat penanggung jawab pemberian pelayanan umum. Waktu penyelesaian dan rincian biaya wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh pelanggan. Efisien, Dalam arti pertama, persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, kedua, dicegah adanya pengurangan pemenuhan kelengkapan persyaratan. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan (a) nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang lebih tinggi di luar kewajaran, (b) kondisi atau kemampuan pelanggan untuk membayar secara umum, (c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan prinsip kepuasan masyarakat adalah Transparan, Partisipatif, Akuntabel, Berkesinambungan, Kejelasan dan kepastian, Keterbukaan, Efisien, Ekonomis, Keadilan yang merata dan Ketepatan waktu.

### **c. Fungsi dan Tujuan Kepuasan Masyarakat (Pelanggan)**

“Dengan dilakukan Surve Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain: 1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik; 2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik; 3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat; 4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik

pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah; 5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan 6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan. (Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017)”.

“Menurut Fandy Tjiptono (2014:320) kepuasan pelanggan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, di antaranya Mengidentifikasi keperluan (*requirement*) konsumen (*importantce ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh konsumen dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak; Menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting; Membandingkan tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap organisasi lain, baik langsung maupun tidak langsung; Mengidentifikasi PFI (*Priorities for Improvement*) melalui analisa gap antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan; Mengukur indeks kepuasan konsumen yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu”.

Selanjutnya, menurut Surjadi (2012 : 138) fungsi dari tersedianya data indeks kepuasan pelanggan dapat di peroleh manfaat sebagai berikut :

“Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan. Diketahui indeks kepuasan pelanggan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah. Memacu persaingan positif, antara unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan. Dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan”.

“Tujuan Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. (Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017)”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan fungsi dan tujuan kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sehingga diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **d. Tahapan Pembentukan Kepuasan Masyarakat (Pelanggan)**

Dalam pembentukan kepuasan pelanggan, pemerintah telah mengeluarkan peraturan tentang survei kepuasan yang spesifik untuk Pemerintahan, Adapun ruang lingkup dalam survei adalah (PERMENPAN No 16 Tahun 2014) :

“Persyaratan, Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenispelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Prosedur, Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan ; Waktu pelayananWaktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untukmenyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenispelayanan. Biaya/Tarif. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatanantara penyelenggara dan masyarakat. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yangdiberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telahditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiapspesifikasi jenis pelayanan. Kompetensi Pelaksana, Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki olehpelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, danpengalaman. Perilaku Pelaksana, Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikanpelayanan. Maklumat Pelayanan, Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupandan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata carapelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut”.

Tahapan menciptakan kepuasan pelanggan (dalam Sudaryono, 2016:93) adalah sebagai berikut :

“Dengarkan dan perhatikan pelanggan; Tetapkan pelayanan yang baik; Tetapkan ukuran dan kinerja standar; Berikan perlindungan hak-hak karyawan; Latih karyawan untuk memberikan pelayanan yang istimewa; Gunakan teknologi yang memberikan pelayanan terbaik; Berikan hadiah bagi pelayanan terbaik”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan tahapan menciptakan kepuasan pelanggan adalah Dengarkan dan perhatikan pelanggan, Tetapkan pelayanan yang baik, Tetapkan ukuran dan kinerja standar, Berikan perlindungan hak-hak karyawan, Latih karyawan untuk memberikan pelayanan yang istimewa, Gunakan teknologi yang memberikan pelayanan terbaik, Berikan hadiah bagi pelayanan terbaik Waktu pelayanan dan Biaya/Tarif yang jelas.

#### **e. Metode Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Pelanggan)**

Menurut Barata (214:18), metode pembentukan kepuasan pelanggan melalui layanan adalah sebagai berikut :

“Menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar mampu memberikan pelayanan dengan benar; Melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah; Memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu; Memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah; Menampilkan diri secara menarik, tetapi tidak berlebihan; Memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal; Mengevaluasi pelaksanaan layanan yang diberikan”.

Menurut Catherine DeVrye (dalam Barata, 214:20), metode pembentukan kepuasan pelanggan melalui layanan adalah sebagai berikut :

- 1). Memberikan nilai pada diri sendiri dalam memberikan layanan.

- 2). Melampaui yang diharapkan pelanggan dalam memberikan layanan.
- 3). Merebut kembali kepuasan pelanggan dengan layanan.
- 4). Membuat visi agar dapat memuaskan pelanggan.
- 5). Melakukan peningkatan dalam layanan.
- 6). Memberi perhatian kepada pelangga dalam layanan.
- 7). Memberikan perbedayaan.

Berdasarkan pedapat diatas dapat disimpulkan metode meningkatak kepuasan masyarakat adalah Melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah, Memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu, Memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah, Memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal, Mengevaluasi pelaksanaan layanan yang diberikan,Membuat visi agar dapat memuaskan pelanggan dan Memberi perhatian kepada pelangga dalam layanan.

#### **f. Indikator Kepuasan Masyarakat (Pelanggan)**

Menurut Priansa (2017:97) untuk mengukur kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

“Prosedur dan Persyaratan pelayanan, Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan dan Persyaratan tehnis dan administratif yangdiperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan Kejelasan petugas dan Kedisiplinan pelayanan, Keberadaan dan kepastian petugas yang memberi pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab) dan Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; Tanggung jawab petugas pelayanan, Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam

penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; Kemampuan petugas dan kecepatan pelayanan, Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan pada masyarakat, dan Target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; Keadilan mendapatkan pelayanan, Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; Kesopanan dan keramahan petugas, Sikap dan prilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah; Kewajaran dan kepastian biaya pelayanan, Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, dan kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya ditetapkan; Kepastian jadwal pelayanan, Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan; Kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan, Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan, terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang mendapatkan pelayanan”.

“Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, Indikator Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut a. Persyaratan, Prosedur dan Waktu, b. Biaya dan Produk, c. Kompetensi Pelaksana d. Perilaku Pelaksana, e. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan f. Sarana dan Prasarana.”

“Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2014:101) indikator pembentuk kepuasan terdiri dari, Kesesuaian harapan. Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi : Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. Minat berkunjung kembali. Merupakan kesedian pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi : Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai. Kesediaan merekomendasikan. Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi : Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang

memuaskan. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

“Menurut Tjiptono (2014:453) ada konsep inti mengenai objek pengukuran, berikut indikator kepuasan Pelanggan, Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*), Pelanggan langsung ditanya seberapa puas dengan produk atau jasa. Kepuasan diukur berdasar produk atau jasa perusahaan bersangkutan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing; Minat pembelian ulang, Kepuasan pelanggan diukur bedasar perilaku dengan jalan menanyakan pelanggan apakah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi; Kesediaan untuk merekomendasi, Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bukan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, asuransi jiwa, tur keliling) kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga”.

Menurut Kolter dan Keller dalam (Fandy Tjiptono, 2014:368), indikator Kepuasan Pelanggan ada empat yaitu :

“Sistem Keluhan dan Saran. Ghost/Mystery Shopping. Lost Customer Analysis. Survei Kepuasan Pelanggan”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan indikator kepuasan masyarakat adalah Persyaratan, Prosedur Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi Pelaksana Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana, Kenyamanan lingkungan, Keamanan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, dan Keadilan mendapatkan pelayanan

### **g. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat (Pelanggan)**

Menurut Zeithami et. Al (dalam danang sunyoto 2014:234-236)

faktor-faktor yang memengaruhi harapan/kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

“Enduring Service Intensifiers. Faktor ini disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa. Personal Needs. Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis. Transitory service intensifiers. Faktor ini merupakan individual yang bersifat sementara yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa yang meliputi : Situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan perusahaan ingin membantunya. Jasa terakhir yang dikomsumsi pelanggan dapat pulah menjadi acuan untuk menentukan baik-buruknya jasa berikutnya. Perceived service alternatives. Merupakan penilaian pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenisnya. Self-perceived service roles. Faktor ini adalah penilaian pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam memengaruhi jasa yang diterimanya. Situational factors. Segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa. Explicit service promises. Penyataan secara personal atau nonpersonal oleh perusahaan tentang jasanya kepada pelanggan. Implicit Service Promises. Petunjuk berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang diberikan. Word of mouth. Rekomendasi atau saran dari orang lain. Past experience. Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau di ketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu”.

“Menurut Fandy Tjiptono (dalam danang sunyoto 2014:227) Faktor-faktor yang menentukan kepuasan meliputi 1) Kebutuhan Pribadi, 2) Pengalaman masa lampau, 3) Rekomendasi dari mulut-mulut, dan 4) Iklan”.

Berdarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan faktor yang memperengaruhi kepuasan masyarakat adalah Kebutuhan Pribadi, Pengalaman masa lampau, Rekomendasi dari mulut-mulut, dan Iklan.

## B. Hasil Penelitian Yang Relevan

1. **“Hermawati (2018) Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Upt Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan”**

“Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kompetensi pegawai, kualitas layanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial dan simultan pada kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Makassar I Selatan Provinsi Sulawesi Selatan, dimana jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 orang dari pelanggan wajib pajak. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode regresi berganda dengan perangkat SPSS.21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara langsung kompetensi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara langsung kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, secara langsung disiplin kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan secara langsung kualitas sumberdaya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan kompetensi pegawai, kualitas layanan dan disiplin kerja memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.

2. **“Ana Solekhati Dewi dan Muhsin (2019), Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bandar Kabupaten Batang”.**

“Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi, komitmen, kinerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pemohon KTP-el di Kecamatan Bandar Kabupaten Batang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini sejumlah 1672 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* yaitu *area random sampling* sebanyak 152 responden. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda dan analisis deskriptif persentase. Hasil uji simultan menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan kompetensi, komitmen, kinerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji parsial menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan masing-masing variabel yaitu kompetensi, komitmen, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan untuk variabel kinerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Simpulan dari penelitian ini adalah peningkatan kepuasan masyarakat dapat dicapai dengan meningkatkan kompetensi, komitmen, dan kualitas pelayanan di Kecamatan Bandar Kabupaten Batang”.

3. **“Rika Ayu Eliani (2017) Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai Dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang”**  
“Banyak pandangan negatif mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima. kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan observasi awal secara keseluruhan hasil IKM Kecamatan Ungaran Barat tahun 2016 berada pada kategori rendah yaitu 61,45. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial antara kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang. Teknik pengambilan sampel dengan *insidental sampling*, dan perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus iterasi diketahui jumlah sampel adalah 115 orang dengan ketentuan orang yang sudah melakukan pelayanan minimal 3 kali. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis menggunakan analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi berganda diperoleh persamaan:  $Y = -3,794 + 0,385X_1 + 0,227X_2 + 0,681X_3 + e$ . Secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa signifikansi 0,000, sehingga Ha1 diterima. Secara parsial (uji t) variabel kompetensi pegawai diperoleh signifikansi 0,000, sehingga Ha2 dinyatakan diterima. Variabel disiplin pegawai diperoleh signifikansi 0,003, sehingga Ha2 dinyatakan diterima dan variabel keadilan pelayanan diperoleh signifikansi 0,000 sehingga Ha4 diterima. Koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) antara kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 85,50%. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan dan parsial kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan keadilan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Saran yang diberikan dengan hasil penelitian yaitu pegawai lebih menampilkan sikap sebagai aparatur pemerintah yang baik, program Training reguler kepada petugas oleh pimpinan untuk mengubah mindset petugas dalam meningkatkan minat, pegawai dianggap tidak hadir apabila tidak mematuhi peraturan kantor, pihak kecamatan dapat menyediakan nomor antrian yang jelas sebagai urutan dalam pelayanan dan memberikan sosialisasi terkait prosedur pelayanan yang jelas”.
4. **“Ermayenti dkk (2019) *The Effect Of Competence And Discipline Of Work On Public Satisfaction In The Regional Office Of The Ministry Of Religion In West Sumatera Province With Quality Of Service As An Intervening (Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Di Provinsi Sumatera Barat Dengan Intervensi Kualitas Pelayanan)*”.**

*"The study aims to explain the presence or absence of the influence of competence and discipline in the Staffing Section of the Regional Office of the Ministry of Religion of West Sumatra Province and measure the influence of competence and discipline on the Regional Office of the Ministry of Religion of West Sumatra Province. This research was conducted from August to October 2018 in the Regional Office of the Ministry of Religion, West Sumatra Province. The sample used in this study was 70 respondents using sampling sampling method. The independent variables in this study are competence (X1) and discipline (X2). The dependent variable is satisfaction (Y). And the intervening variable of service (I). Technical data collection is a questionnaire. The data analysis technique uses descriptive analysis. To determine the effect of independent variables on the dependent variable partially, t test is used, while to determine the independent effect of the dependent variable simultaneously, F. test is used. The assumption used in the validity test is if Rcount > Rtable items are declared valid. Rcount shown in the table above, from each item shows that Rcount > Rtable item is declared valid. Based on the validity of the competency instrument (X1), work discipline (X2), Satisfaction (Y) and service (I) all items are declared valid and the reliability test results indicate that the instrument has high reliability and meets the criteria of valid and reliable instrument requirements. Based on the results of the study that the independent variable of competence (X1) and discipline (X2) has a significant effect on satisfaction (Y) through service (I) as an intervening variable".*

"Dapat dikemukakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan ada tidaknya pengaruh kompetensi dan disiplin pada Bagian Kepegawaian Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat serta mengukur pengaruh kompetensi dan disiplin pada Kanwil Kemenag. Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus hingga Oktober 2018 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 70 responden dengan menggunakan metode sampling sampling. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kompetensi (X1) dan disiplin (X2). Variabel terikatnya adalah kepuasan (Y). Dan variabel intervening layanan (I). Teknik pengumpulan data adalah kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif. Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial digunakan uji t, sedangkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan digunakan uji F. Asumsi yang digunakan dalam uji validitas adalah jika  $Rhitung > Rtable$  item dinyatakan valid.  $Rhitung$  ditunjukkan pada tabel di atas, dari masing-masing item menunjukkan bahwa  $Rhitung > Rtable$  item dinyatakan valid. Berdasarkan validitas instrumen kompetensi (X1), disiplin kerja (X2), Kepuasan (Y) dan pelayanan (I) semua item dinyatakan valid dan hasil uji reliabilitas menunjukkan instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi dan memenuhi kriteria valid. dan persyaratan instrumen yang andal. Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel

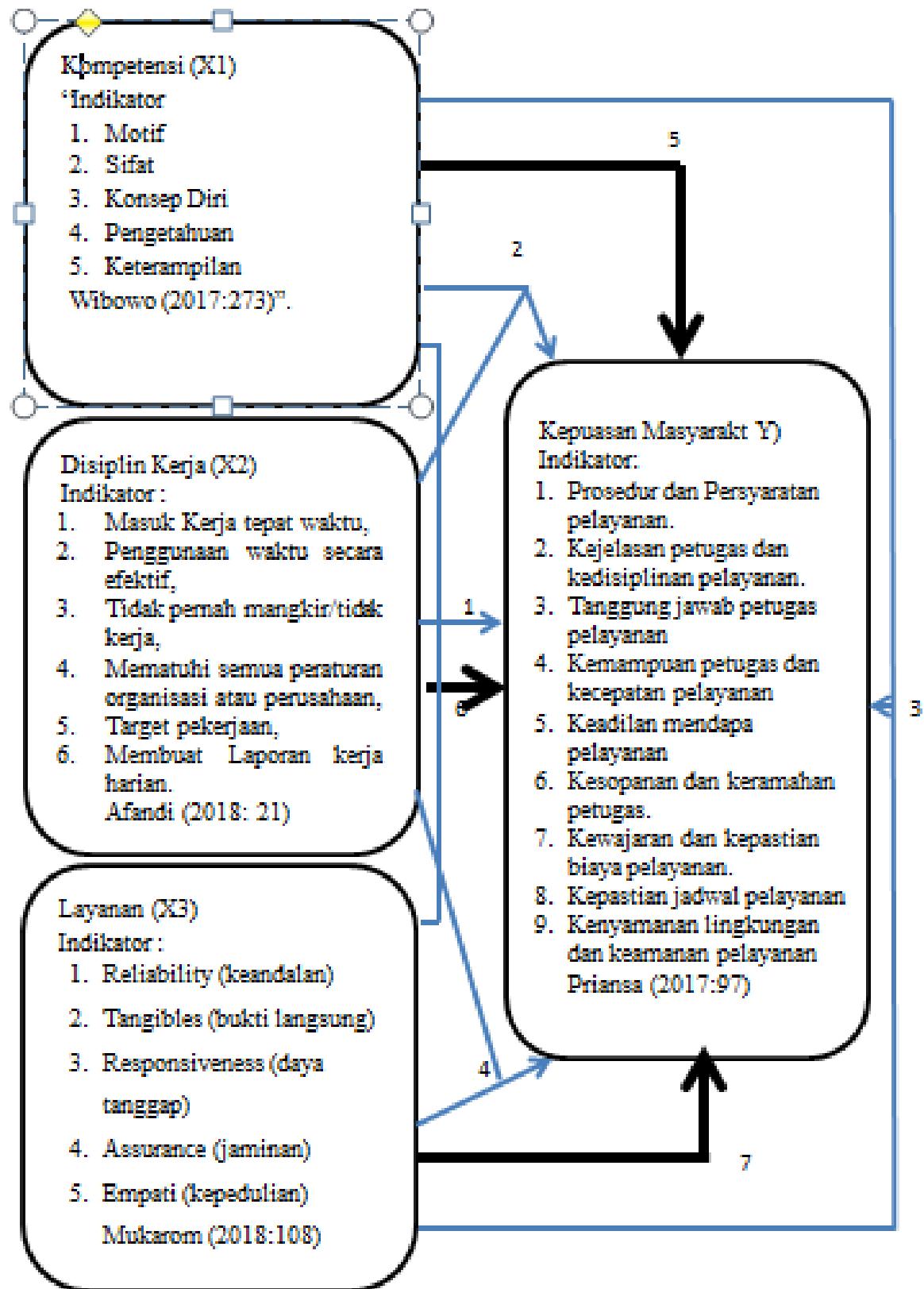
independen kompetensi (X1) dan disiplin (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) melalui pelayanan (I) sebagai variabel intervening”.

5. ***“Mariaelvida Dkk (2019) The Effect Of Work Discipline And Service Quality On Community Satisfaction Of Sungai Sub-District Jambi, Indonesia (Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sungai Kecamatan Jambi, Indonesia)”.***

*“The research is proposed to test the influence of work discipline and service quality on community satisfaction. The population in this study was the Sungai Penuh City community who had received service for the last 3 months at 185 Kantor Camat Sungai Penuh. Furthermore, by using the Slovin formula, a sample size of 127 people was chosen with a sampling technique based on Proportional Cluster Random Sampling. This study uses primary data and secondary data. Data analysis techniques used are path analysis and hypothesis testing using t test test with data analysis using SPSS version 20. The results of the study based on showing that partially work discipline and service quality have a positive and significant effect on community satisfaction. The results also show that service quality variables role an intervening variable between work discipline and community satisfaction”.*

*“Dapat dikemukakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Sungai Penuh yang telah mendapat pelayanan selama 3 bulan terakhir di 185 Kantor Camat Sungai Penuh. Selanjutnya dengan menggunakan rumus Slovin, dipilih jumlah sampel sebanyak 127 orang dengan teknik pengambilan sampel berdasarkan Proportional Cluster Random Sampling. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dan pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan analisis data menggunakan SPSS versi 20. Hasil penelitian berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan merupakan variabel intervening antara disiplin kerja dan kepuasan masyarakat”.*

### C. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

## D. Hipotesis

1. Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan berpengaruh signifikan secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
2. Kompetensi, dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
3. Kompetensi, dan Layanan berpengaruh signifikan secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
4. Disiplin Kerja dan Layanan berpengaruh signifikan secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
5. Kompetensi, berpengaruh signifikan secara parsial Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
6. Disiplin Kerja, berpengaruh signifikan secara parsial Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.
7. Layanan, berpengaruh signifikan secara parsial Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

“Penelitian ini menggunakan jenis dan desain penelitian kuantitatif. Sugiyono (2017:16) menjelaskan bahwa Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kompetensi, Disiplin, dan Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.

“Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *survey*. Sugiyono (2017:19) berpendapat bahwa Penelitian *survey* yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur, dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen)”.

#### B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

##### 1. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel bebas (*independent variabel*) adalah Kompetensi (X<sub>1</sub>), Disiplin (X<sub>2</sub>) dan Layanan (X<sub>3</sub>).
- b. Variabel terikat (*dependent variabel*) adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

## 2. Definisi Operasional

“Menurut pendapat Effendi (2014:51) Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahu bagaimana cara mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel”.

