

## **PENGARUH KINERJA, KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN KALIDERES**

**Resti Apriyanti<sup>1</sup>, Faisal Marzuki<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>*Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia, restipriyanti@upnvj.ac.id*

<sup>2</sup>*Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia, fm\_denai@yahoo.co.id*

### **Abstrak**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji dan membuktikan pengaruh kinerja, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 masyarakat yang menggunakan jasa pada Kantor Camat Kecamatan Kalideres dengan teknik *accidental sampling*. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui kuesioner yang diukur melalui skala *Likert*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial dengan menggunakan *SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; 2) kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; 3) disiplin kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; 4) kinerja, kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata kunci :** Kinerja; Kompetensi; Disiplin Kerja; Kepuasan Masyarakat

## **EFFECT OF PERFORMANCE, COMPETENCE, AND WORK DISCIPLINE ON COMMUNITY SATISFACTION IN KALIDERES DISTRICT**

### **Abstract**

*This research is a quantitative research that aims to test and prove the effect of performance, competence and work discipline on people's satisfaction partially and simultaneously. This study used a sample of 100 people who used the services of the Kalideres Sub-District Head Office with accidental sampling technique. In this study, data were obtained through a questionnaire which was measured using a Likert scale. The data analysis technique used is descriptive and inferential analysis using SmartPLS 3.0. The results of this study indicate that: 1) performance has a positive and significant effect on people's satisfaction; 2) competence has a positive and significant effect on community satisfaction; 3) work discipline has a negative and significant effect on people's satisfaction; 4) performance, competence and work discipline have a simultaneous effect on people's satisfaction.*

**Keywords :** Performance; Competence; Work Discipline; Community Satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Organisasi adalah kesatuan dari segala kegiatan yang berkaitan erat satu sama lain secara terkoordinasi dengan tujuan untuk dicapai secara bersama. Pencapaian tersebut merupakan tolak ukur keberhasilan dari suatu organisasi/instansi. Instansi pemerintah adalah salah satu organisasi dalam bentuk pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan organisasi/instansi secara umum adalah memberikan kepuasan terhadap kebutuhan konsumen dengan menjalankan nilai-nilai tertentu. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan memberikan kepuasan kepada konsumen atau pengguna jasanya.

Kepuasan masyarakat adalah salah satu ukuran kinerja dalam sebuah instansi pemerintah sebagai bentuk untuk memenuhi tugas dan kewajiban pemerintah. Kepuasan masyarakat tercapai apabila masyarakat terlayani dengan baik dan puas terhadap pelayanan,

yang artinya masyarakat mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan dan harapkan. Kepuasan masyarakat terbentuk dari bagaimana pegawai melayani masyarakat dan diukur berdasarkan tingkat pemenuhan harapan yang diperoleh masyarakat dari pelayanan tersebut. Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat diukur melalui kinerja, kompetensi dan disiplin kerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kecamatan Jakarta Barat yang disajikan dalam bentuk grafik:



Gambar 1. Grafik Nilai IKM Masyarakat per Kecamatan

Berdasarkan grafik diatas nilai rata-rata IKM pada 8 kecamatan di Jakarta Barat yang dilakukan tahun 2018 terakhir adalah 85,35 (dari indeks 100). Dan IKM terendah adalah kecamatan Kalideres sebesar 81,98. Dalam rangka meningkatkan indeks pelayanan yang rendah tersebut, penting untuk memperhatikan kepuasan masyarakat. Berikut hasil pra-survei terhadap kepuasan masyarakat yang disajikan dalam bentuk tabel:

| Pernyataan                               | Ya  | Tidak | Total |
|--|-----|-------|-------|
| Penanganan komplain diatasi dengan cepat | 13% | 87%   | 100%  |
| Prosedur pelayanan berbelit-belit        | 27% | 73%   | 100%  |
| Persyaratan pelayanan sulit diperoleh    | 20% | 80%   | 100%  |
| Jadwal pelayanan sudah sesuai            | 33% | 67%   | 100%  |
| Pelayanan tidak memandang status sosial  | 47% | 53%   | 100%  |

Tabel 1. Pra-Survei Kepuasan Masyarakat 15 responden

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel diatas yang dinilai melalui 5 pernyataan yang diberikan kepada 15 responden, salah satu yang cukup signifikan adalah mengenai penanganan komplain tidak diatasi dengan cepat. Sebesar 87% masyarakat menyatakan bahwa penanganan komplain tidak diatasi dengan cepat, sebesar 73% masyarakat menyatakan bahwa prosedur pelayanan di kecamatan berbelit-belit, sebesar 80% banyak persyaratan yang sulit dipenuhi saat melakukan pengurusan administrasi, sebesar 67% masyarakat menyatakan bahwa jadwal pelayanan tidak sesuai, dan sebesar 53% masyarakat menyatakan bahwa pelayanan di kecamatan kalideres masih memandang status sosial. Sehingga hal tersebut menghambat proses penyelesaian pengurusan berkas yang diperlukan dan membuat

masyarakat tidak mendapatkan kepuasan. Dengan tingkat kepuasan masyarakat yang rendah tersebut, diperlukan peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan. Kepuasan masyarakat dapat dipicu dari kinerja yang dihasilkan oleh setiap pegawai di dalam instansi. Apabila kinerja sesuai dengan harapan maka masyarakat akan puas, namun apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka masyarakat tidak puas. Berikut hasil pra-