Untuk memudahkan dalam menganalisis maka tiap variabel akan didefinisikan secara operasional sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Variabel, Definisi, Indikator, dan Skala Penelitian**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kompetensi	“Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atas tugas yang dilandasi atau keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut, Wibowo (2017: 271)”	Kompetensi (X2) Indikator 1. Motif 2. Sifat 3. Konseptual 4. Pengetahuan 5. Keterampilan Wibowo (2017:273)	Likert
2	Disiplin Kerja	“Disiplin Kerja adalah Suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Afandi (2018:12)”.	Disiplin Kerja Indikator : 1. Masuk Kerja tepat waktu, 2. Penggunaan waktu secara efektif, 3. Tidak pernah mangkir/tidak kerja, 4. Mematuhi semua peraturan organisasi atau perusahaan, 5. Target pekerjaan, 6. Membuat Laporan kerja harian. Afandi (2018: 21)	Likert
3	Layanan	“layanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk	Layanan Indikator : 1. Reliability (keandalan) 2. Tangibles (bukti langsung) 3. Responsiveness (daya tanggap) 4. Assurance (jaminan) 5. Empathy (kepedulian) Mukarom (2018:108)	Likert

		memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Mukarom (2018:80)”.		
4	Kepuasan Masyarakat	“Kepuasan Masyarakat adalah Perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh masyarakat berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh masyarakat tersebut. Priansa (2017:93)”.	<p>Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) Indikator:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur dan Persyaratan pelayanan.</li> <li>2. Kejelasan petugas dan kedisiplinan pelayanan.</li> <li>3. Tanggung jawab petugas pelayanan</li> <li>4. Kemampuan petugas dan kecepatan pelayanan</li> <li>5. Keadilan mendapatkan pelayanan</li> <li>6. Kesopanan dan keramahan petugas.</li> <li>7. Kewajaran dan kepastian biaya pelayanan.</li> <li>8. Kepastian jadwal pelayanan</li> <li>9. Kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan</li> </ol> <p>Priansa (2017:97)</p>	Likert

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

“Menurut Siregar (2017:56), populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan dan sebagainya”.

Populasi dalam penelitian ini adalah 395 Kepala Keluarga di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.

### 2. Sampel

“Menurut Siregar (2017:56), sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi”.

Dikarenakan jumlah populasinya 395 Kepala Keluarga, maka Peneliti menentukan sampel dengan menggunakan rumus slovin (dalam Siregar, 2017:61) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

**“Slovin (dalam Syofian, 2017:61)”**

Dimana : N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Tingkat Kesalahan yang mungkin terjadi (0,1)

Jadi

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{395}{1 + 395(0,1)^2}$$

$$n = \frac{395}{1 + 395(0,01)}$$

$$n = \frac{395}{1 + 3,95}$$

$$n = \frac{395}{4,95}$$

$$n = 79,797979797979 = 80 \text{ Masyarakat}$$

Dari hasil di atas, maka diperoleh sampel sebanyak 80 orang responden. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Convenience Sampling*.

“Teknik *Convenience Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, yakni anggota populasi yang ditemui Peneliti, dan bersedia menjadi responden atau menggunakan sampel dari orang-orang yang terdekat saja (Siregar, 2017:60)”.

## **D. Sumber Data**

“Menurut Siregar (2017:37) sumber data penelitian ini menggunakan antara lain 1. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Seperti pengumpulan data dan kuisioner. 2. Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolanya. Seperti refensi buku/jurnal/artikel dan lain-lain”.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

“Menurut Siregar (2017:34), teknik pengumpulan data di antaranya sebagaimana berikut a). Observasi, adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. b) Dokumentasi, yaitu pengumpulan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Teknik pengumpulan ini digunakan dalam rangka mendukung teori dan data yang diperoleh baik melalui observasi maupun kuisioner. c). Kuisioner, merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuisioner kepada pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian”.

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data, teknik Pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan angket kuisioner.

## **F. Instrumen Penelitian**

“Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Karena pada prinsipnya melakukan pengukuran maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen penelitian. Jadi instrumen adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian, Sugiyono (2019:156)”.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

“Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu, Siregar (2017:50)”.

Individu yang dikirimi kuisioner tersebut adalah orang yang secara langsung diminta datanya.

Dalam penelitian ini kuisioner untuk melihat pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.

**Tabel.3.2.  
Instrumen Penelitian**

No.	Item Pernyataan Variabel	Jumlah pertayaan
1.	Kompetensi (X1)	15
2.	Disiplin Kerja (X2)	18
3.	Layanan (X3)	15
4	Kepuasan Masyarakat (Y)	27
Jumlah pertanyaan/pernyataan		75

Tabel untuk menjawab pernyataan yang perlu dijawab oleh responden adalah berikut :

**Tabel 3.3  
Alternatif dan Skor Jawaban**

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju(SS)	5
2	Setuju(S)	4
3	Ragu-Ragu(RR)	3
4	Tidak Setuju(TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju(STS)	1

Sumber : Siregar (2017:50)

## G. Uji Coba Instrumen

Di sini Peneliti mencoba untuk dapat menguraikan Uji coba instrumen dengan melampirkan kuisioner kepada koresponden.

Tabel. 3.4  
Contoh Kuisioner

<b>Kode</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Keterangan</b>				
		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>R</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
Kompetensi						
1	Pegawai telah memahami bidang pekerjaan yang dibebankan kepadanya dalam melayani Masyarakat					

Uji coba instrument yang dilakukan terdiri dari 2 uji coba validitas dan reliabilitas sebagai berikut :

### 1. Uji Validitas

“Uji Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur, Siregar (2017:75)”.

Selanjunya, maka diteruskan dengan uji coba instrumen. Instrumen dicobakan pada sampel dari mana populasi diambil. Jumlah sampel yang digunakan adalah 40 orang.

Adapun Rumus uji validitas adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}} \quad \text{Siregar (2017:77)}$$

Keterangan :

n = jumlah responden

X = skor variabel (jawaban responden)

Y = skor total dari variabel untuk responden ke-n

$\Sigma X$  = jumlah variabel bebas (Kompetensi, Disiplin Kerjadan Layanan)

$\Sigma Y$  = jumlah variabel terikat (Kepuasan Masyarakat)

“Menurut Sambas dan Maman (2017:47) untuk menafsirkan hasil uji validitas, kriteria yang digunakan adalah : a) Jika nilai hitung r lebih besar ( $>$ ) dari nilai tabel r, maka item angket dinyatakan valid dan

dapat dipergunakan. b) Jika nilai hitung r lebih kecil ( $<$ ) dari nilai tabel r, maka item angket dinyatakan tidak valid dan tidak dapat dipergunakan. c) Nilai tabel r dapat dilihat pada signifikan (a) = 5% dan derajat bebas (db) =  $n-2$ ".

## 2. Uji Reliabilitas

"Menurut Siregar, (2017:87) "Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula".

Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan rumus, yaitu :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad \text{"Siregar (2017:90)"}$$

Keterangan :

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas instrumen

k = jumlah butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  = varian total

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir

"Menurut Sambas dan Maman (2017:47) untuk menafsirkan hasil uji reliabilitas, kriteria yang digunakan adalah : a) Jika nilai hitung alpha lebih besar ( $>$ ) dari nilai tabel r, maka angket dinyatakan reliabel. b) Jika nilai hitung alpha lebih kecil ( $<$ ) dari nilai tabel r, maka angket dinyatakan tidak reliabel. c) Nilai tabel r dapat dilihat pada signifikan (a) = 5% dan derajat bebas (db) =  $n-2$ ".

## H. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

"Menurut Siregar (2017:153), Uji normalitas adalah bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak".

Uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas "Kolmogorov Smirnov". Pengujian normalitas "Kolmogorov

"Smirnov" menggunakan program SPSS dilakukan melalui prosedur : *Analyze ->Nonparametric Tests ->Legacy Dialogs ->1-Sample K-S*, masukan total variabel *dependen* dan variabel *independen* ke kotak *Test variable list*, -> Klik *Options* -> beri tanda centang pada pilihan *Descriptive* ->*Continue* ->*OK*.

Pada *output*, jika nilai "Asymp. Sig. (2-tailed)" baris paling bawah bila signifikan tiap variabel lebih besar dari 0,05, maka uji normalitasnya terpenuhi.

## 2. Uji Linieritas

“Menurut Siregar (2017:178), uji linearitas adalah bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel tak bebas (Y) dan variabel bebas (X) mempunyai hubungan linear”.

Pengujian linearitas menggunakan program SPSS dilakukan melalui prosedur : *Analyze ->Compre Means ->Means*, masukan variabel *dependen* ke kotak *dependen list* dan beberapa variabel *independen* ke kotak *independent list*, -> Klik *Options* -> beri tanda centang pada pilihan *test for linierity* ->*Continue* ->*OK*.

Pada *output*, jika nilai signifikan *Deviation from Linearity* pada *ANOVA Table* lebih besar dari 0,05, maka hubungan *independen* dan *dependen* bersifat linear dan uji linearitasnya terpenuhi.

## I. Teknik Analisis Data

“Menurut Siregar (2017:125) kegiatan analisis data meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik”.

Adapun uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi, uji t (parsial), uji regresi linear

berganda, uji koefisien determinasi dan uji F (simultan). Adapun penjelasannya sebagai berikut:

### **1. Regresi Linear Sederhana**

“Regresi linear sederhana digunakan menganalisa hanya untuk satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besarnya nilai variabel tak bebas (*dependen*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*), Siregar (2017:379)”.

**Rumus yang digunakan adalah**

$$Y = a + bX$$

“Siregar (2017:379)”

Keterangan :

Y = variabel terikat (Kepuasan Masyarakat)

X = variabel bebas (Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan)

a = Konstanta.

b = Koefisien Regresi.

### **2. Koefisien Korelasi**

“Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel, Siregar (2017:337)”.

Untuk mencari koefisien korelasi digunakan dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}} \quad \text{Syofian (2017:339)}$$

Keterangan :

n = jumlah data (responden)

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

$\Sigma X$  = jumlah variabel bebas (Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan)

$\Sigma Y$  = jumlah variabel terikat (Kepuasan Masyarakat)

Untuk membantu mengetahui seberapa besar hubungan yang diperoleh, Peneliti menggunakan pedoman tingkat korelasi atau kekuatan hubungan sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan (r)

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,339	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Siregar (2017:337) □

### 3. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui kebenaran pernyataan atau dugaan yang dihipotesiskan. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

“Siregar (2017:383) “

Keterangan :

r = Nilai Korelasi

n = Jumlah Sampel.

Uji t pada tingkat kepercayaan atau kebenaran 95% atau signifikan 0,05 dengan ketentuan sebagai berikut :

$H_o = 0$ , Menunjukkan Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.

$H_a \neq 0$ , Menunjukkan Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.

Besarnya nilai dikatakan signifikan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , ini berarti  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , berarti  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### 4. Regresi Linear Berganda

“Regresi linear berganda digunakan untuk menganalisa satu variabel terikat dan dua atau lebih variabel bebas, Siregar (2017:79)”.

Untuk mencari regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan sebagai berikut :

$$\text{“Y= a + b}_1\text{X}_1 + \text{b}_2\text{X}_2 + \text{b}_3\text{X}_3 + \text{b}_4\text{X}_4 \dots \quad \text{Siregar (2017:405)} \text{”}$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Masyarakat
- X<sub>1</sub> = Kompetensi
- X<sub>2</sub> = Disiplin Kerja
- X<sub>3</sub> = Layanan
- a = konstanta.
- b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = koefisien regresi

## 5. Koefisien Determinasi

“Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel bebas terhadap variabel terikat Siregar (2017:338)”.

Untuk mencari koefisien determinasi menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{“KD} = (r)^2 \times 100\% \quad \text{Siregar (2017:338)"}$$

Keterangan :

KD = koefisien determinasi.

r = koefisien korelasi.

## 6.Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) digunakan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat, dipenelitian ini uji F digunakan untuk menguji pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat, dalam pengujian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{(R_{X1,X2,Y})^2}{m} \frac{(n-m-1)}{m(1-R_{X1,X2,Y}^2)} \quad \text{“Siregar (2017:447)”}$$

Keterangan :

$R^2$ = koefisien determinasi

$X_1$ = Kompetensi

$X_2$ = Disiplin Kerja

$X_3$ = Layanan

$Y$  = Kepuasan Masyarakat

m = jumlah variabel bebas

n = jumlah responden

Untuk mengetahui besarnya nilai yang diperoleh, dengan ketentuan pengujian uji F, sebagai berikut :

$H_0 = 0$ , Menunjukkan Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.

$H_a \neq 0$ , Menunjukkan Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.

Besarnya nilai dikatakan signifikan apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , hal ini berarti  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima dan sebaliknya apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , ini berarti  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

## J. Tempat dan Waktu Penelitian

### 1. Tempat Penelitian

Tempat dilakukannya penelitian ini yaitu di Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I.

### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan dari Bulan Oktober 2020 sampai dengan Bulan Maret 2021 rinciannya kegiatan sebagai berikut:

**Tabel 3.6**  
**Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian**

<b>No</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu Pelaksanaan / Bulan</b>					
		Okt 2020	Nov 2020	Des 2020	Jan 2020	Feb 2020	Maret 2020
1.	Pengajuan Judul	**					
2.	Pengajuan Proposal dan Kuisioner, serta Revisi	**	**	**			
3.	Seminar Proposal			**	**		
4.	Revisi Setelah Seminar Proposal				**		
5.	Pengajuan dan Revisi BAB I,II,III				**		
6.	Pengumpulan Data					**	
7.	Pengolahan Data						
8.	Pengajuan BAB IV dan V				**	**	
9.	Ujian Tesis						**

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian.**

##### **1. Gambaran Umum Kantor Lurah Watas Lubuk Durian**

**Batas Wilayah kelurahan Watas Lubuk Durian** Sebelah Utara Berbatasan dengan Kelurahan Kayuara, Sebelah Selatan Berbatasan dengan Kelurahan Tanjung Sanai /Pu Tanding Propinsi Bengkulu, Sebelah Timur Berbatasan dengan Sungai Mesat, Sebelah Barat Berbatasan dengan Sungai Malus,Bukit merbau,Gunung Ayu,Bukit Batu

**Dengan Luas Wilayah : 470 Ha**

- Daerah Pemukiman : 5 Ha
- Daerah Perkebunan : 125 Ha
- Daerah Persawahan : 30 Ha
- Tanaman Holtikutura : 20 Ha
- Hutan Lindung : 250 Ha

**Sumber Daya Air**

- Sumur Galian : 153 buah
- Sumur Pompa : 2 Buah
- PDAM : 35 Buah
- Pipa : 1 Buah.
- Sungai : 3 Buah

**Topografi Benteng Lahan :**

- Dataran : 185 Ha
- Rawa-Rawa : 5 Ha
- Pegunungan : 5 Ha

**Struktur Organisasi Kelurahan Watas Lubuk Durian**

- Lurah : 1 Orang
- Sekretaris Lurah : 1 Orang
- Kasi Pemerintahan dan Trantib: 1 Orang
- Kasi Kesra : 1 Orang
- Kasi Pembangunan : 1 Orang
- Staf Kelurahan : 2 Orang
- Ketua RT : 4 Orang

**Organisasi Kelurahan Watas Lubuk Durian :**

- Hansip : 8 Orang
- Karang Taruna : 31 Orang
- LSM : 2 Orang
- PKK : 22 Orang

**2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

**a. Uji Validitas**

Untuk menguji tingkat kevalidan kuisioner diuji cobakan terlebih dahulu di Kantor Lurah Dempo. Uji validasi ini menggunakan SPSS 20 dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Variabel Kompetensi**

No	Item Pernyataan	Nilai rhitung (CITC)	(rtabel) n=40	Keterangan
1	KOMPETENSI1	0,498	0,312	Valid
2	KOMPETENSI2	0,596		Valid
3	KOMPETENSI3	0,644		Valid
4	KOMPETENSI4	0,545		Valid
5	KOMPETENSI5	0,581		Valid
6	KOMPETENSI6	0,530		Valid
7	KOMPETENSI7	0,528		Valid
8	KOMPETENSI8	0,404		Valid
9	KOMPETENSI9	0,643		Valid
10	KOMPETENSI10	0,552		Valid
11	KOMPETENSI11	0,603		Valid
12	KOMPETENSI12	0,655		Valid
13	KOMPETENSI13	0,625		Valid
14	KOMPETENSI14	0,674		Valid
15	KOMPETENSI15	0,465		Valid

Sumber : Olah Data Tahun 2021

Tabel 4.1. di atas, uji validitas Kompetensi di Kantor Lurah Dempo dengan sampel yang dipakai 40 responden, Untuk tingkat signifikan 5%, semua pernyataan mendapat nilai di atas 0,404 terhadap r tabel sebesar 0,312 jadi seluruh pernyataan valid dan dapat digunakan untuk instrumen dalam penelitian.

**Tabel 4.2.**  
**Variabel Disiplin Kerja**

No	Item Pernyataan	Nilai rhitung (CITC)	(rtabel) n=40	Keterangan
1	DISIPLIN_KERJA1	0,626	0,312	Valid
2	DISIPLIN_KERJA2	0,709		Valid
3	DISIPLIN_KERJA3	0,614		Valid
4	DISIPLIN_KERJA4	0,756		Valid
5	DISIPLIN_KERJA5	0,205		Tidak Valid
6	DISIPLIN_KERJA6	0,567		Valid
7	DISIPLIN_KERJA7	0,749		Valid
8	DISIPLIN_KERJA8	0,426		Valid
9	DISIPLIN_KERJA9	0,604		Valid

10	DISIPLIN_KERJA10	0,540		Valid
11	DISIPLIN_KERJA11	0,641		Valid
12	DISIPLIN_KERJA12	0,749		Valid
13	DISIPLIN_KERJA13	0,628		Valid
14	DISIPLIN_KERJA14	0,282		Tidak Valid
15	DISIPLIN_KERJA15	0,775		Valid
16	DISIPLIN_KERJA16	0,252		Tidak Valid
17	DISIPLIN_KERJA17	0,668		Valid
18	DISIPLIN_KERJA18	0,648		Valid

Sumber : Olah Data Tahun 2021

Tabel 4.2. di atas, uji validitas Disiplin Kerja di Kantor Lurah Dempo dengan sampel yang dipakai 40 responden, ada tiga pernyataan mendapatkan nilai dibawah 0,312 dan dinyatakan tidak valid atau tidak dapat digunakan, dikarenakan ada tiga item pernyataan tidak valid maka tiga peryataan tersebut tidak dapat mengukur dalam penelitian dan tidak dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

Sedangkan item indikator pernyataan yang valid berada di atas 0,426 terhadap r tabel sebesar 0,312. Jadi dapat disimpulkan 15 pernyataan Valid dan dapat di gunakan dalam penelitian yang akan dilakukan.

**Tabel 4.3.  
Layanan**

No	Item Pernyataan	Nilai rhitung (CITC)	(rtabel) n=40	Keterangan
1	LAYANAN1	0,651	0,312	Valid
2	LAYANAN2	0,591		Valid
3	LAYANAN3	0,698		Valid
4	LAYANAN4	0,613		Valid
5	LAYANAN5	0,724		Valid
6	LAYANAN6	0,605		Valid
7	LAYANAN7	0,618		Valid
8	LAYANAN8	0,569		Valid
9	LAYANAN9	0,678		Valid
10	LAYANAN10	0,730		Valid

11	LAYANAN11	0,569		Valid
12	LAYANAN12	0,678		Valid
13	LAYANAN13	0,730		Valid
14	LAYANAN14	0,699		Valid
15	LAYANAN15	0,662		Valid

Sumber : Olah Data Tahun 2021

Tabel 4.3. di atas, uji validitas Layanan di Kantor Lurah Dempo sampel yang dipakai 40 responden, semua pernyataan mendapatkan nilai di atas 0,569 terhadap r tabel sebesar 0,312. Oleh karena itu dapat disimpulkan semua pernyataan dapat digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan.

**Tabel 4.4.  
Variabel Kepuasan Masyarakat**

No	Item Pernyataan	Nilai rhitung (CITC)	(rtabel) n=40	Keterangan
1	KEPUASAN_MASYARAKAT1	0,378	0,312	Valid
2	KEPUASAN_MASYARAKAT2	0,357		Valid
3	KEPUASAN_MASYARAKAT3	0,117		Tidak Valid
4	KEPUASAN_MASYARAKAT4	0,394		Valid
5	KEPUASAN_MASYARAKAT5	0,431		Valid
6	KEPUASAN_MASYARAKAT6	-0,343		Tidak Valid
7	KEPUASAN_MASYARAKAT7	0,409		Valid
8	KEPUASAN_MASYARAKAT8	0,366		Valid
9	KEPUASAN_MASYARAKAT9	0,227		Tidak Valid
10	KEPUASAN_MASYARAKAT10	0,394		Valid
11	KEPUASAN_MASYARAKAT11	0,431		Valid
12	KEPUASAN_MASYARAKAT12	-0,308		Tidak Valid
13	KEPUASAN_MASYARAKAT13	0,409		Valid
14	KEPUASAN_MASYARAKAT14	0,366		Valid
15	KEPUASAN_MASYARAKAT15	0,373		Valid
16	KEPUASAN_MASYARAKAT16	0,399		Valid
17	KEPUASAN_MASYARAKAT17	0,470		Valid
18	KEPUASAN_MASYARAKAT18	0,230		Tidak Valid
19	KEPUASAN_MASYARAKAT19	0,440		Valid
20	KEPUASAN_MASYARAKAT20	0,227		Tidak Valid
21	KEPUASAN_MASYARAKAT21	-0,044		Tidak Valid
22	KEPUASAN_MASYARAKAT22	0,105		Tidak Valid
23	KEPUASAN_MASYARAKAT23	0,470		Valid

24	KEPUASAN_MASYARAKAT24	0,043		Tidak Valid
25	KEPUASAN_MASYARAKAT25	0,433		Valid
26	KEPUASAN_MASYARAKAT26	0,127		Tidak Valid
27	KEPUASAN_MASYARAKAT27	0,357		Valid

Sumber : Olah Data Tahun 2021

Tabel 4.4. di atas, uji validitas Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Dempo dengan sampel yang dipakai 40 responden, 10 buah pernyataan berada di bawah -0,044 terhadap r tabel sebesar 0,312 jadi 10 buah pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid dan 10 buah pernyataan tersebut tidak dapat dilanjutkan dalam penelitian.

Sedangkan 17 item indikator pernyataan berada diatas 0,357 terhadap r tabel sebesar 0,312 jadi 17 item pernyataan koefisien korelasi r hitung (CITC) > r tabel, maka dari itu ke 17 buah pernyataan diatas dapat dilakukan ke penelitian selanjutnya.

### b. Uji Reliabilitas

Untuk mengukur tinggi rendahnya reliabilitas salah satunya dapat menggunakan teknik pengukuran koefisien alpha dari *Cronbach*. Hasil uji reliabilitas untuk variable-variabel dapat ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.5.**  
**Variabel Kompetensi**

<i>Cronbach's Alpha</i>	$r_{tabel} N=40 (\alpha=0,05)$	Keterangan
0,896	0,312	Reliabel

Sumber : Olah Data Tahun 2021

Dari hasil uji tabel 4.5. diatas didapatkan nilai koefisien *Cronbach Alpha* = 0,896 Nilai  $r_{tabel}$  dengan  $n = 40$ ,  $\alpha = 5\%$ . Berarti variabel  $r_{hitung}$  (0,896) >  $r_{tabel}$  (0,312). Dikarenakan nilai reliabilitas variabel diatas 0,312

maka dapat disimpulkan uji reabilitas terpenuhi dan dapat dilanjutkan pada penelitian selanjutnya.

**Tabel 4.6  
Variabel Disiplin Kerja**

<i>Cronbach's Alpha</i>	$r_{tabel} N=40 (\alpha=0,05)$	Keterangan
0,915	0,312	Reliabel

Sumber : Olah Data Tahun 2021

Dari hasil uji tabel 4.6. diatas didapatkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,915 Nilai  $r_{tabel}$  dengan  $n=40$ ,  $\alpha = 5\%$ . Berarti variabel  $r_{hitung}$  (0,917) >  $r_{tabel}$  (0,312). Dikarenakan nilai reabilitas diatas berada diatas 0,312 maka dapat disimpulkan uji reabilitas terpenuhi dan dapat dilanjutkan ke penelitian selanjutnya.

**Tabel 4.7  
Variabel Layanan**

<i>Cronbach's Alpha</i>	$r_{tabel} N=40 (\alpha=0,05)$	Keterangan
0,928	0,312	Reliabel

Sumber : Olah Data Tahun 2021

Dari hasil uji tabel 4.7. diatas didapatkan nilai koefisien *Cronbach Alpha* adalah sebesar 0,928 Nilai  $r_{tabel}$  dengan  $n=40$ ,  $\alpha = 5\%$ . Berarti variabel  $r_{hitung}$  (0,894) >  $r_{tabel}$  (0,312). Dikarenakan nilai reabilitas diatas berada di atas 0,312 dapat disimpulkan uji reabilitas terpenuhi dan dapat dilanjutkan ke penelitian selanjutnya.

**Tabel 4.8.  
Variabel Kepuasan Masyarakat**

<i>Cronbach's Alpha</i>	$r_{tabel} N=40 (\alpha=0,05)$	Keterangan
0,719	0,312	Reliabel

Sumber : Olah Data Tahun 2021

Dari hasil uji tabel 4.8. diatas didapatkan nilai koefisien *Cronbach Alpha* adalah sebesar 0,719. Nilai  $r_{tabel}$  dengan  $n=40$ ,  $\alpha = 5\%$ . Berarti variabel  $r_{hitung}$  ( $0,719 > r_{tabel}$  ( $0,312$ )). Dikarenakan nilai reabilitas diatas 0,312 maka dapat disimpulkan nilai reabilitas terpenuhi dan dapat dilakukan penelitian selanjutnya.

### 3. Profil Responden

Adapun profil responden dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 4.9  
**JENIS\_KELAMIN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
LAKI-LAKI	57	71,3	71,3	71,3
PEREMPUAN	23	28,7	28,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Sumber : Olah Data Tahun 2021

Dari hasil table 4.9 di atas responden masyarakat di kantor lurah watas lubuk durian yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 57 Responden (71,3%) dan perempuan berjumlah 23 Responden (28,7%). Jadi yang paling banyak dari responden jenis kelamin adalah laki-laki.

Tabel 4.10  
**USIA**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18-25	10	12,5	12,5	12,5
26-33	26	32,5	32,5	45,0
34-55	39	48,7	48,7	93,7
56	5	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Sumber : Olah Data Tahun 2021

Pada table 4.10 di atas terlihat bahwa responden masyarakat di kantor watas lubuk durian yang berusia  $>56$  tahun sebanyak 5 Responden (6,3%), yang berusia antara 18-25 tahun sebanyak 10 responden (12,5%) , yang berusia 26-33 tahun sebanyak 26 responden (32,5) dan yang berusia

34-55 tahun sebanyak 39 responden (48,7%). Jadi yang paling dominan berusia 34-55 tahun sebanyak 39 responden (48,7%).

**Tabel 4.11  
PENDIDIKAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	8	10,0	10,0
	S1	35	43,7	53,7
	S2	8	10,0	63,8
	SMA	29	36,3	100,0
	Total	80	100,0	

Sumber : Olah Data Tahun 2021

Dari hasil table 4.11 di atas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan masyarakat di kantor lurah watas lubuk durian yang memiliki pendidikan SMA berjumlah 29 Responden (36,3%), memiliki pendidikan D3 berjumlah 8 Responden (10,0%), memiliki pendidikan S1 berjumlah 35 Responden (43,7%) dan memiliki pendidikan S2 berjumlah 8 Responden (10,0%). Jadi yang paling dominan adalah yang berpendidikan S1 berjumlah 35 Responden (43,7%).

**Tabel 4.12  
PEKERJAAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BURUH/TANI	21	26,3	26,3
	LAIN-LAIN	9	11,2	37,5
	PNS/TNI/POLRI	34	42,5	80,0
	WIRASWASTA	16	20,0	
	Total	80	100,0	100,0

Sumber : Olah Data Tahun 2021

Pada table 4.12 di atas terlihat bahwa pekerjaan responden masyarakat di kantor lurah watas lubuk durian kota buklinggau yang pekerjaannya sebagai buruh/tani sebanyak 21 responden (26,3%), yang pekerjaannya sebagai Pns/Tni/Polri sebanyak 34 responden (42,5%), yang pekerjaannya sebagai wiraswasta sebanyak 16 responden (20,0%), yang

pekerjaannya lain-lain sebanyak 9 responden (11,2%). Jadi yang dominan adalah pekerjaannya sebagai Pns/Tni/Polri sebanyak 34 responden (42,5%),

#### **4. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian**

##### **a. Analisis Variabel Kompetensi (X<sub>1</sub>)**

Data jawaban responden mengenai pernyataan yang berkaitan dengan variabel Kompetensi (X<sub>1</sub>) terdiri dari 62 pernyataan di Kelurahan Watas Lubuk Durian, dengan 15 pernyataan untuk masing-masing jawaban dihitung dalam persentase pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.13  
Distribusi Jawaban Responden variabel Kompetensi (X1)**

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>ALTERNATIF JAWABAN</b>				
		<b>STS %</b>	<b>TS %</b>	<b>RR %</b>	<b>S %</b>	<b>SS %</b>
1	KOMPETENSI1	0	0	21,3	68,7	10,0
2	KOMPETENSI2	0	0	25,0	71,2	3,8
3	KOMPETENSI3	0	0	15,0	75,0	10,0
4	KOMPETENSI4	0	0	20,0	66,2	13,8
5	KOMPETENSI5	0	0	18,8	68,7	12,5
6	KOMPETENSI6	0	0	26,3	68,7	5,0
7	KOMPETENSI7	0	2,5	23,7	70,0	3,8
8	KOMPETENSI8	0	0	13,8	73,7	12,5
9	KOMPETENSI9	0	0	22,5	65,0	12,5
10	KOMPETENSI10	0	0	17,5	68,7	13,8
11	KOMPETENSI11	0	0	22,5	65,0	12,5
12	KOMPETENSI12	0	0	20,0	66,2	13,8
13	KOMPETENSI13	0	0	18,8	67,5	13,7
14	KOMPETENSI14	0	0	22,5	67,5	10,0
15	KOMPETENSI15	0	0	23,7	70,0	6,3
<b>TOTAL</b>		0%	0,2%	20,8%	68,8%	10,2%

Tabel 4.13 yang paling dominan menjawab setujuh sebesar 68,8%, dan yang mempengaruhi adalah pertanyaan no. 3 dikarenakan mendapatkan nilai sebesar 75,0% yang menjawab setuju, dengan pernyataan Setiap pegawai diharapkan mempunyai inisiatif dalam bekerja.

### **b. Analisis Variabel Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>)**

Data jawaban responden mengenai pernyataan yang berkaitan dengan variabel Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>) terdiri dari 62 pernyataan di Kelurahan Watas Lubuk Durian, 15 pernyataan untuk masing-masing jawaban dihitung dalam persentase pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.14  
Distribusi Jawaban Responden variabel Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>)**

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS %	TS %	RR %	S %	SS %
1	DISIPLIN_KERJA1	0	0	18,7	70,0	11,3
2	DISIPLIN_KERJA2	0	0	16,3	71,2	12,5
3	DISIPLIN_KERJA3	0	0	15,0	68,7	16,3
4	DISIPLIN_KERJA4	0	0	17,5	68,7	13,8
5	DISIPLIN_KERJA5	0	0	23,8	63,7	12,5
6	DISIPLIN_KERJA6	0	0	21,3	68,7	10,0
7	DISIPLIN_KERJA7	0	0	23,8	63,7	12,5
8	DISIPLIN_KERJA8	0	0	16,3	63,7	20,0
9	DISIPLIN_KERJA9	0	0	16,3	67,4	16,3
10	DISIPLIN_KERJA10	0	0	15,0	72,5	12,5
11	DISIPLIN_KERJA11	0	0	13,8	68,7	17,5
12	DISIPLIN_KERJA12	0	0	11,3	75,0	13,7
13	DISIPLIN_KERJA13	0	0	20,0	67,5	12,5
14	DISIPLIN_KERJA14	0	0	13,7	70,0	16,3
15	DISIPLIN_KERJA15	0	0	16,3	61,2	22,5
<b>TOTAL</b>		0%	0%	17,3%	68%	14,7%

Tabel 4.14 diatas yang paling dominan menjawab setuju sebesar 68%. Dan yang mempengaruhi adalah pertanyaan no. 12, dikarenakan mendapatkan nilai sebesar 75,0%, dengan pernyataan Setiap pegawai dalam melaksanakan tugas seharusnya memperhatikan target yang jelas.

### c. Analisis Variabel Layanan (X<sub>3</sub>)

Data jawaban responden mengenai pernyataan yang berkaitan dengan variabel Layanan (X<sub>3</sub>) terdiri dari 62 pernyataan di Kelurahan Watas Lubuk Durian, 12 pernyataan untuk masing-masing jawaban dihitung dalam persentase pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.15  
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Layanan (X3)**

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS %	TS %	RR %	S %	SS %
1	LAYANAN1	0	0	21,2	67,5	11,3
2	LAYANAN2	0	0	26,3	66,2	7,5
3	LAYANAN3	0	0	22,5	67,5	10,0
4	LAYANAN4	0	0	16,3	70,0	13,7
5	LAYANAN5	0	0	17,5	76,2	6,3
6	LAYANAN6	0	1,3	20,0	67,5	11,2
7	LAYANAN7	0	0	20,0	68,7	11,3
8	LAYANAN8	0	1,3	23,7	62,5	12,5
9	LAYANAN9	0	0	21,3	70,0	8,7
10	LAYANAN10	0	0	17,5	68,7	13,8
11	LAYANAN11	0	0	20,0	66,2	13,8
12	LAYANAN12	0	0	20,0	65,0	15,0
13	LAYANAN13	0	0	17,5	75,0	7,5
14	LAYANAN14	0	0	18,8	68,7	12,5
15	LAYANAN15	0	0	26,2	62,5	11,3
<b>TOTAL</b>		0%	0,3%	20,6%	68,1%	11%

Tabel 4.15 yang paling dominan menjawab setujuh sebesar 68,1%. Dan yang mempengaruhi adalah pertanyaan no. 5 dikarenakan mendapatkan nilai sebesar 76,2% dengan pernyataan fasilitas yang dimiliki dan lingkungan kantor selalu rapi dan terasa nyaman.

#### **d. Analisis Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Data jawaban responden mengenai pernyataan yang berkaitan dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y) terdiri dari 62 pernyataan di Kelurahan Watas Lubuk Durian, 17 pernyataan untuk masing-masing jawaban dihitung dalam persentase pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.16  
Distribusi Jawaban Responden variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)**

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS %	TS %	RR %	S %	SS %
1	KEPUASAN_MASYARAKAT1	0	0	13,7	75,0	11,3
2	KEPUASAN_MASYARAKAT2	0	0	10,0	76,3	13,7
3	KEPUASAN_MASYARAKAT3	0	0	12,5	82,5	5,0
4	KEPUASAN_MASYARAKAT4	0	0	12,5	76,2	11,3
5	KEPUASAN_MASYARAKAT5	0	0	10,0	73,7	16,3
6	KEPUASAN_MASYARAKAT6	0	0	11,3	78,7	10,0
7	KEPUASAN_MASYARAKAT7	0	1,3	8,7	77,5	12,5
8	KEPUASAN_MASYARAKAT8	0	1,3	11,2	77,5	10,0
9	KEPUASAN_MASYARAKAT9	0	0	13,7	77,5	8,8
10	KEPUASAN_MASYARAKAT10	0	0	15,0	80,0	5,0
11	KEPUASAN_MASYARAKAT11	0	0	10,0	76,2	13,8
12	KEPUASAN_MASYARAKAT12	0	0	8,8	72,5	18,7
13	KEPUASAN_MASYARAKAT13	0	0	10,0	82,5	7,5
14	KEPUASAN_MASYARAKAT14	0	0	10,0	78,7	11,3
15	KEPUASAN_MASYARAKAT15	0	0	10,0	78,7	11,3
16	KEPUASAN_MASYARAKAT16	0	0	8,8	76,2	15,0
17	KEPUASAN_MASYARAKAT17	0	0	11,3	77,4	11,3
<b>TOTAL</b>		0%	0,2%	11%	77,5 %	11,3%

Tabel 4.16 yang paling dominan menjawab setujuh sebesar 77,5%. Dan yang paling mempengaruhi adalah pertanyaan no. 10, dikarekan mendapatkan nilai yang paling tinggi sebesar 80,0, dengan pernyataan Pelaksanaan layanan sesuai urutan masyarakat yang datang.

## 5. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Dalam melakukan Uji normalitas berpatokan dengan nilai “*Kolmogorov Smirnov*”. Data dikatakan normal jika nilai signifikansi ( $>0,05$ ). Dalam *SPSS 20,0 For Windows* didapaykan hasil *SPSS One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.17.**  
Hasil Uji Normalitas Data  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	KOMPETENSI _X1	DISIPLIN KERJA_X 2	LAYANAN _X3	KEPUASAB_M ASYARAKAT_ Y
N	80	80	80	80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean 58,38	59,61	58,53	68,0000
Most Extreme Differences	Std. Deviation 5,288	5,286	5,370	4,78658
Absolute	,147	,129	,099	,138
Positive	,097	,084	,085	,055
Negative	-,147	-,129	-,099	-,138
Kolmogorov-Smirnov Z	1,312	1,153	,882	1,230
Asymp. Sig. (2-tailed)	,064	,140	,419	,097

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021.

Dari hasil uji normalitas tabel 4.17 diatas didapatkan nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) variabel Kompetensi sebesar 0,064, variabel Didiplin Kerja sebesar 0,140, dan variabel Layanan sebesar 0,419 sedangkan variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,097, dikarenakan semua mendapatkan nilai diatas 0,05 maka dapat di simpulkan datanya dinyatakan normal.

### b. Uji Linearitas

**Tabel 4.18.**  
**Uji Linearitas Kompetensi dan Kepuasan Masyarakat**

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAB_MAS YARAKAT_Y *	Between Groups	(Combined)	1017,523	21	48,453	3,546	,000
		Linearity Deviation from	716,498	1	716,498	52,439	,000
	KOMPETENSI_X1	Linearity	301,025	20	15,051	1,102	,373
	Within Groups		792,477	58	13,663		
	Total		1810,000	79			

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021.

Hasil uji linearitas Kompetensi dengan kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tebel ANOVA diatas nilai sigfikansi pada *Linearity* sebesar 0,00, karena signifikansi kurang dari 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ .

Sedangkan hasil signifikansi pada *Deviation from Linearity* juga lebih besar dari 0,05 ( $0,373 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kompetensi dengan kepuasan masyarakat terdapat hubungan yang linear jadi linearitasnya terpenuhi.

**Tabel 4.19.**  
**Uji Linearitas Disiplin Kerja dan Kepuasan Masyarakat**

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAB_MAS YARAKAT_Y *	Between Groups	(Combined)	812,201	24	33,842	1,865	,029
		Linearity Deviation from	639,489	1	639,489	35,249	,000
	DISIPLIN_KERJA_X2	Linearity	172,712	23	7,509	,414	,989
	Within Groups		997,799	55	18,142		
	Total		1810,000	79			

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021.

Hasil uji linearitas Disiplin Kerja dengan Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel ANOVA bahwa nilai sigfikansi pada *Linearity* sebesar 0,000 karena signifikansi kurang dari 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ .

Sedangkan hasil signifikansi pada *Deviation from Linearity* juga lebih besar dari 0,05 ( $0,989 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Disiplin Kerja dengan Kepuasan masyarakat terdapat hubungan yang linear jadi linearitasnya terpenuhi.

**Tabel 4.20.  
Uji Linearitas Layanan dan Kepuasan Masyarakat**

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAB_MA SYARAKAT_Y * LAYANAN_X3	(Combined)	967,310	23	42,057	2,795	,001
	Between Groups	502,601	1	502,601	33,400	,000
	Linearity Deviation from	464,709	22	21,123	1,404	,154
	Linearity					
	Within Groups	842,690	56	15,048		
	Total	1810,000	79			

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021.

Hasil uji linearitas Layanan dan kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel ANOVA bahwa nilai sigfikansi pada *Linearity* sebesar 0,000, karena signifikansi kurang dari 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ .

Sedangkan hasil signifikansi pada *Deviation from Linearity* juga lebih besar dari 0,05 ( $0,154 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Layanan dengan Kepuasan Masyarakat terdapat hubungan yang linear jadi linearitasnya terpenuhi.

## 6. Regresi Linier Berganda

### a. Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

**Tabel 4.21.**  
**Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	14,575	5,191	
KOMPETENSI_X1	,282	,084	,311
DISIPLIN_KERJA_X2	,319	,080	,353
LAYANAN_X3	,307	,070	,344

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021

Dari hasil olahan SPSS 20 pada tabel 4.21 dapat diketahui hasil pengujian regresi berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$\text{Kepuasan Masyarakat} = 14,575 \text{ (Constant)} + 0,282 \text{ (Kompetensi)} + 0,319 \\ \text{(Disiplin Kerja)} + 0,307 \text{ (Layanan)}$$

Dari persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- “Nilai konstanta yaitu sebesar 14,575 Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan tidak mengalami perubahan atau nilainya nol, maka nilai dari variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 14,575”.
- “Nilai koefisien regresi variabel Kompetensi sebesar 0,282 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai variabel kompetensi meningkat sebesar satu satuan, maka nilai variabel kompetensi akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,282 satuan. Sebaliknya jika nilai regresi 0,282 turun sebesar satu satuan, maka kepuasan masyarakat juga diprediksikan mengalami penurunan sebesar 0,282 satuan. Oleh karena itu dapat

disimpulkan Kompetensi mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan masyarakat”.

- c. “Nilai koefisien regresi variabel Disiplin Kerja sebesar 0,319 satuan, hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai variabel Disiplin Kerja meningkat sebesar satu satuan, maka nilai variabel akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,319 satuan. Sebaliknya jika nilai regresi 0,319 turun sebesar satu satuan, maka kepuasan masyarakat juga diprediksikan mengalami penurunan sebesar 0,319 satuan. Oleh karena itu dapat disimpulkan disiplin kerja mempunyai hubungan yang searah terhadap kepuasan masyarakat”.
- d. “Nilai koefisien regresi variabel Layanan sebesar 0,307 satuan, hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai variabel layanan meningkat sebesar satu satuan, maka nilai variabel layanan akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,307 satuan. Sebaliknya jika nilai regresi 0,307 turun sebesar satu satuan, maka kinerja juga diprediksikan mengalami penurunan sebesar 0,307 satuan. Oleh karena itu dapat disimpulkan Layanan mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan Masyarakat”.

#### **b. Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat**

**Tabel 4.22.  
Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	25,944	4,982	
KOMPETENSI_X1	,392	,089	,433
DISIPLIN_KERJA_X2	,322	,089	,355

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021

Dari hasil olahan SPSS 20 pada tabel 4.22 dapat diketahui hasil pengujian regresi berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$\text{Kepuasan Masyarakat} = 25,944 \text{ (Constant)} + 0,392 \text{ (Kompetensi)} + 0,322$$

### (Disiplin Kerja)

Dari persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. “Nilai konstanta yaitu sebesar 25,944 Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel Kompetensi, dan Disiplin Kerja tidak mengalami perubahan atau nilainya nol, maka nilai dari variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 25,944”.
- b. “Nilai koefisien regresi variabel Kompetensi sebesar 0,392 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai variabel kompetensi meningkat sebesar satu satuan, maka nilai variabel kompetensi akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,392 satuan. Sebaliknya jika nilai regresi 0,392 turun sebesar satu satuan, maka kepuasan masyarakat juga diprediksikan mengalami penurunan sebesar 0,392 satuan. Oleh karena itu dapat disimpulkan Kompetensi mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan masyarakat”.
- c. “Nilai koefisien regresi variabel Disiplin Kerja sebesar 0,322 satuan, hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai variabel Disiplin Kerja meningkat sebesar satu satuan, maka nilai variabel akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,322 satuan. Sebaliknya jika nilai regresi 0,322 turun sebesar satu satuan, maka kepuasan masyarakat juga diprediksikan mengalami penurunan sebesar 0,322 satuan. Oleh karena itu dapat

disimpulkan disiplin kerja mempunyai hubungan yang searah terhadap kepuasan masyarakat”.

### c. Kompetensi dan Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

**Tabel 4.23.  
Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	23,249	5,148	
1 KOMPETENSI_X1	,457	,078	,505
LAYANAN_X3	,308	,077	,346

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021

Dari hasil olahan SPSS 20 pada tabel 4.23 dapat diketahui hasil pengujian regresi berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_3X_3$$

. **Kepuasan Masyarakat = 23,249 (Constant) + 0,457 (Kompetensi) + 0,308 (Layanan)**

Dari persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- “Nilai konstanta yaitu sebesar 23,249 Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel Kompetensi, dan Layanan tidak mengalami perubahan atau nilainya nol, maka nilai dari variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 23,249”.
- “Nilai koefisien regresi variabel Kompetensi sebesar 0,457 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai variabel kompetensi meningkat sebesar satu satuan, maka nilai variabel kompetensi akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,457 satuan. Sebaliknya jika nilai regresi 0,457 turun sebesar satu satuan, maka kepuasan masyarakat juga diprediksikan mengalami penurunan sebesar 0,457 satuan. Oleh karena itu dapat

disimpulkan Kompetensi mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan masyarakat”.

- c. “Nilai koefisien regresi variabel Layanan sebesar 0,308 satuan, hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai variabel layanan meningkat sebesar satu satuan, maka nilai variabel layanan akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,308 satuan. Sebaliknya jika nilai regresi 0,308 turun sebesar satu satuan, maka kinerja juga diprediksikan mengalami penurunan sebesar 0,308 satuan. Oleh karena itu dapat disimpulkan Layanan mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan Masyarakat”.

**d. Disiplin Kerja dan layanan terhadap kepuasan masyarakat**

**Tabel 4.24  
Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	18,451	5,387	
1 DISIPLIN_KERJA_X2	,460	,073	,508
LAYANAN_X3	,378	,071	,424

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021

Dari hasil olahan SPSS 20 pada tabel 4.24 dapat diketahui hasil pengujian regresi berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_2X_2 + b_3X_3$$

- a. “Nilai konstanta yaitu sebesar 18,451 Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel Disiplin Kerja dan Layanan tidak mengalami perubahan atau nilainya nol, maka nilai dari variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 18,451”.

- b. "Nilai koefisien regresi variabel Disiplin Kerja sebesar 0,460 satuan, hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai variabel Disiplin Kerja meningkat sebesar satu satuan, maka nilai variabel akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,460 satuan. Sebaliknya jika nilai regresi 0,460 turun sebesar satu satuan, maka kepuasan masyarakat juga diprediksikan mengalami penurunan sebesar 0,460 satuan. Oleh karena itu dapat disimpulkan disiplin kerja mempunyai hubungan yang searah terhadap kepuasan masyarakat".
- d. "Nilai koefisien regresi variabel Layanan sebesar 0,378 satuan, hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai variabel layanan meningkat sebesar satu satuan, maka nilai variabel layanan akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,378 satuan. Sebaliknya jika nilai regresi 0,378 turun sebesar satu satuan, maka kinerja juga diprediksikan mengalami penurunan sebesar 0,378 satuan. Oleh karena itu dapat disimpulkan Layanan mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan Masyarakat".

## 7. Koefesien Determinasi

**Tabel 4.25.**  
**Uji Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,766 <sup>a</sup>	,587	,570	3,13758

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021.

Dari hasil uji determinasi didapatkan nilai *R Square* 0,587 (58,7%) artinya Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan secara bersamaan memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian, setelah disesuaikan nilai sisanya  $100\% - 58,7\% = 41,3\%$  dipengaruhi faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

## 8. Uji Simultan (Uji F)

### a. Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat

**Tabel 4.26**  
**Pengujian Terhadap Hipotesis**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1061,824	3	353,941	35,954	,000 <sup>b</sup>
Residual	748,176	76	9,844		
Total	1810,000	79			

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. Predictors: (Constant), LAYANAN\_X3, DISIPLIN\_KERJA\_X2, KOMPETENSI\_X1

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021.

Berdasarkan tabel 4.26 diatas didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $35,954 > F_{tabel} = 2,88$  dan tingkat kemaknaan secara simultan signifikansinya adalah  $0,000 < (\alpha) = 0,05$   $df = n - k = 80 - 3 - 1 = 76$  adalah sebesar 2,72 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. artinya menunjukan bahwa secara bersama-sama (*simultan*) variabel bebas yaitu Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat, jadi terbukti kebenarannya dan hipotesisnya dapat diterima.

**b. Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat**

**Tabel 4.27.**  
**Pengujian Terhadap Hipotesis**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	875,218	2	437,609	36,047	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	934,782	77	12,140		
Total	1810,000	79			

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. Predictors: (Constant), DISIPLIN\_KERJA\_X2, KOMPETENSI\_X1

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021.

Berdasarkan tabel 4.27 diatas didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 36,047 >  $F_{tabel} = 3,12$  dan tingkat kemaknaan secara simultan signifikansinya adalah  $0,000 < (\alpha) = 0,05$   $df = n - k = 80 - 2 - 1 = 77$  adalah sebesar 3.12 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. artinya menunjukan bahwa secara bersama-sama (*simultan*) variabel bebas yaitu Kompetensi dan Disiplin Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat, jadi terbukti kebenarannya dan hipotesisnya dapat diterima.

**c. Kompetensi dan Layanan terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat**

**Tabel 4.28.**  
**Pengujian Terhadap Hipotesis**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	905,418	2	452,709	38,536	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	904,582	77	11,748		
Total	1810,000	79			

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. Predictors: (Constant), LAYANAN\_X3, KOMPETENSI\_X1

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021.

Berdasarkan tabel 4.28 didapatkan nilai  $F_{hitung}$  38,536 >  $F_{tabel} = 3.12$  dan tingkat kemaknaan secara simultan signifikansnya adalah 0,000 < ( $\alpha$ ) = 0,05 df = n – k = 80 - 2 - 1 = 77 adalah sebesar 3.12 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. artinya menunjukan bahwa secara bersama-sama (*simultan*) variabel bebas yaitu Kompetensi dan Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat, jadi terbukti kebenarannya dan hipotesisnya dapat diterima.

#### d. Disiplin Kerja dan Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

**Tabel 4.29.  
Pengujian Terhadap Hipotesis**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	951,073	2	475,536	,000 <sup>b</sup>
	Residual	858,927	77	11,155	
	Total	1810,000	79		

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. Predictors: (Constant), LAYANAN\_X3, DISIPLIN\_KERJA\_X2  
Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021.

Berdasarkan tabel 4.29 didapatkan nilai  $F_{hitung}$  42,630 >  $F_{tabel} = 3.12$  dan tingkat kemaknaan secara simultan signifikansnya adalah 0,000 < ( $\alpha$ ) = 0,05 df = n – k = 80 - 2 - 1 = 77 adalah sebesar 3.12 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. artinya menunjukan bahwa secara bersama-sama (*simultan*) variabel bebas yaitu Disiplin Kerja dan Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat, jadi terbukti kebenarannya dan hipotesisnya dapat diterima.

## 9. Regresi Linier Sederhana

### a. Variabel Kompetensi Terhadap Kepuasan Masyarakat

**Tabel 4.30.**  
**Koefisien Regresi Linier Sederhana**  
**Variabel Kompetensi (X<sub>1</sub>)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	34,752	4,669	
KOMPETENSI_X1	,570	,080	,629

Sumber : Hasil Olah Data tahun 2021

Dari hasil olahan SPSS 20 dapat diketahui hasil pengujian regresi sederhana diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bX_1$$

$$\text{Kepuasan Masyarakat} = 34,752 \text{ (Constant)} + 0,570 \text{ (Kompetensi)}$$

Dari persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- “Nilai konstanta yaitu sebesar 34,752 Hal ini menunjukan bahwa apabila variabel Kompetensi tidak ada atau nilainya nol, maka nilai dari kepuasan masyarakat adalah sebesar 34,752”.
- “Nilai koefisien regresi variabel kompetensi sebesar 0,570 satuan, hal ini menunjukan bahwa apabila nilai Kompetensi meningkat sebesar satu satuan, maka nilai variabel kompetensi akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,570 satuan. Sebaliknya jika nilai regresi kompetensi turun sebesar satu satuan, maka kepuasan masyarakat juga diprediksikan mengalami penurunan sebesar 0,570 satuan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kompetensi mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan Masyarakat”.

## b. Variabel Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

**Tabel 4.31.**  
**Koefisien Regresi Linier Sederhana**  
**Variabel Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	35,911	4,935	
DISIPLIN KERJA X <sub>2</sub>	,538	,082	,594

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021

Dari hasil olahan SPSS 20 dapat diketahui hasil pengujian regresi sederhana diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bX_2$$

$$\text{Kepuasan Masyarakat} = 35,911 \text{ (Constant)} + 0,538 \text{ (Disiplin Kerja)}$$

Dari persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- “Nilai konstanta yaitu sebesar 35,911 Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel Disiplin Kerja tidak ada atau nilainya nol, maka nilai dari kepuasan masyarakat adalah sebesar 35,911”.
- “Nilai koefisien regresi variabel disiplin kerja sebesar 0,538 satuan, hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai disiplin kerja meningkat sebesar satu satuan, maka nilai variabel disiplin kerja akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,538 satuan. Sebaliknya jika nilai regresi disiplin kerja turun sebesar satu satuan, maka kepuasan masyarakat juga diprediksikan mengalami penurunan sebesar 0,538 satuan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan Masyarakat”.

**c. Variabel Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

**Tabel 4.32.**  
**Koefisien Regresi Linier Sederhana**  
**Variabel Layanan (X<sub>3</sub>)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	40,510	5,041	
LAYANAN X <sub>3</sub>	,470	,086	,527

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021

Dari hasil olahan SPSS 20 dapat diketahui hasil pengujian regresi sederhana diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bX_3$$

$$\text{Kepuasan Masyarakat} = 40,510 \text{ (Constant)} + 0,470 \text{ (layanan)}$$

Dari persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- “Nilai konstanta yaitu sebesar 40,510 Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel layanan tidak ada atau nilainya nol, maka nilai dari kepuasan masyarakat adalah sebesar 40,510”.
- “Nilai koefisien regresi variabel layanan sebesar 0,470 satuan, hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai layanan meningkat sebesar satu satuan, maka nilai variabel layanan akan mengalami perubahan secara positif sebesar 0,470 satuan. Sebaliknya jika nilai regresi layanan turun sebesar satu satuan, maka kepuasan masyarakat juga diprediksikan mengalami penurunan sebesar 0,470 satuan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa layanan mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan Masyarakat”.

## 10. Hasil Uji Koefisien Korelasi

**Tabel 4.33**  
**Hasil Uji Koefisien Korelasi (r)**

		KEPUASAB_MASYARAKAT_Y AT_Y	KOMPETENSI_X1	DISIPLIN_KERJA_X2	LAYANAN_X3
Pearson Correlation	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y KOMPETENSI_X1 DISIPLIN_KERJA_X2 LAYANAN_X3	1,000 .629 .594 .527	.629 1,000 .552 .358	.594 .552 1,000 .203	.527 .358 .203 1,000

Sumber : Hasil Olahan Data Tahun 2021.

Tabel 4.33 di atas menunjukkan bahwa, hasil uji koefisien korelasi (r) variabel bebas Kompetensi ( $X_1$ ) yang diperoleh adalah 0,629. Hal ini dapat diartikan bahwa, hubungan antara variabel bebas Kompetensi ( $X_1$ ) dan variabel terikat Kepuasan masyarakat (Y) secara parsial dapat dikatakan kuat yaitu sebesar 0,629 karena nilai r berada di interval koefisien 0,60 – 0,799.

Tabel 4.33 di atas juga menunjukkan bahwa, hasil uji koefisien korelasi (r) variabel bebas Disiplin Kerja ( $X_2$ ) yang diperoleh adalah 0,594 Hal ini dapat diartikan bahwa hubungan antara variabel bebas Disiplin Kerja ( $X_2$ ) dan variabel terikat kepuasan masyarakat (Y) secara parsial dapat dikatakan cukup yaitu sebesar 0,594 karena nilai r berada di interval koefisien 0,40 – 0,599.

Tabel 4.33 di atas juga menunjukkan bahwa, hasil uji koefisien korelasi (r) variabel bebas Layanan ( $X_3$ ) yang diperoleh adalah 0,527. Hal ini dapat diartikan bahwa hubungan antara variabel bebas layanan ( $X_3$ ) dan variabel terikat kepuasan masyarakat (Y) secara parsial dapat dikatakan sedang yaitu sebesar 0,527 karena nilai r berada di interval koefisien 0,40 – 0,599.

## 11. Hasil Uji Parsial (Uji t)

### a. Uji t (Kompetensi)

**Tabel 4.34.**  
**Hasil Uji Parsial**

Variabel (X1)	T	Sig.
Kompetensi	3,354	,001

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.34. diatas diperoleh nilai  $t_{hitung} = 3,354$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} 1.664$  dengan tingkat signifikan  $= 0,001 < (\alpha) 0.05$ , df  $(n-1) 80 - 1 = 79$  adalah sebesar 1.664 hal ini menunjukan Ho ditolak dan Ha diterima dan secara parsial variabel Kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Lubuk Durian.

### b. Uji t (Disiplin Kerja)

**Tabel 4.35.**  
**Hasil Uji t (Parsial)**

Variabel (X1)	T	Sig
Disiplin Kerja	3,986	,000

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021.

Berdasarkan tabel 4.35 diatas diperoleh nilai  $t_{hitung} = 3,986$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} 1.664$  dengan tingkat signifikan  $= 0,000 < (\alpha) 0.05$ , df  $(n-1) 80 - 1 = 79$  adalah sebesar 1.664, hal ini menunjukan Ho ditolak dan Ha diterima dan secara parsial variabel Disiplin Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Watas Lubuk Durian.

### c. Uji t (Layanan)

**Tabel 4.36.**  
**Hasil Uji t (Parsial)**

Variabel (X1)	T	Sig
layanan	4,354	,000

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021.

Berdasarkan tabel 4.36 diatas diperoleh nilai  $t_{hitung} = 4,354$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} 1,664$  dengan tingkat signifikan  $= 0,000 < (\alpha) 0,05$ , df  $(n-1) 80 - 1 = 79$  adalah sebesar 1,664 hal ini menunjukan Ho ditolak dan Ha diterima dan secara parsial variabel layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat kantor lurah watas lubuk durian.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **a. Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian.**

Dari hasil uji F (simultan) didapatkan hasil nilai  $F_{hitung}$  sebesar 35,964 dari nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,88 dengan nilai signifikansinya  $0,000 < \alpha = 0,05$ , dari hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian, maka dari itu hendaknya pimpinan di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian selalu memperhatikan dan selalu meningkatkan kompetensi yang dimiliki oleh pegawainya sehingga layanan yang diberikan terhadap masyarakat berjalan dengan lancar dan apa yang menjadi keinginan oleh masyarakat dapat terwujud. Selain kompetensi disiplin kerja pegawai juga harus menjadi perhatian pimpinan kantor lurah watas lubuk durian. Apabila pada saat masyarakat ingin berurusan di kantor lurah tetapi petugas atau pegawai yang bertugas tidak berada di tempat atau meninggalkan tempat kerja tanpa sepengertahan pimpinan maka pelayanan

yang diinginkan oleh masyarakat tidak dapat terwujud dan masyarakat merasa kecewa dikarenakan petugas tidak ada.

“Jika dikaitkan dengan teori Wibowo (2017: 271) kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atas tugas yang dilandasi atau keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”.

dari pendapat wibowo diatas maka peneliti juga menyimpulkan kompetensi harus menjadi perhatian pimpinan apabila kemampuan pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaannya maka kepuasan masyarakat dapat tercapai tetapi apabila kompetensi yang dimiliki pegawai tidak di tingkatkan maka kepuasan masyarakat tidak dapat terwujud.

“Sedangkan Menurut Sutrisno (2016:96-97), tujuan disiplin kerja adalah untuk menjaga efisiensi dengan mencegah dan mengoreksi tindakan-tindakan individu dalam itikad tidak baiknya terhadap kelompok, Untuk melindungi perilaku yang baik dengan menetapkan respon yang dikehendaki, Untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah”.

Sedangkan jika dikaitkan dengan hasil uji determinasi ketiga variabel (kompetensi, disiplin kerja dan layanan) yang dimiliki pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan nilai yang cukup besar. Maka dari pimpinan kantor Lurah Watas Lubuk durian harus memperhatikan, meningkatkan, dan menertikan kompetensi, disiplin kerja pegawai dan layanan yang diberikan kepada masyarakat maka akan terwujudnya kepuasan masyarakat yang optimal.

**b. Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian.**

Dari hasil uji  $F_{hitung}$  diperoleh nilai sebesar 36,047 lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,12 maka peneliti menyimpulkan kompetensi dan disiplin kerja merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan untuk dapat mewujudkan keinginan masyarakat jika kompetensi dan disiplin kerja pegawai selalu ditingkatkan maka kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan kepadanya akan terpusaskan dan masyarakat akan senang, tetapi jika kedua hal tersebut tidak ditingkatkan pimpinan kantor lurah watas lubuk durian maka kepuasan masyarakat tidak akan tercapai.

“Jika dikaitkan dengan teori yang dikemukakan oleh Sutrisno (2016:203). “Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan”.

Maka kompetensi yang dimiliki pegawai adalah landasan dasar yang harus ditingkatkan oleh pimpinan, sedangkan pendapat

“Menurut Sutrisno (2016:94), metode kedisiplinan adalah berupa peraturan-peraturan sebagai berikut (a) Peraturan jam masuk, pulang, dan jam istirahat; (b) Peraturan dasar tentang berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan; (c) Peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain; (d) Peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai selama organisasi dan sebagainya”. Maka dari itu disiplin kerja juga harus ditingkatkan oleh pimpinan sehingga ketika masyarakat ingin berurus di kantor lurah petugas ada dan masyarakat merasa keinginan mereka terpenuhi”.

**c. Kompetensi dan Layanan terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor**

**Lurah Watas Lubuk Durian Kota Lubuklinggau**

Dari hasil uji  $F_{hitung}$  diperoleh nilai sebesar 38,538 dari nilai  $F_{tabel}$  diperoleh nilai 3,12 maka peneliti menyimpulkan kompetensi dan layanan yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat juga merupakan dua hal yang harus diperhatikan jika kompetensi pegawainya telah ditingkatkan tetapi layanan yang berikan terhadap masyarakat tidak rama, acu tak acu dan maka kepuasan masyarakat tidak akan terwujud maka kedua variabel tersebut harus menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan maka pimpinan harus meningkatkan kedua hal tersebut sehingga kepuasan masyarakat tercapai secara optimal.

“Sedangkan jika dikaitkan dengan teori yang disampaikan oleh Boulter, Dalziel, dan Hill, (dalam Sutrisno, 2016: 203), mengemukakan “Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu”.

Sedangkan Menurut Metode dalam mengembangkan layanan prima meliputi hal-hal (dalam zaenal mukarom 2018:153) sebagai berikut Penyusunan standar layanan, Penyusunan SOP, Pengukuran Kinerja layanan, dan Pengelolahan pengaduan. Maka kedua variabel tersebut merupakan dua hal yang harus dimiliki oleh pegawai sehingga kepuasan masyarakat tercapai secara optimal.

**d). Pengaruh Disiplin Kerja dan Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

**Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kota Lubuklinggau**

Dari hasil uji F didapat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 42,630 dengan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,12 maka dari itu Disiplin Kerja dan Layanan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan jika kedisiplinan pegawainya tidak ditingkatkan

maka kepuasan masyarakat tidak akan tercapai sebaliknya juga jika layanan yang diberikan pegawai terhadap masyarakat tidak di tingkangkan maka kepuasan masyarakat tidak akan tercapai maka dari itu peneliti menyimpulkan kedua variabel diatas harus menjadi perhatian pimpinan di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

“Sedangkan jika dikaitkan dengan teori yang dikemukakan oleh Hamali (2018:213) “tujuan disiplin kerja adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energy”.

Sedangkan menurut Mukarom (2018:150) fungsi layanan adalah untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Maka dapat disimpulkan kedua variabel tersebut dua hal yang menjadi perhatian pimpinan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di kantor Lurah Watas Lubuk Durian

#### **e. Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kota Lubuklinggau**

Dari hasil uji t didapat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,354 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,664 maka dari peneliti menyimpulkan kompetensi pegawai merupakan yang memperngaruhi kepuasan masyarakat dikarenaka jika kompetensi yang dimiliki pegawainya tidak ada maka bagaimana pegawai tersebut memberikan apa yang diinginkan oleh masyarakat sehingga membuat masyarakat tidak puas. Sedangkan hubungan koefisien korelasi antara kompetensi dan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang kuat maka pimpinan harus selalu meningkatkan keterampilan dan keahlian pegawainya

dengan diikutkan dengan pelatihan atau seminar sehingga kompetensi pegawainya meningkat.

“Jika dikaitkan dengan pendapat Sutrisno (2016:212). Tujuan kompetensi adalah sebagai berikut “Agar pekerjaan lebih menarik sehingga lebih menarik sehingga mampu mendorong semangat kerja sumber daya manusia dan memotivasi mereka untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik lagi (mendorong sumber daya manusia untuk terus menerus menyempurnakan hasil kerja mereka)”.

Dari pendapat tersebut kompetensi adalah hal yang dapat membuat pegawai bekerja dengan semangat dikarenakan pekerjaan yang dibebankan kepada merupakan suatu hal yang menarik dan harus diselesaikan seperti hal yang game jika kita belum menyelesaikan game tersebut maka kita terus berusaha untuk menyelesaikannya sama halnya dengan pekerjaan yang dibebankan kepadanya jika diberikan sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya maka pegawai akan menyelesaikan pekerjaannya.

#### **f. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Watas Lubuk Durian Kota Lubuklinggau**

Dari hasil uji t didapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,986 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,664 maka peneliti mengambil kesimpulan disiplin kerja pegawai merupakan hal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dikarenakan jika kedisiplina pegawainya kurang seperti tidak ada di tempat maka masyarakat yang akan berurusan di kantor lurah tidak dapat terpenuhi maka dari itu hendaknya pegawai selalu berada di tempat pada saat jam kantor sehingga masyarakat yang datang terpenuhi keinginanya dan dapat memuaskan masyarakat apa yang dibutuhkannya dikantor lurah. Sedangkan dikaitkan dengan hasil uji koefisien korelasi antara disiplin kerja dan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang cukup, tetapi biarpun hanya cukup

tetapi harus menjadi perhatian pimpinan kantor lurah watas lubuk durian sehingga masyarakat merasa puas terhadap apa yang mereka inginkan di kantor lurah.

“Jika dikaitkan dengan teori yang dikemukakan oleh Afandi (2018:12), Tujuan disiplin kerja adalah sebagai berikut “Disiplin kerja yang baik mencerminkan tanggung jawab seseorang yang baik, mencerminkan tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Karena hal ini akan mendorong gairah atau semangat kerja, dan mendorong terwujudnya tujuan organisasi”.

Dari pendapat diatas disiplin kerja merupakan tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaannya sehingga berjalan secara optimal maka dari itu dapat disimpulkan dari teori diatas disiplin kerja pegawai merupakan suatu hal yang dapat memuaskan masyarakat di kantor lurah watas lubuk durian.

**g. Pengaruh Layanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor lurah watas lubuk durian kota lubuklinggau.**

Dari hasil uji t didapat nilai  $t_{hitung}$  4,354 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,664 maka peneliti mengambil kesimpulan layanan mempengaruhi kepuasan masyarakat di kantor lurah watas lubuk durian. Apabila layanan yang diberikan terhadapnya tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat maka kepuasan masyarakat tidak akan terpenuhi dengan optimal. maka dari itu hendaknya pimpinan memperhatikan bagaimana pegawainya melayani masyarakat yang datang ke kantor lurah tau memberikan arahan kepada pegawai bagaimana memberikan layanan kepada masyarakat.

Jika dikaitkan dengan hasil uji koefisien korelasi hubungan antara layanan dan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang cukup tetapi dari hasil uji tersebut masih harus menjadi perhatian pimpinan untuk meningkatkan layanan yang diberikan pegawainya. Jika layanan ya prima

maka masyarakat akan puas. Menurut pendapat “zaenal mukarom (2018:153) Metode dalam mengembangkan layanan prima meliputi hal-hal sebagai berikut Penyusunan standar layanan, Penyusunan SOP, Pengukuran Kinerja layanan, dan Pengelolahan pengaduan. Dari keemapt metode diatas jika diterapkan di kantor lurah watas lubuk durian maka layanan yang diberikan akan berjalan sesuai dengan yang telah diharapkan sehingga dapat memuaskan pegawai dalam mendapatkan layanan.

## **2. Pembahasan Hasil Penelitian Dengan Hasil Penelitian Yang Relevan**

“Hasil penelitian ini jika dikaitkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hermawati (2018) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Upt Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan”.

ditemukan beberapa hal : Pertama, ada persamaan variable dengan apa yang dilakukan Peneliti, yakni variable bebas Kompetensi, layanan dan disiplin kerja dan terikat kepuasan masyarakat. Kedua, hasil penelitian yang diperoleh hermawati dengan yang ditemukan Peneliti, sama, yakni ada pengaruh positif dan signifikan dari kompetensi, layanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Ketiga, ada perbedaan di antara kedua penelitian, baik lokasi maupun jumlah sampel sehingga dengan sendirinya ada perbedaan hasil yang diperoleh.

“Dikaitkan dengan hasil penelitian yang dilakukan Ana Solehkati dewi dan muhsin (2019), dengan judul Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bandar Kabupaten Batang”.

Beberapa hal ditemukan di antara kedua penelitian ini, antara lain: Pertama, persamaan di antara kedua penelitian ini adalah ada variable bebas Kompetensi dan layanan, dan variable terikat kepuasan masyarakat. Kedua,

hasil penelitian yang diperoleh, sama, yakni kompetensi dan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ketiga, ada perbedaan di antara kedua penelitian, baik lokasi maupun jumlah sampel sehingga dengan sendirinya terdapat beberapa perbedaan.

“Dikaitkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rika Ayu Eliani (2017) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai Dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang”.

Beberapa hal ditemukan di antara kedua penelitian ini, yaitu Pertama, persamaan di antara kedua penelitian ini, ada variable bebas, Kompetensi dan Disiplin dan variable terikat, Kepuasan Masyarakat. Kedua, hasil kedua penelitian sama, yakni kompetensi dan disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ketiga, ada perbedaan di antara kedua penelitian, baik mengenai lokasi maupun jumlah sampel sehingga dengan sendirinya ada perbedaan hasil yang diperoleh.

Maka dari itu kompetensi pegawai suatu organisasi dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dikantor lurah watas lubuk durian, selain kompetensi yang mempengaruhi kepuasan masyarakat salah satu nya yaitu disiplin kerja dan layanan.

Dengan memberlakukan kedisiplinan pegawainya dan memperhatikan layanan yang diberikan kepada masyarakat akan dapat mendorong kepuasan masyarakat secara optimal dan dapat mencapai tujuan organisasi hal ini terbukti dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Peneliti, yang mana ketiga hipotesis memperoleh hasil yang memiliki pengaruh dan signifikan.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kec. Lubuklinggau Barat. Hal ini dibuktikan dengan Nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh adalah  $35,954 > F_{tabel} = 2,88$  dan tingkat kemaknaan secara simultan signifikansinya adalah  $0,000 < (\alpha) = 0,05$ .
2. Kompetensi, dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kec. Lubuklinggau Barat. Hal ini dibuktikan dengan Nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh adalah  $36,047 > F_{tabel} = 3,12$  dan tingkat kemaknaan secara simultan signifikansinya adalah  $0,000 < (\alpha) = 0,05$ .
3. Kompetensi, dan Layanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kec. Lubuklinggau Barat. Hal ini dibuktikan dengan Nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh adalah  $38,536 > F_{tabel} = 3,12$  dan tingkat kemaknaan secara simultan signifikansinya adalah  $0,000 < (\alpha) = 0,05$ .
4. Disiplin Kerja dan Layanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kec. Lubuklinggau Barat. Hal ini dibuktikan dengan Nilai  $F_{hitung}$  yang

diperoleh adalah  $42,630 > F_{tabel} = 3.12$  dan tingkat kemaknaan secara simultan signifikansinya adalah  $0,000 < (\alpha) = 0,05$ .

5. Kompetensi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kec. Lubuklinggau Barat. Hal ini dibuktikan dengan Nilai  $t_{hitung} = 3,354$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} 1.664$  dengan tingkat signifikan  $= 0,000 < (\alpha) 0.05$ .
6. Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kec. Lubuklinggau Barat. Hal ini dibuktikan dengan Nilai  $t_{hitung} = 3,986$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} 1.664$  dengan tingkat signifikan  $= 0,000 < (\alpha) 0.05$ .
7. Layanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian Kec. Lubuklinggau Barat. Hal ini dibuktikan dengan Nilai  $t_{hitung} = 4,354$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} 1.664$  dengan tingkat signifikan  $= 0,000 < (\alpha) 0.05$ .

### **Implikasi Manajerial**

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang diperoleh peneliti dan menjadi Perhatian bagi Kantor Lurah Watas Lubuk Durian dalam mewujudkan visi dan misi kota lubuklinggau.

- a. Secara simultan Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan terhadap kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh Kompetensi sumber daya manusia, Disiplin kerja pegawai dan layanan yang diberikan, maka implikasinya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, kompetensi yang dimiliki pegawai adalah hal yang harus diperhatikan

oleh pimpinan organisasi pemerintah khususnya di kantor lurah watas lubuk durian untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang optimal.

Sedangkan yang paling dominan memperngaruhi secara simultan adalah variabel Disiplin Kerja dan Layanan Terhadap kepuasan masyarakat sebesar 39,51 didapat dari nilai  $F_{hitung}$  42,630 - nilai  $F_{tabel}$  3.12, maka dari pada itu hendaknya pimpinan kantor lurah watas lubuk durian memperhatikan dan harus selalu meningkatkan disiplin kerja pegawai sehingga pegawai dalam melakukan layanan dapat optimal sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya dan dapat memuaskan keinginan yang dibutuhkan masyarakat

- b. Secara parsial menunjukkan bahwa masing-masing variabel mempengaruhi kepuasan masyarakat, namun variabel Layanan berpengaruh paling dominan sebesar 2,69 didapat dari nilai  $t_{hitung}$  4,354 – nilai  $t_{tabel}$  1,664, maka dari itu hendaknya pimpinan memperhatikan layanan yang diberikan pegawai kelurahan terhadap masyarakat sehingga dapat memuaskan apa yang diinginkan masyarakat ketika mereka datang ke kantor lurah watas lubuk durian. tetapi layanan optimal juga perlu adanya dukungan dari setiap variabel lain, Kompetensi yang dimiliki pegawai dan disiplin kerja untuk dapat mencapai standar yang telah ditetapkan oleh kantor lurah watas lubuk durian untuk meningkatkan kepuasan masyarakatnya.

Dari hasil jawaban responden mengenai indikator-indikator penelitian dalam menyebarluaskan kusioner di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian yang paling dominan setipa variabel adalah :

1. Dari 15 Pernyataan tentang variabel Kompetensi didapatkan hasil jawaban responden yang menjawab setuju dari 80 responden dalam penelitian yang paling dominan adalah pernyataan nomor 3 yaitu Setiap pegawai diharapkan mempunyai inisiatif dalam bekerja. maka dari itu hendaknya pegawai mempunyai inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaanya sehingga dapat memuaskan masyarakat. Sedangkan dari kelima indikator yang paling memperngaruhi adalah indikator pertama yaitu indikator motif, maka dari itu hendaknya pimpinan memperhatikan motif pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.
2. Dari 15 pernyataan tentang Variabel Disiplin Kerja didapatkan hasil Jawaban responden menjawab setuju dari 80 responden dalam penelitian yang paling dominan adalah pernyataan nomor 12 (dua belas) yaitu Setiap pegawai dalam melaksanakan tugas seharusnya memperhatikan target yang jelas. Maka dari itu hendaknya pimpinan menjelaskan target yang harus diselesaikan oleh pegawai dalam menyelesaikan keinginan masyarakat sehingga pegawai memiliki panduan dalam menjalankan pekerjaannya dan menghasilkan pekerjaan yang optimal dengan apa yang di inginkan masyarakat. Sedangkan dari ke enam indikator variabel disiplin kerja, indikator yang paling dominan adalah indikator target pekerjaan. Maka dari itu hendaknya memperhatikan terget yang telah ditentukan organisasi untuk dapat memuaskan masyarakat di kantor lurah watas lubuk durian.

3. Sedangkan dari 15 pernyataan tentang variabel layanan didapatkan hasil jawaban responden yang menjawab setujuh dari 80 responden dalam penelitian yang paling dominan adalah pernyataan nomor 5 yaitu Fasilitas yang dimiliki dan lingkungan kantor selalu rapi dan terasa nyaman. Maka dari itu hendaknya memperhatikan fasilitas atau kebutuhan apa saja yang dibutuhkan oleh setiap pegawai, seperti komputer, printer dan lingkungan kerja yang nyaman sehingga membuat pegawai dalam memberikan layanan secara optimal, sedangkan dari 5 indikator layanan yang paling dominan adalah Indikator *Tangibles* (bukti langsung), maka dari itu pimpinan hendaknya langsung memberi tanggapan kebutuhan apa saja yang diinginkan pegawai dalam memberikan layanan.
4. Dari 17 pernyataan tentang variabel kepuasan masyarakat didapatkan hasil jawaban responden yang menjawab setuju dari 80 responden yang paling dominan adalah pernyataan nomor 10 yaitu Pelaksanaan layanan sesuai urutan masyarakat yang datang. Maka dari itu hendaknya dalam memberikan layanan kepada masyarakat hendaknya mendahulukan terlebih dahulu masyarakat yang pertama datang sehingga masyarakat merasa ada keadilan dalam mendapatkan layanan dan membuat masyarakat puas. Sedangkan dari 9 indikator kepuasan masyarakat yang paling dominan adalah indikator nomor 5 yaitu Keadilan mendapatkan pelayanan.

**B. Saran**

1. Hendaknya lembaga dan pimpinan meningkatkan kompetensi yang dimiliki pegawainya sehingga dapat meningkatkan keahlian pegawai dalam menyelesaikan pekerjaanya
2. Hendaknya lembaga dan pimpinan menegakkan didiplin kerja pegawai dan tidak membedah-bedahkan pegawai satu dengan pegawai lainnya, sehingga tidak mempengaruhi pegawai lainnya untuk dapat bekerja dengan optimal
3. Hendaknya pimpinan memberikan standar dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sehingga pegawai mengetahui bagaimana melayanani masyarakat.
4. Hendaknya kantor lurah watas lubuk durian membuat kotak saran terhadap aktivitas yang ada di lingkungan kantor watas lubuk durian.
5. Saran untuk penelitian lanjutan/selanjutnya

Dari hasil penelitian yang diperoleh peneliti, variabel yang paling dominan yaitu variabel layanan, maka dari itu peneliti menyarankan untuk peneliti selanjutnya untuk menganalisa lebih dalam mengenai variabel layanan, bagaimana cara untuk meningkatkan kepuasan dalam layanan yang diterima masyarakat secara optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori, konseptual dan indikator)*. Pekanbaru Riau:Zanafa Publishing.
- Ana Solekhati Dewi dan Muhsin (2019), Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bandar Kabupaten Batang
- Aqila Arta (2018) *Rangkuman Teori Manajemen SDM*. <https://artaqila.blogspot.co.id/2018/02/rangkuman-teori-manajemen-sdm.html>. 10.00 Wib, minggu 20 Oktober 2020.
- Atep Adya Barata (2014). *Dasar Dasar pelayanan prima*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Bintoro dan Daryanti. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Pegawai*. Yogyakarta:Gava Media.
- Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti, (2017) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*”
- Edison Emron, dkk, 2016. *Manajemen sumber daya manusia strategi dan perubahan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi*. Bandung : CV Alfabeta.
- Effendi, Sofian. (2014). Metodologi Effendi. Jakarta: Penerbit LP3ES, Anggota Ikapi.
- Ermayenti dkk (2019) The Effect Of Competence And Discipline Of Work On Public Satisfaction In The Regional Office Of The Ministry Of Religion In West Sumatera Province With Quality Of Service As An Intervening
- Fandy Tjiptono, (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta:Andi Offset
- Goal, L. Jimny. (2014). *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. Grasindo.
- Hani, T. Handoko. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Hamali, Arif Yusuf. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:PT Buku Seru
- Hamzah B. Uno (2016) Teori Motivasi & Pengukurannya. Cetakan keempat belas. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

- Hasibuan, Malayu S P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2013. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hermawati (2018) Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Upt Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan
- Keputusan MENPAN Nomor 81/1993 Tentang Pedoman Pelayanan Umum
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Bandung: RenajaRosdakarya.
- , (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- , 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan ke empat belas. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia, Bandung.
- (2018), *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia, Bandung.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Priansa, Donni Juni. (2017). Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung:Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, (2018). *Manajemen Pelayanan*. Cetakan 14. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rika Ayu Eliani )2-17) Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai Dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang
- Sedarmayanti. 2014.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Refika Aditama.
- , (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama, Bandung.
- Sambas. 2017. *Analisis Kolerasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Cetakan ke tiga. Pustaka Setia : Bandung

- Siregar, Syofian (2017). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17.* Jakarta:BumiAksara.
- Sri tungga dewi dkk (2018) Effect of Work Motivation with Working Discipline in Nursing Performance in Special Unit X Hospital in Yogyakarta
- Sudarmanto (2013) *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi.* Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sudaryono, (2016) *Manajemen Pemasaran teori dan Implementasi.* Penerbit C.V Andi Offset. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Bandung:Alfabeta.
- (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung:Alfabeta.
- (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandunng:Alfabeta.
- Surjadi (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.* Penerbit : Refika Aditama
- Sutrisno, Edy. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta:Kencana Prenadamedia Group.
- (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta:Kencana Prenadamedia Group.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009
- Wibowo. (2014). Perilaku dalam Organisasi. Jakarta : PT. Aja Grafindo persada.
- (2016). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- (2017). *Manajemen Kinerja Edisi Kelima.* Jakarta:PT. RajaGrafindo Persada.
- Veggy Wulan Amellia (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembeli Konsumen pada CV. Mitra Motor Tugumulyo Kabupaten Musi Rawas.*



**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA INSAN**  
Jl. Jend Besar H.M Soeharto, KM.13 RT.01 Kel. Lubuk Kupang  
Kec. Lubuklinggau Selatan I Kota Lubuklinggau

---

**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada: Yth. Bapak/Ibu Responden di Tempat.

Teriring salam semoga bapak/ibu/saudara dalam lindungan Alloh Swt, dikaruniai kesehatan dan kebahagiaan hidup lahir dan batin. Dengan ini izinkanlah saya mengajukan permohonan kepada bapak/ibu sekalian untuk memberikan jawaban atas pertanyaan dibawah ini dengan ikhlas, jujur dan benar. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka memperoleh data dan informasi terkait dengan rencana penulisan tesis saya dengan judul: "Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Watas Lubuk Durian, Kecamatan Lubuklinggau Barat I.

Keterangan:

1. Penelitian ini dilaksanakan untuk memperoleh data dan informasi terkait dengan penulisan tesis dengan judul sebagaimana tersebut di atas;
2. Jawaban bapak/ibu bersifat rahasia dan hanya akan dimanfaatkan untuk penelitian saya;
3. Jawablah dengan jujur semua pernyataan di bawah ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman bapak/ibu/saudara sekalian.
4. Jawaban yang apa adanya sangat membantu akurasi data dan informasi penelitian ini.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu mengisi kusioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Lubuklinggau, Februari 2021  
Hormat saya  
Peneliti,

Desty Permana Sari

**DAFTAR KUISIONER**

**Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Watas, Lubuk Durian Kecamatan Lubuklinggau Barat I**

- a. Nomor Responden :
- b. Identitas Responden:
  - a. Jenis kelamin : 1). Laki-laki 2). Perempuan
  - b. Usia : 1). 18 – 25 th 2). 26 – 33 th 3). 34 - 55 4. > 56 th
  - c. Pendidikan : 1). SMA 2). D3 3. S1 4. S2
  - d. Pekerjaan : 1). PNS/TNI/POLRI 2). Wiraswasta 3). Buruh/Tani 4). Lain-lain
- c. Petunjuk pengisian
  - a. Mohon dijawab dengan jujur dan diharkank tidak ada tertinggal.
  - b. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut bapak/ibu/saudara paling tepat dengan memberikan tanda silang (/©/⊗) pada salah satu jawaban.
- d. **Keterangan penilaian:**
  - SS : Sangat Setuju
  - S : Setuju
  - RR : Ragu-ragu
  - TS : Tidak setuju
  - STS : Sangat Tidak Setuju

**A. Kompetensi (X1)**

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
<b>Motif</b>						
1	Setiap pegawai diharapkan mempunyai nilai-nilai kejujuran dalam melaksanakan pekerjaannya					
2	Setiap pegawai telah beradaptasi dengan sarana dan prasarana teknologi					
3	Setiap pegawai diharapkan mempunyai inisiatif dalam bekerja					
<b>Sifat</b>						
4	Setiap pegawai diharapkan memiliki sifat etos kerja yang tinggi					
5	Setiap pegawai diharapkan memiliki sikap yang kerjasama dengan rekan kerja.					
6	Setiap pegawai seharusnya mengutamakan kepentingan lembaga dari pada kepentingan pribadi dalam					

	menyelesaikan pekerjaan				
<b>Konsep Diri</b>					
7	Setiap pegawai berusaha memperbaiki hasil pekerjaan yang belum sempurna				
8	Setiap pegawai memiliki minat untuk dapat meningkatkan keahlian dalam bekerja				
9	Setiap pegawai diharapkan bersikap professional, jujur dan sabar dalam menjalankan pekerjaannya.				
<b>Pengetahuan</b>					
10	Pekerjaan yang sulit dapat diatasi pegawai dengan pengatahan yang diperoleh dari jenjang pendidikannya				
11	Pegawai dinilai memahami pekerjaan yang dibebankan oleh pimpinan				
12	Pegawai diharapkan mengikuti pelatihan untuk meningkatkan pengetahuannya				
<b>Keterampilan</b>					
13	Setiap Pegawai mampu menyampaikan gagasan, pendapat dan ide-ide, baik secara lisan maupun tulisan				
14	Setiap pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan keahlian yang dimiliki				
15	Setiap pegawai berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan metode yang efektif dan efisien				

## B. Disiplin Kerja (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>Masuk Kerja Tepat Waktu</b>						
1	Setiap pegawai diminta-tepat waktu datang ke kantor					
2	Setiap pegawai pulang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan organisasi					
3	Setiap pegawai hendaknya selalu mengikuti apel pagi					
<b>Penggunaan Waktu Secara Efektif</b>						
4	Setiap pegawai menggunakan waktu sebaik-baiknya dalam meberikan pelayanan					
5	Setiap pelaksana layanan tidak menunda-nunda dalam memberikan layanan kepada masyarakat					
<b>Tidak pernah mangkir/tidak kerja</b>						
6	Setiap pegawai hendaknya selalu berada didalm ruang kerja					
7	Setiap pegawai hendaknya tidak meninggalkan tempat kerja selama jam kerja.					
8	Setiap pegawai memberi tahu lebih dahulu (surat izin) jika absen bekerja					
<b>Mematuhi semua peraturan organisasi atau perusahaan</b>						
9	Setiap pegawai mematuhi peraturan yang diberikan oleh organisasi					

10	Setiap pimpinan hendaknya mensosialisasikan jenis sanksi yang akan diberikan terhadap setiap pelanggaran				
11	Pimpinan organisasi memberikan sanksi yang tegas bagi yang melanggar peraturan.				
<b>Target pekerjaan</b>					
12	Setiap pegawai dalam melaksanakan tugas seharusnya memperhatikan target yang jelas				
13	Setiap pimpinan selalu mensosialisasikan waktu penyelesaian dalam memberikan layanan kepada masyarakat				
<b>Membuat Laporan kerja harian</b>					
14	Setiap pegawai seharusnya menyampaikan laporan hasil kerja kepada atasan tepat waktu				
15	Setiap pegawai seharusnya selalu melaporkan perkembangan pekerjaannya ke atasan.				

### C. Layanan (X3)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
<i>Reliability (keandalan)</i>						
1	Kecepatan layanan akan diperoleh sesuai dengan janji yang ditetapkan					
2	Setiap pelaksana layanan selalu bersikap adil dalam melayanani sesuai urutan datang					
3	Setiap pegawai dalam memberikan layanan ke masyarakat selalu diselesaikan dengan cepat dan tepat pada waktunya					
<i>Tangibles (bukti langsung)</i>						
4	Penampilan setiap pegawai pelaksana layanan sebaiknya rapi dan sopan, dan murah senyum.					
5	Fasilitas yang dimiliki dan lingkungan kantor selalu rapi dan terasa nyaman					
6	Sebaiknya tersedia fasilitas ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat					
<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>						
7	Pelaksana layanan selalu menunjukkan sikap kesabaran dan perhatian terhadap masyarakat yang dilayani					
8	Pelaksana layanan selalu merespon keluhan masyarakat dengan cepat dan tuntas.					
9	Pelaksana layanan selalu menyambut masyarakat yang meminta pelayanan dengan senyuman, ramah dan sopan					
<i>Assurance (jaminan)</i>						
10	Pelaksana layanan memiliki wawasan yang memadai dalam pelaksanaan proses layanan kepada masyarakat					
11	Pelaksana layanan memiliki kompetensi dalam melayani masyarakat					

12	Pelaksana layanan memiliki kemampuan dalam memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat					
<i>Empati (kepedulian)</i>						
13	Pimpinan dan staf pada Kantor Lurah Watas Lubuk Durian selalu berusaha mengetahui kelemahan-kelemahan yang muncul dalam proses layanan					
14	Dalam memberikan layanan terhadap masyarakat tidak membedakan status sosial (tidak diskriminatif).					
15	Pelaksana layanan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan.					

#### D. Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
Prosedur dan Persyaratan pelayanan.						
1	Persyaratan yang diminta oleh pegawai pelayanan hendaknya disosialisasikan terlebih dahulu kepada masyarakat yang dilayani					
2	Prosedur pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan standar yang ada pada papan pengumuman					
Kejelasan petugas dan Kedisiplinan pelayanan.						
3	Pegawai selalu berada di ruangan pelayanan					
4	Kepastian pegawai yang memberikan layanan (nama, Jabatan, Kewenangan)					
Tanggung jawab petugas pelayanan						
5	Kejelasan wewenang pegawai dalam penyelenggaraan layanan					
6	Kejelasan Tanggung jawab pegawai dalam penyelesaian layanan					
Kemampuan petugas dan kecepatan pelayanan						
7	Pelaksana pelayanan di Kantor Lurah memiliki pengetahuan yang memadai.					
8	Pelaksana layanan memiliki keterampilan khusus dalam memberikan pelayanan.					
Keadilan mendapatkan pelayanan						
9	Pelaksanaan layanan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.					
10	Pelaksanaan layanan sesuai urutan masyarakat yang datang					
11	Kantor Lurah Watas Lubuk Durian menyediakan saluran penanganan pengaduan diruang pelayanan					
Kesopanan dan keramahan petugas.						
12	Perilaku pelaksana layanan dengan sopan menyapa setiap pengunjung					
13	Perilaku pelaksana layanan ramah dan tidak acuh tak acuh					

Kewajaran dan kepastian biaya pelayanan.						
14	Biaya penerbitan dokumen sesuai dengan yang ditetapkan pada selembaran yang diberikan					
Kepastian jadwal pelayanan						
15	Waktu layanan konsisten sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.					
Kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan						
16	Tersedianya prasarana ruang tunggu bagi masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan.					
17	Pelaksana layanan di Kantor Lurah Watas Lubuk Durian dilengkapi dengan prasarana kerja yang mendukung terciptanya pelayanan yang memuaskan					

Demikian seluruh pernyataan telah selesai, dan saya sekali lagi mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan kerjasama dari bapak/ibu/sekalian, semoga jawaban-jawaban tersebut dapat diolah untuk kepentingan penelitian ini.

---

## LAMPIRAN UJI COBA

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	40	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,719	27

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPUASAN_MASYARAKAT1	109,7250	16,102	,378	,702
KEPUASAN_MASYARAKAT2	109,6750	16,225	,357	,703
KEPUASAN_MASYARAKAT3	109,5250	16,974	,117	,720
KEPUASAN_MASYARAKAT4	109,8250	16,507	,394	,704
KEPUASAN_MASYARAKAT5	109,8000	16,267	,431	,701
KEPUASAN_MASYARAKAT6	109,4250	18,866	-,343	,754
KEPUASAN_MASYARAKAT7	109,6500	15,977	,409	,699
KEPUASAN_MASYARAKAT8	109,6750	16,430	,366	,704
KEPUASAN_MASYARAKAT9	109,4750	16,512	,227	,713
KEPUASAN_MASYARAKAT10	109,8250	16,507	,394	,704
KEPUASAN_MASYARAKAT11	109,8000	16,267	,431	,701
KEPUASAN_MASYARAKAT12	109,4250	18,712	-,308	,752
KEPUASAN_MASYARAKAT13	109,6500	15,977	,409	,699
KEPUASAN_MASYARAKAT14	109,6750	16,430	,366	,704
KEPUASAN_MASYARAKAT15	109,6750	16,174	,373	,702
KEPUASAN_MASYARAKAT16	109,6750	15,866	,399	,699
KEPUASAN_MASYARAKAT17	109,6750	15,610	,470	,694
KEPUASAN_MASYARAKAT18	109,4000	16,451	,230	,712
KEPUASAN_MASYARAKAT19	109,6250	15,574	,440	,695

KEPUASAN_MASYARAKAT20	109,4750	16,512	,227	,713
KEPUASAN_MASYARAKAT21	109,3500	17,567	-,044	,734
KEPUASAN_MASYARAKAT22	109,4500	16,972	,105	,722
KEPUASAN_MASYARAKAT23	109,6750	15,610	,470	,694
KEPUASAN_MASYARAKAT24	109,4750	17,230	,043	,726
KEPUASAN_MASYARAKAT25	109,6500	15,669	,433	,696
KEPUASAN_MASYARAKAT26	109,3750	16,856	,127	,720
KEPUASAN_MASYARAKAT27	109,8000	16,472	,357	,705

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	40	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,896	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KOMPETENSI1	56,45	22,100	,498	,892
KOMPETENSI2	56,45	22,305	,596	,889
KOMPETENSI3	56,47	20,717	,644	,886
KOMPETENSI4	56,38	22,035	,545	,890
KOMPETENSI5	56,50	22,051	,581	,889
KOMPETENSI6	56,47	22,102	,530	,890
KOMPETENSI7	56,20	21,959	,528	,891
KOMPETENSI8	56,43	22,661	,404	,895

KOMPETENSI9	56,43	21,584	,643	,886
KOMPETENSI10	56,35	21,874	,552	,890
KOMPETENSI11	56,30	21,703	,603	,888
KOMPETENSI12	56,40	21,067	,655	,885
KOMPETENSI13	56,38	21,369	,625	,887
KOMPETENSI14	56,35	21,003	,674	,884
KOMPETENSI15	56,40	22,810	,465	,893

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	40	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,915	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DISIPLIN_KERJA1	70,15	43,977	,626	,909
DISIPLIN_KERJA2	70,15	42,951	,709	,907
DISIPLIN_KERJA3	70,03	44,384	,614	,909
DISIPLIN_KERJA4	70,10	42,605	,756	,905
DISIPLIN_KERJA5	69,70	47,446	,205	,919
DISIPLIN_KERJA6	70,18	44,610	,567	,911
DISIPLIN_KERJA7	70,08	42,892	,749	,906
DISIPLIN_KERJA8	70,00	45,641	,426	,914
DISIPLIN_KERJA9	70,00	43,590	,604	,910
DISIPLIN_KERJA10	70,08	44,174	,540	,911
DISIPLIN_KERJA11	70,05	43,946	,641	,909
DISIPLIN_KERJA12	70,08	42,892	,749	,906
DISIPLIN_KERJA13	70,08	43,815	,628	,909
DISIPLIN_KERJA14	69,95	46,818	,282	,917
DISIPLIN_KERJA15	70,10	42,451	,775	,905
DISIPLIN_KERJA16	69,78	47,153	,252	,918
DISIPLIN_KERJA17	70,05	42,972	,668	,908
DISIPLIN_KERJA18	70,03	43,358	,648	,908

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	40	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,928	15

#### **Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LAYANAN1	55,20	25,651	,651	,924
LAYANAN2	55,07	25,917	,591	,925
LAYANAN3	55,02	24,692	,698	,922
LAYANAN4	55,07	25,815	,613	,925
LAYANAN5	55,00	25,077	,724	,921
LAYANAN6	55,15	25,772	,605	,925
LAYANAN7	55,10	25,990	,618	,925
LAYANAN8	55,02	26,743	,569	,926
LAYANAN9	55,15	25,413	,678	,923
LAYANAN10	55,12	24,933	,730	,921
LAYANAN11	55,02	26,743	,569	,926
LAYANAN12	55,15	25,413	,678	,923
LAYANAN13	55,12	24,933	,730	,921
LAYANAN14	55,12	25,087	,699	,922
LAYANAN15	55,00	25,385	,662	,923

*LAMPIRAN PENELITIAN***Frequencies****Statistics**

	JENIS_KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
N	Valid	80	80	80
	Missing	0	0	0

**Frequency Table****JENIS\_KELAMIN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	57	71,3	71,3
	PEREMPUAN	23	28,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0

**USIA**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	10	12,5	12,5
	26-33	26	32,5	45,0
	34-55	39	48,7	93,7
	56	5	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0

**PENDIDIKAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	8	10,0	10,0
	S1	35	43,7	43,7
	S2	8	10,0	63,8
	SMA	29	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0

**PEKERJAAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BURUH/TANI	21	26,3	26,3	26,3
	LAIN-LAIN	9	11,2	11,2	37,5
	PNS/TNI/POLRI	34	42,5	42,5	80,0
	WIRASWASTA	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KOMPETENSI1	54,49	24,633	,553	,891
KOMPETENSI2	54,59	25,056	,536	,892
KOMPETENSI3	54,43	24,551	,636	,888
KOMPETENSI4	54,44	24,350	,570	,890
KOMPETENSI5	54,44	24,452	,578	,890
KOMPETENSI6	54,59	24,625	,593	,889
KOMPETENSI7	54,63	24,896	,489	,893
KOMPETENSI8	54,39	24,367	,654	,887
KOMPETENSI9	54,48	24,379	,558	,891
KOMPETENSI10	54,41	24,625	,542	,891
KOMPETENSI11	54,48	24,101	,610	,889
KOMPETENSI12	54,44	24,300	,580	,890
KOMPETENSI13	54,43	24,450	,563	,891
KOMPETENSI14	54,50	24,759	,518	,892
KOMPETENSI15	54,55	24,478	,621	,888

## Reliability

## Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,888	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DISIPLIN_KERJA1	55,69	24,977	,488	,883
DISIPLIN_KERJA2	55,65	24,889	,514	,882
DISIPLIN_KERJA3	55,60	24,572	,547	,881
DISIPLIN_KERJA4	55,65	24,686	,526	,882
DISIPLIN_KERJA5	55,72	23,974	,619	,878
DISIPLIN_KERJA6	55,72	25,037	,471	,884
DISIPLIN_KERJA7	55,72	23,949	,624	,878
DISIPLIN_KERJA8	55,57	24,349	,540	,881
DISIPLIN_KERJA9	55,61	24,164	,610	,878
DISIPLIN_KERJA10	55,64	24,943	,516	,882
DISIPLIN_KERJA11	55,57	24,450	,571	,880
DISIPLIN_KERJA12	55,59	25,081	,517	,882
DISIPLIN_KERJA13	55,69	23,888	,670	,876
DISIPLIN_KERJA14	55,59	24,752	,526	,882
DISIPLIN_KERJA15	55,55	24,251	,537	,882

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	80	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,895	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LAYANAN1	54,63	25,123	,599	,888
LAYANAN2	54,71	25,321	,576	,889
LAYANAN3	54,65	25,167	,597	,888
LAYANAN4	54,55	25,846	,480	,892
LAYANAN5	54,64	26,031	,529	,890
LAYANAN6	54,64	25,297	,532	,890
LAYANAN7	54,61	25,886	,467	,893
LAYANAN8	54,66	24,328	,660	,885
LAYANAN9	54,65	25,522	,558	,889
LAYANAN10	54,56	24,654	,694	,884
LAYANAN11	54,59	25,030	,596	,888
LAYANAN12	54,57	24,779	,627	,886
LAYANAN13	54,63	25,959	,524	,891
LAYANAN14	54,59	26,018	,439	,894
LAYANAN15	54,68	24,627	,649	,885

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	80	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,881	17

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha Item Deleted
KEPUASAN_MASYARAKAT1	64,0250	20,126	,562	,87
KEPUASAN_MASYARAKAT2	63,9625	20,720	,439	,87
KEPUASAN_MASYARAKAT3	64,0750	20,779	,519	,87
KEPUASAN_MASYARAKAT4	64,0125	20,342	,527	,87
KEPUASAN_MASYARAKAT5	63,9375	20,059	,565	,87
KEPUASAN_MASYARAKAT6	64,0125	20,569	,506	,87
KEPUASAN_MASYARAKAT7	63,9875	19,987	,577	,87
KEPUASAN_MASYARAKAT8	64,0375	19,809	,620	,87
KEPUASAN_MASYARAKAT9	64,0500	20,301	,558	,87
KEPUASAN_MASYARAKAT10	64,1000	20,800	,480	,87
KEPUASAN_MASYARAKAT11	63,9625	20,290	,541	,87
KEPUASAN_MASYARAKAT12	63,9000	20,901	,368	,88
KEPUASAN_MASYARAKAT13	64,0250	20,784	,509	,87
KEPUASAN_MASYARAKAT14	63,9875	20,544	,512	,87
KEPUASAN_MASYARAKAT15	63,9875	20,924	,418	,87
KEPUASAN_MASYARAKAT16	63,9375	20,642	,460	,87
KEPUASAN_MASYARAKAT17	64,0000	20,000	,629	,87

## Frequencies

### Frequency Table

**KOMPETENSI1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	17	21,3	21,3
	SETUJU	55	68,7	68,7
	SANGAT SETUJU	8	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0

**KOMPETENSI2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	20	25,0	25,0
	SETUJU	57	71,2	71,2
	SANGAT SETUJU	3	3,8	3,8
	Total	80	100,0	100,0

**KOMPETENSI3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	12	15,0	15,0
	SETUJU	60	75,0	75,0
	SANGAT SETUJU	8	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0

**KOMPETENSI4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	16	20,0	20,0
	SETUJU	53	66,2	66,2
	SANGAT SETUJU	11	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0

**KOMPETENSI5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	15	18,8	18,8

SETUJU	55	68,7	68,7	87,5
SANGAT SETUJU	10	12,5	12,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**KOMPETENSI6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	21	26,3	26,3
	SETUJU	55	68,7	68,7
	SANGAT SETUJU	4	5,0	5,0
	Total	80	100,0	100,0

**KOMPETENSI7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	2	2,5	2,5
	RAGU-RAGU	19	23,7	23,7
	SETUJU	56	70,0	70,0
	SANGAT SETUJU	3	3,8	3,8
	Total	80	100,0	100,0

**KOMPETENSI8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	11	13,8	13,8
	SETUJU	59	73,7	73,7
	SANGAT SETUJU	10	12,5	12,5
	Total	80	100,0	100,0

**KOMPETENSI9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	18	22,5	22,5
	SETUJU	52	65,0	65,0
	SANGAT SETUJU	10	12,5	12,5
	Total	80	100,0	100,0

**KOMPETENSI10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	14	17,5	17,5

SETUJU	55	68,7	68,7	86,3
SANGAT SETUJU	11	13,8	13,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**KOMPETENSI11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	18	22,5	22,5
	SETUJU	52	65,0	87,5
	SANGAT SETUJU	10	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0

**KOMPETENSI12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	16	20,0	20,0
	SETUJU	53	66,2	86,3
	SANGAT SETUJU	11	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0

**KOMPETENSI13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	15	18,8	18,8
	SETUJU	54	67,5	86,3
	SANGAT SETUJU	11	13,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0

**KOMPETENSI14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	18	22,5	22,5
	SETUJU	54	67,5	90,0
	SANGAT SETUJU	8	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0

**KOMPETENSI15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	19	23,7	23,8

SETUJU	56	70,0	70,0	93,8
SANGAT SETUJU	5	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

## Frequencies

### Frequency Table

DISIPLIN\_KERJA1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	15	18,7	18,7
	SETUJU	56	70,0	70,0
	SANGAT SETUJU	9	11,3	11,3
	Total	80	100,0	100,0

DISIPLIN\_KERJA2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	13	16,3	16,3
	SETUJU	57	71,2	71,2
	SANGAT SETUJU	10	12,5	12,5
	Total	80	100,0	100,0

DISIPLIN\_KERJA3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	12	15,0	15,0
	SETUJU	55	68,7	68,7
	SANGAT SETUJU	13	16,3	16,3
	Total	80	100,0	100,0

DISIPLIN\_KERJA4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	14	17,5	17,5
	SETUJU	55	68,7	68,7
	SANGAT SETUJU	11	13,8	13,8
	Total	80	100,0	100,0

**DISIPLIN KERJA5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	19	23,8	23,8
	SETUJU	51	63,7	63,7
	SANGAT SETUJU	10	12,5	12,5
	Total	80	100,0	100,0

**DISIPLIN KERJA6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	17	21,3	21,3
	SETUJU	55	68,7	68,7
	SANGAT SETUJU	8	10,0	10,0
	Total	80	100,0	100,0

**DISIPLIN KERJA7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	19	23,8	23,8
	SETUJU	51	63,7	63,7
	SANGAT SETUJU	10	12,5	12,5
	Total	80	100,0	100,0

**DISIPLIN KERJA8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	13	16,3	16,3
	SETUJU	51	63,7	63,7
	SANGAT SETUJU	16	20,0	20,0
	Total	80	100,0	100,0

**DISIPLIN KERJA9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	13	16,3	16,3
	SETUJU	54	67,4	67,4
	SANGAT SETUJU	13	16,3	16,3
	Total	80	100,0	100,0

**DISIPLIN\_KERJA10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	12	15,0	15,0
	SETUJU	58	72,5	72,5
	SANGAT SETUJU	10	12,5	12,5
	Total	80	100,0	100,0

**DISIPLIN\_KERJA11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	11	13,8	13,8
	SETUJU	55	68,7	68,7
	SANGAT SETUJU	14	17,5	17,5
	Total	80	100,0	100,0

**DISIPLIN\_KERJA12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	9	11,3	11,3
	SETUJU	60	75,0	75,0
	SANGAT SETUJU	11	13,7	13,7
	Total	80	100,0	100,0

**DISIPLIN\_KERJA13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	16	20,0	20,0
	SETUJU	54	67,5	67,5
	SANGAT SETUJU	10	12,5	12,5
	Total	80	100,0	100,0

**DISIPLIN\_KERJA14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	11	13,7	13,7
	SETUJU	56	70,0	70,0
	SANGAT SETUJU	13	16,3	16,3
	Total	80	100,0	100,0

**DISIPLIN KERJA15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	13	16,3	16,3
	SETUJU	49	61,2	77,5
	SANGAT SETUJU	18	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0

**Frequencies****Frequency Table****LAYANAN1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	17	21,2	21,2
	SETUJU	54	67,5	67,5
	SANGAT SETUJU	9	11,3	11,3
	Total	80	100,0	100,0

**LAYANAN2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	21	26,3	26,3
	SETUJU	53	66,2	66,2
	SANGAT SETUJU	6	7,5	7,5
	Total	80	100,0	100,0

**LAYANAN3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	18	22,5	22,5
	SETUJU	54	67,5	67,5
	SANGAT SETUJU	8	10,0	10,0
	Total	80	100,0	100,0

**LAYANAN4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	13	16,3	16,3
	SETUJU	56	70,0	70,0
	SANGAT SETUJU	11	13,7	13,7
	Total	80	100,0	100,0

**LAYANAN5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	14	17,5	17,5
	SETUJU	61	76,2	76,2
	SANGAT SETUJU	5	6,3	6,3
	Total	80	100,0	100,0

**LAYANAN6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,3	1,3
	RAGU-RAGU	16	20,0	20,0
	SETUJU	54	67,5	67,5
	SANGAT SETUJU	9	11,2	11,2
	Total	80	100,0	100,0

**LAYANAN7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	16	20,0	20,0
	SETUJU	55	68,7	68,7
	SANGAT SETUJU	9	11,3	11,3
	Total	80	100,0	100,0

**LAYANAN8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,3	1,3
	RAGU-RAGU	19	23,7	23,7
	SETUJU	50	62,5	62,5
	SANGAT SETUJU	10	12,5	12,5
	Total	80	100,0	100,0

**LAYANAN9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	17	21,3	21,3
	SETUJU	56	70,0	70,0
	SANGAT SETUJU	7	8,7	8,7
	Total	80	100,0	100,0

**LAYANAN10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	14	17,5	17,5
	SETUJU	55	68,7	68,7
	SANGAT SETUJU	11	13,8	13,8
	Total	80	100,0	100,0

**LAYANAN11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	16	20,0	20,0
	SETUJU	53	66,2	66,2
	SANGAT SETUJU	11	13,8	13,8
	Total	80	100,0	100,0

**LAYANAN12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	16	20,0	20,0
	SETUJU	52	65,0	65,0
	SANGAT SETUJU	12	15,0	15,0
	Total	80	100,0	100,0

**LAYANAN13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	14	17,5	17,5
	SETUJU	60	75,0	75,0
	SANGAT SETUJU	6	7,5	7,5
	Total	80	100,0	100,0

**LAYANAN14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	15	18,8	18,8
	SETUJU	55	68,7	68,7
	SANGAT SETUJU	10	12,5	12,5
	Total	80	100,0	100,0

**LAYANAN15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	21	26,2	26,2
	SETUJU	50	62,5	62,5
	SANGAT SETUJU	9	11,3	11,3
	Total	80	100,0	100,0

**Frequencies****Frequency Table****KEPUASAN\_MASYARAKAT1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	11	13,7	13,7
	SETUJU	60	75,0	75,0
	SANGAT SETUJU	9	11,3	11,3
	Total	80	100,0	100,0

**KEPUASAN\_MASYARAKAT2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	8	10,0	10,0
	SETUJU	61	76,3	76,3
	SANGAT SETUJU	11	13,7	13,7
	Total	80	100,0	100,0

**KEPUASAN\_MASYARAKAT3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	10	12,5	12,5

SETUJU	66	82,5	82,5	95,0
SANGAT SETUJU	4	5,0	5,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**KEPUASAN MASYARAKAT4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	10	12,5	12,5
	SETUJU	61	76,2	76,2
	SANGAT SETUJU	9	11,3	11,3
	Total	80	100,0	100,0

**KEPUASAN MASYARAKAT5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	8	10,0	10,0
	SETUJU	59	73,7	73,7
	SANGAT SETUJU	13	16,3	16,3
	Total	80	100,0	100,0

**KEPUASAN MASYARAKAT6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	9	11,3	11,3
	SETUJU	63	78,7	78,7
	SANGAT SETUJU	8	10,0	10,0
	Total	80	100,0	100,0

**KEPUASAN MASYARAKAT7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,3	1,3
	RAGU-RAGU	7	8,7	8,7
	SETUJU	62	77,5	77,5
	SANGAT SETUJU	10	12,5	12,5
	Total	80	100,0	100,0

**KEPUASAN MASYARAKAT8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,3	1,3

RAGU-RAGU	9	11,2	11,2	12,5
SETUJU	62	77,5	77,5	90,0
SANGAT SETUJU	8	10,0	10,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**KEPUASAN\_MASYARAKAT9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	11	13,7	13,7
	SETUJU	62	77,5	77,5
	SANGAT SETUJU	7	8,8	8,8
	Total	80	100,0	100,0

**KEPUASAN\_MASYARAKAT10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	12	15,0	15,0
	SETUJU	64	80,0	80,0
	SANGAT SETUJU	4	5,0	5,0
	Total	80	100,0	100,0

**KEPUASAN\_MASYARAKAT11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	8	10,0	10,0
	SETUJU	61	76,2	76,2
	SANGAT SETUJU	11	13,8	13,8
	Total	80	100,0	100,0

**KEPUASAN\_MASYARAKAT12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	7	8,8	8,8
	SETUJU	58	72,5	72,5
	SANGAT SETUJU	15	18,7	18,7
	Total	80	100,0	100,0

**KEPUASAN\_MASYARAKAT13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	8	10,0	10,0

SETUJU	66	82,5	82,5	92,5
SANGAT SETUJU	6	7,5	7,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**KEPUASAN\_MASYARAKAT14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	8	10,0	10,0
	SETUJU	63	78,7	78,7
	SANGAT SETUJU	9	11,3	11,3
	Total	80	100,0	100,0

**KEPUASAN\_MASYARAKAT15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	8	10,0	10,0
	SETUJU	63	78,7	78,7
	SANGAT SETUJU	9	11,3	11,3
	Total	80	100,0	100,0

**KEPUASAN\_MASYARAKAT16**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	7	8,8	8,8
	SETUJU	61	76,2	76,2
	SANGAT SETUJU	12	z15,0	15,0
	Total	80	100,0	100,0

**KEPUASAN\_MASYARAKAT17**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	9	11,3	11,3
	SETUJU	62	77,4	77,4
	SANGAT SETUJU	9	11,3	11,3
	Total	80	100,0	100,0

## UJI LINIERITAS X Y

### Means

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASAB_MASYARAKAT_Y *	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%
KOMPETENSI_X1						

**Report**

KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

KOMPETENSI_X1	Mean	N	Std. Deviation
45	59,0000	2	2,82843
47	58,0000	1	.
48	61,0000	1	.
49	55,0000	1	.
50	62,6667	3	1,52753
51	67,5000	2	,70711
53	64,5000	2	,70711
54	65,0000	4	5,35413
55	65,5000	4	8,96289
56	71,6667	3	3,51188
57	69,3333	3	4,16333
58	68,3333	12	3,05505
59	68,5000	8	1,92725
60	68,4545	11	2,25227
61	68,6667	6	2,33809
62	71,7500	4	2,62996
63	66,5000	2	7,77817
64	71,0000	1	.
65	73,0000	3	5,00000
66	73,0000	3	3,00000
69	74,5000	2	2,12132
70	70,0000	2	5,65685
Total	68,0000	80	4,78658

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAB_MAS YARAKAT_Y *	(Combined)	1017,523	21	48,453	3,546	,000
	Between Groups	Linearity	1	716,498	52,439	,000
	YARAKAT_Y *	Deviation from Linearity	20	15,051	1,102	,373
	KOMPETENSI_X1	Within Groups	58	13,663		
		Total	79			
		1810,000				

#### Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KEPUASAB_MASYARAKAT_Y *	,629	,396	,750	,562
KOMPETENSI_X1				

### UJI LINIERITAS X2 Y Means

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASAB_MASYARAKAT_Y *	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%
DISIPLIN_KERJA_X2						

#### Report

##### KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

DISIPLIN_KERJA_X2	Mean	N	Std. Deviation
45	64,0000	1	.
48	58,0000	2	7,07107
49	61,0000	1	.
50	57,0000	1	.
51	62,0000	2	5,65685
52	65,0000	2	,00000
53	63,5000	2	12,02082
54	68,5000	2	6,36396
55	67,0000	2	8,48528
56	66,0000	1	.
57	67,7143	7	1,70434

58	68,6667	3	5,03322
59	67,5556	9	4,27525
60	67,7273	11	3,22772
61	69,6667	9	2,39792
62	67,5000	4	4,93288
63	69,8000	5	2,48998
64	71,0000	4	5,09902
65	71,0000	2	7,07107
66	70,0000	3	2,64575
67	69,0000	1	.
68	73,0000	2	7,07107
69	72,5000	2	2,12132
70	74,0000	1	.
72	75,0000	1	.
Total	68,0000	80	4,78658

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAB_MAS YARAKAT_Y *	(Combined)	812,201	24	33,842	1,865	,029
	Between Groups	639,489	1	639,489	35,249	,000
	Linearity Deviation from Linearity	172,712	23	7,509	,414	,989
	DISIPLIN_KERJA_X2	997,799	55	18,142		
	Within Groups	1810,000	79			
		Total				

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KEPUASAB_MASYARAKAT_Y * DISIPLIN_KERJA_X2	,594	,353	,670	,449

## UJI LINIERITAS X3 Y Means

Case Processing Summary

	Cases		
	Included	Excluded	Total

	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASAB_MASYARAKAT_Y *	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%

### Report

KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

LAYANAN_X3	Mean	N	Std. Deviation
44	67,0000	1	.
48	56,0000	2	1,41421
49	63,0000	3	11,13553
50	61,0000	2	5,65685
51	64,5000	2	4,94975
52	69,0000	2	1,41421
53	59,5000	2	2,12132
54	71,5000	2	2,12132
55	69,5000	2	6,36396
56	68,5000	6	2,66458
57	66,2000	5	3,11448
58	67,5000	8	1,69031
59	67,8000	5	2,58844
60	68,9231	13	3,72965
61	70,3333	6	4,58984
62	69,0000	4	2,30940
63	69,0000	2	5,65685
64	71,3333	3	2,88675
65	72,6667	3	3,05505
66	73,0000	1	.
67	64,0000	1	.
68	70,0000	2	2,82843
69	72,0000	1	.
70	74,0000	2	,00000
Total	68,0000	80	4,78658

### ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAB_MAS	Between Groups	967,310	23	42,057	2,795	,001
YARAKAT_Y *	Linearity	502,601	1	502,601	33,400	,000

LAYANAN_X3	Deviation from Linearity	464,709	22	21,123	1,404	,154
	Within Groups	842,690	56	15,048		
	Total	1810,000	79			

**Measures of Association**

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KEPUASAB_MASYARAKAT_Y *	,527	,278	,731	,534
LAYANAN_X3				

## UJI NORMALITAS

### NPar Tests

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KOMPETENSI_X1	80	58,38	5,288	45	70
DISIPLIN_KERJA_X2	80	59,61	5,286	45	72
LAYANAN_X3	80	58,53	5,370	44	70
KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	80	68,0000	4,78658	53,00	78,00

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	KOMPETENSI_X1	DISIPLIN_KERJA_X2	LAYANAN_X3	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y
N	80	80	80	80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>				
Mean	58,38	59,61	58,53	68,0000
Std. Deviation	5,288	5,286	5,370	4,78658
Absolute	,147	,129	,099	,138
Most Extreme Differences				
Positive	,097	,084	,085	,055
Negative	-,147	-,129	-,099	-,138
Kolmogorov-Smirnov Z	1,312	1,153	,882	1,230
Asymp. Sig. (2-tailed)	,064	,140	,419	,097

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## UJI Regression LINIER BERGANDA X1 X2 X3 Y

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	68,0000	4,78658	80
KOMPETENSI_X1	58,38	5,288	80
DISIPLIN_KERJA_X2	59,61	5,286	80
LAYANAN_X3	58,53	5,370	80

**Correlations**

		KEPUASAB_M ASYARAKAT_ Y	KOMPETENSI _X1	DISIPLIN_ KERJA_X 2	LAYANAN_ X3
Pearson Correlation	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	1,000	,629	,594	,527
	KOMPETENSI_X1	,629	1,000	,552	,356
	DISIPLIN_KERJA_X2	,594	,552	1,000	,203
	LAYANAN_X3	,527	,358	,203	1,000
Sig. (1-tailed)	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	.	,000	,000	,000
	KOMPETENSI_X1	,000	.	,000	,000
	DISIPLIN_KERJA_X2	,000	,000	.	,038
	LAYANAN_X3	,000	,001	,035	
N	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	80	80	80	80
	KOMPETENSI_X1	80	80	80	80
	DISIPLIN_KERJA_X2	80	80	80	80
	LAYANAN_X3	80	80	80	80

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variabl es Remov ed	M e t h o d
1	LAYANAN_X3, DISIPLIN_KERJA_X2, KOMPETENSI_X1 <sup>b</sup>	.	E n t e r

a. Dependent Variable:

KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,766 <sup>a</sup>	,587	,570	3,13758	,587	35,954	3	76	,000 <sup>b</sup>

a. Predictors: (Constant), LAYANAN\_X3, DISIPLIN\_KERJA\_X2, KOMPETENSI\_X1

b. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3	353,941	35,954	,000 <sup>b</sup>
	Residual	76	9,844		
	Total	79			

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. Predictors: (Constant), LAYANAN\_X3, DISIPLIN\_KERJA\_X2, KOMPETENSI\_X1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	14,575	5,191		2,808	,006				
	KOMPETENSI_X1	,282	,084	,311	3,354	,001	,629	,359	,247	,632 1,5
	DISIPLIN_KERJA_X2	,319	,080	,353	3,986	,000	,594	,416	,294	,695 1,4
	LAYANAN_X3	,307	,070	,344	4,354	,000	,527	,447	,321	,872 1,1

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	KOMPETENSI_X1	DISIPLIN_KERJA_X2	LAYANAN_X3
1	1	3,986	1,000	,00	,00	,00	,00

2	,007	24,366	,01	,07	,25	,63
3	,004	32,262	,48	,68	,08	,05
4	,003	36,357	,52	,26	,66	,32

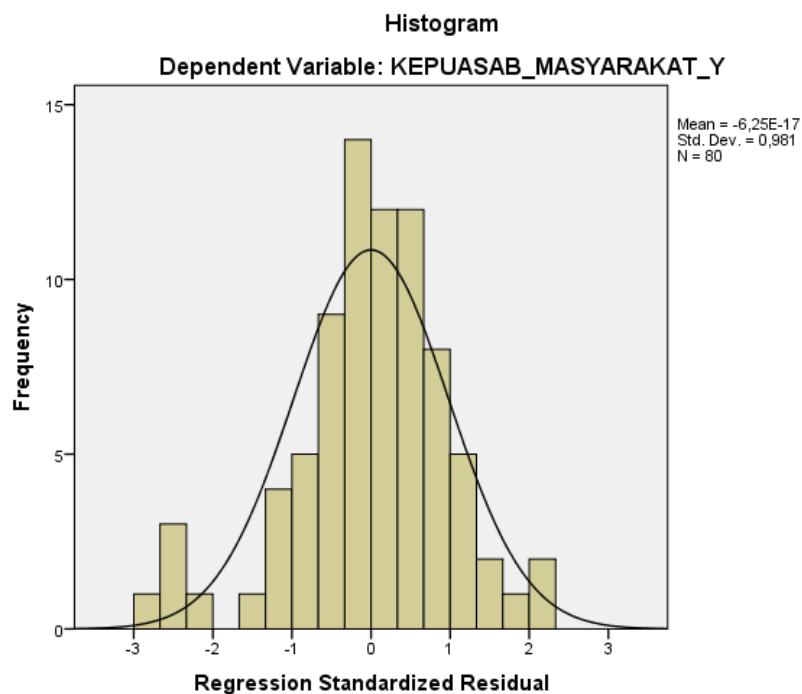
a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

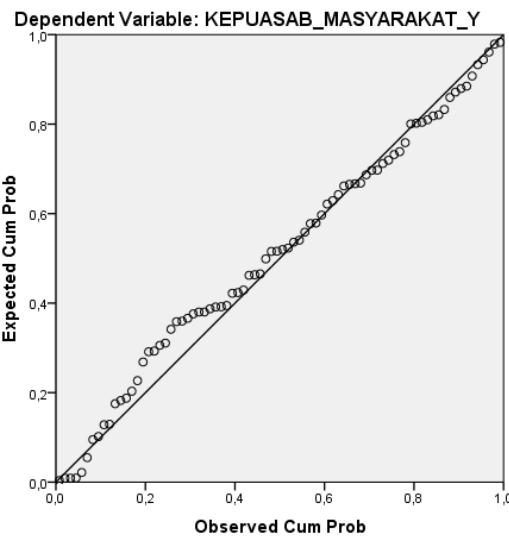
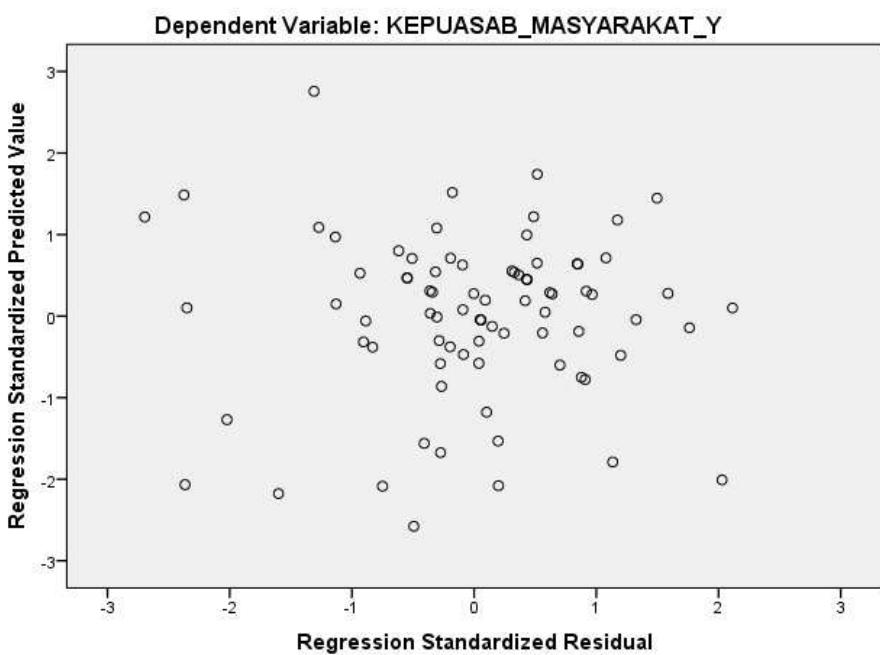
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	58,5487	78,1101	68,0000	3,66617	80
Residual	-8,45704	6,63282	,00000	3,07743	80
Std. Predicted Value	-2,578	2,758	,000	1,000	80
Std. Residual	-2,695	2,114	,000	,981	80

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

## Charts



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual****Scatterplot**

## UJI Regression LINIER BERGANDA X1 X2 Y

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	68,0000	4,78658	80
KOMPETENSI_X1	58,38	5,288	80
DISIPLIN_KERJA_X2	59,61	5,286	80

**Correlations**

		KEPUASAB_M ASYARAKAT_	KOMPETENSI	DISIPLIN_KERJA_
		Y	_X1	X2
Pearson Correlation	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	1,000	,629	,594
	KOMPETENSI_X1	,629	1,000	,552
	DISIPLIN_KERJA_X2	,594	,552	1,000
Sig. (1-tailed)	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	.	,000	,000
	KOMPETENSI_X1	,000	.	,000
	DISIPLIN_KERJA_X2	,000	,000	.
N	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	80	80	80
	KOMPETENSI_X1	80	80	80
	DISIPLIN_KERJA_X2	80	80	80

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	DISIPLIN_KERJA_X2, KOMPETENSI_X1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,695 <sup>a</sup>	,484	,470	3,48425	,484	36,047	2	77	

a. Predictors: (Constant), DISIPLIN\_KERJA\_X2, KOMPETENSI\_X1

b. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	875,218	2	437,609	36,047
	Residual	934,782	77	12,140	,000 <sup>b</sup>
	Total	1810,000	79		

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. Predictors: (Constant), DISIPLIN\_KERJA\_X2, KOMPETENSI\_X1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25,944	4,982	5,208	,000
	KOMPETENSI_X1	,392	,089	,433	4,407
	DISIPLIN_KERJA_X2	,322	,089	,355	3,616

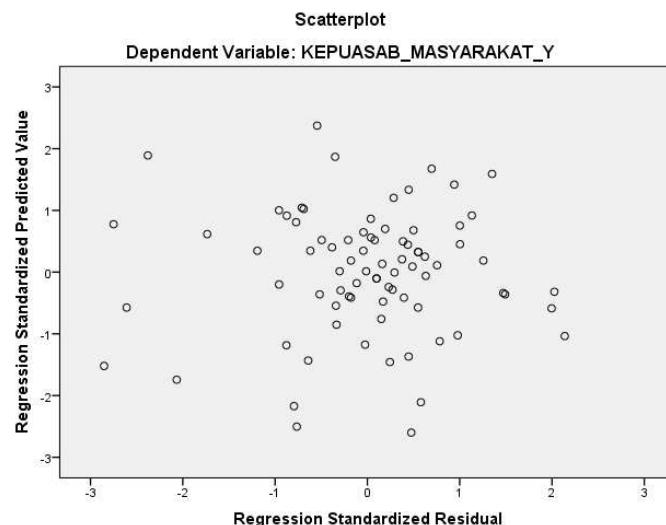
a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	59,3440	75,8977	68,0000	3,32847	80
Residual	-9,94141	7,45002	,00000	3,43987	80
Std. Predicted Value	-2,601	2,373	,000	1,000	80
Std. Residual	-2,853	2,138	,000	,987	80

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

**Charts**



### UJI Regression LINIER BERGANDA X1 X3 Y

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	68,0000	4,78658	80
KOMPETENSI_X1	58,38	5,288	80
LAYANAN_X3	58,53	5,370	80

**Correlations**

		KEPUASAB_M ASYARAKAT_Y	KOMPETENSI X1	LAYANAN_X3
Pearson Correlation	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	1,000	,629	,527
	KOMPETENSI_X1	,629	1,000	,358
	LAYANAN_X3	,527	,358	1,000
Sig. (1-tailed)	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	.	,000	,000
	KOMPETENSI_X1	,000	.	,001
	LAYANAN_X3	,000	,001	.
N	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	80	80	80
	KOMPETENSI_X1	80	80	80
	LAYANAN_X3	80	80	80

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	LAYANAN_X3, KOMPETENSI_X1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F C
1	,707 <sup>a</sup>	,500	,487	3,42751	,500	38,536	2	77	

a. Predictors: (Constant), LAYANAN\_X3, KOMPETENSI\_X1

b. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	905,418	2	452,709	38,536	,000 <sup>b</sup>
	Residual	904,582	77	11,748		
	Total	1810,000	79			

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. Predictors: (Constant), LAYANAN\_X3, KOMPETENSI\_X1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	23,249	5,148	4,516	,000
	KOMPETENSI_X1	,457	,078	,505	5,856 ,000
	LAYANAN_X3	,308	,077	,346	4,010 ,000

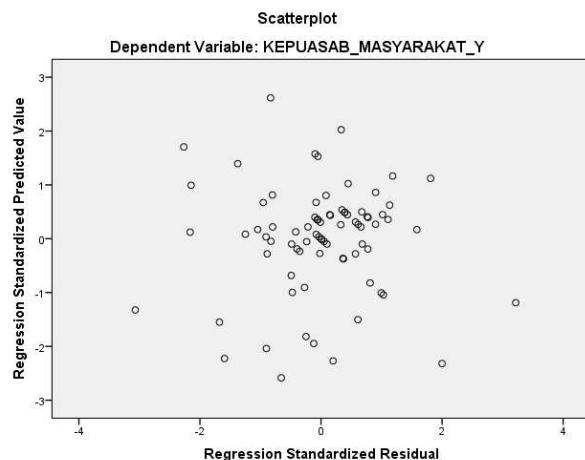
a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	59,2531	76,8564	68,0000	3,38541	80
Residual	-10,51846	11,02416	,00000	3,38385	80
Std. Predicted Value	-2,584	2,616	,000	1,000	80
Std. Residual	-3,069	3,216	,000	,987	80

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

## Charts



## UJI Regression LINIER BERGANDA X2 X3 Y

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	68,0000	4,78658	80
DISIPLIN_KERJA_X2	59,61	5,286	80
LAYANAN_X3	58,53	5,370	80

**Correlations**

		KEPUASAB_M ASYARAKAT_Y	DISIPLIN_KERJA_ X2	LAYANAN_X3
Pearson Correlation	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	1,000	,594	,527
	DISIPLIN_KERJA_X2	,594	1,000	,203
	LAYANAN_X3	,527	,203	1,000
Sig. (1-tailed)	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	.	,000	,000
	DISIPLIN_KERJA_X2	,000	.	,035
	LAYANAN_X3	,000	,035	.
N	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	80	80	80
	DISIPLIN_KERJA_X2	80	80	80
	LAYANAN_X3	80	80	80

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method

1	LAYANAN_X3, DISIPLIN_KERJA_X2 <sup>b</sup>	.	Enter
---	---	---	-------

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. All requested variables entered.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,725 <sup>a</sup>	,525	,513	3,33990	,525	42,630	2	77	,000

a. Predictors: (Constant), LAYANAN\_X3, DISIPLIN\_KERJA\_X2

b. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	951,073	2	475,536	42,630	,000 <sup>b</sup>
	Residual	858,927	77	11,155		
	Total	1810,000	79			

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. Predictors: (Constant), LAYANAN\_X3, DISIPLIN\_KERJA\_X2

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
			Beta		
	(Constant)	18,451	5,387	3,425	,001
1	DISIPLIN_KERJA_X2	,460	,073	,508	6,341
	LAYANAN_X3	,378	,071	,424	5,285

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

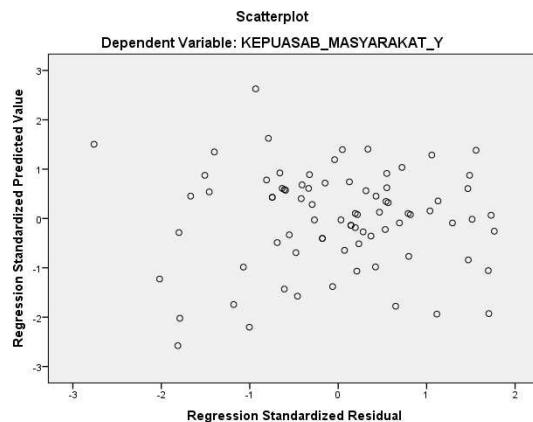
#### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	59,0562	77,1163	68,0000	3,46971	80
Residual	-9,22098	5,89360	,00000	3,29735	80
Std. Predicted Value	-2,578	2,627	,000	1,000	80

Std. Residual	-2,761	1,765	,000	,987	80
---------------	--------	-------	------	------	----

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

## Charts



## UJI Regression Sederhana X1 Y

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	68,0000	4,78658	80
KOMPETENSI_X1	58,38	5,288	80

### Correlations

		KEPUASAB_MASY ARAKAT_Y	KOMPETENSI_X1
Pearson Correlation	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	1,000	,629
	KOMPETENSI_X1	,629	1,000
Sig. (1-tailed)	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	.	,000
	KOMPETENSI_X1	,000	.
N	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	80	80
	KOMPETENSI_X1	80	80

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KOMPETENSI_X1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,629 <sup>a</sup>	,396	,388	3,74423	,396	51,108	1	78	,00

a. Predictors: (Constant), KOMPETENSI\_X1

b. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	716,498	1	716,498	51,108	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1093,502	78	14,019		
	Total	1810,000	79			

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. Predictors: (Constant), KOMPETENSI\_X1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	34,752	4,669		7,442	,000
	KOMPETENSI_X1	,570	,080	,629	7,149	,000

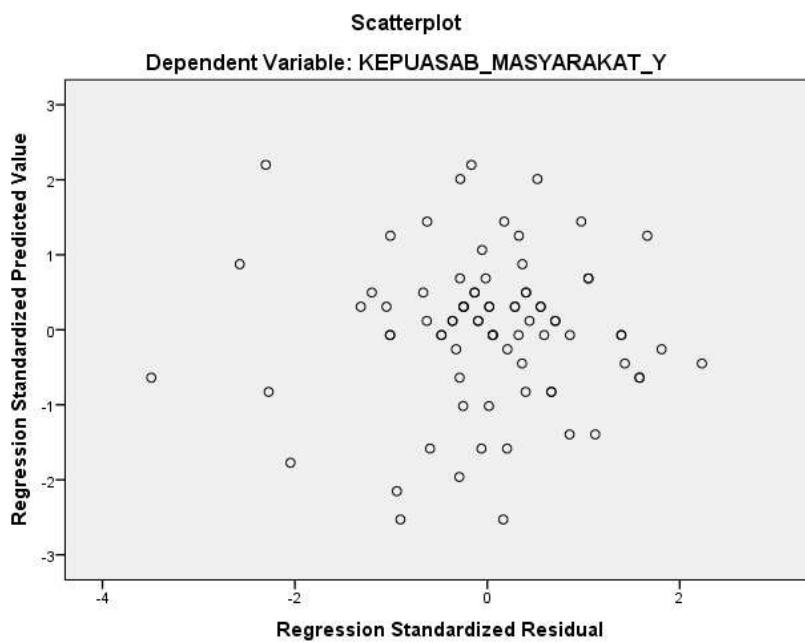
a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	60,3822	74,6211	68,0000	3,01158	80
Residual	-13,07776	8,35269	,00000	3,72046	80
Std. Predicted Value	-2,529	2,199	,000	1,000	80
Std. Residual	-3,493	2,231	,000	,994	80

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

## Charts



## UJI Regression LINIER SEDERHANA X2 Y

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	68,0000	4,78658	80
DISIPLIN_KERJA_X2	59,61	5,286	80

**Correlations**

	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	DISIPLIN_KERJA_X2
Pearson Correlation	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	,594
	DISIPLIN_KERJA_X2	1,000
Sig. (1-tailed)	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	,000
	DISIPLIN_KERJA_X2	.
N	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	80
	DISIPLIN_KERJA_X2	80

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	DISIPLIN_KERJA_X2 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,594 <sup>a</sup>	,353	,345	3,87383	,353	42,614	1	78	,000

a. Predictors: (Constant), DISIPLIN\_KERJA\_X2

b. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	639,489	78	639,489	42,614	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1170,511		15,007		
	Total	1810,000				

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. Predictors: (Constant), DISIPLIN\_KERJA\_X2

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	35,911	4,935		7,277	,000
	DISIPLIN_KERJA_X2	,538	,082	,594	6,528	,000

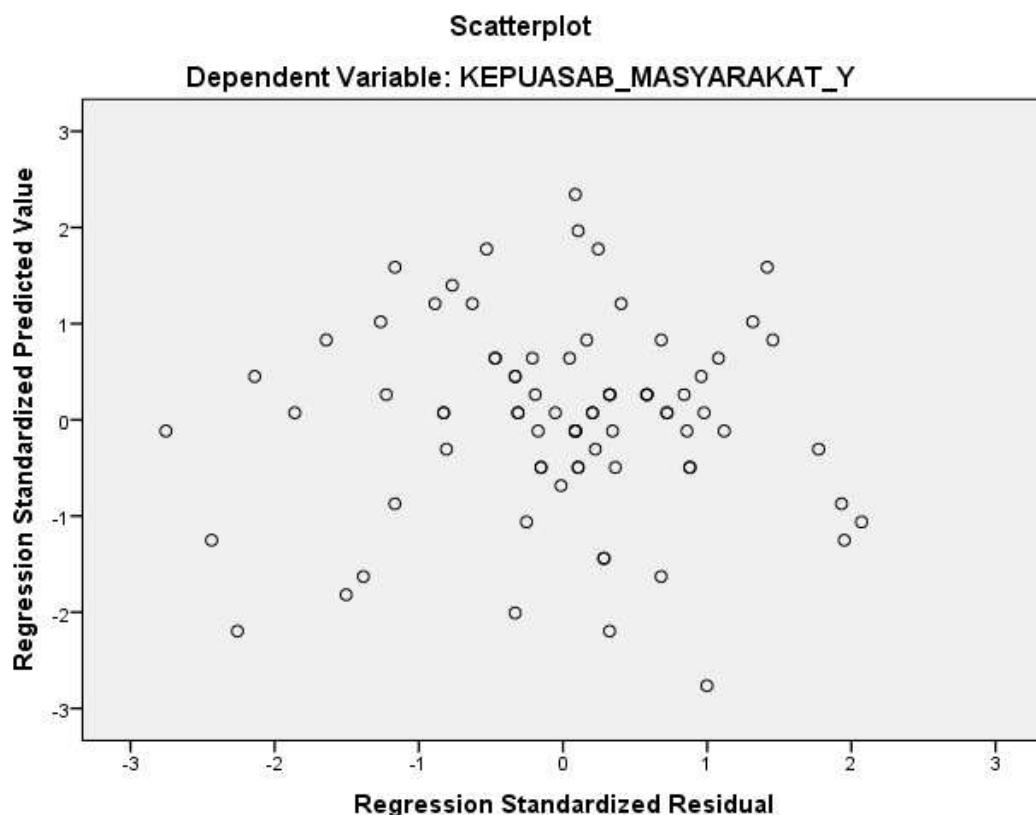
a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	60,1342	74,6681	68,0000	2,84514	80
Residual	-10,67030	8,02115	,00000	3,84923	80
Std. Predicted Value	-2,765	2,344	,000	1,000	80
Std. Residual	-2,754	2,071	,000	,994	80

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

## Charts



## UJI REGRESSION LINIER SEDERHANA X3 Y

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	68,0000	4,78658	80
LAYANAN_X3	58,53	5,370	80

**Correlations**

		KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	LAYANAN_X3
Pearson Correlation	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	1,000	,527
	LAYANAN_X3	,527	1,000
Sig. (1-tailed)	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	.	,000
	LAYANAN_X3	,000	.
N	KEPUASAB_MASYARAKAT_Y	80	80
	LAYANAN_X3	80	80

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	LAYANAN_X3 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,527 <sup>a</sup>	,278	,268	4,09408	,278	29,985	1	78	

a. Predictors: (Constant), LAYANAN\_X3

b. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	502,601	1	502,601	29,985	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1307,399	78	16,762		
	Total	1810,000	79			

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

b. Predictors: (Constant), LAYANAN\_X3

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	40,510	5,041		8,036	,0
	LAYANAN_X3	,470	,086	,527	5,476	,0

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	61,1773	73,3900	68,0000	2,52231	80
Residual	-10,52591	11,47409	,00000	4,06809	80
Std. Predicted Value	-2,705	2,137	,000	1,000	80
Std. Residual	-2,571	2,803	,000	,994	80

a. Dependent Variable: KEPUASAB\_MASYARAKAT\_Y

## Charts

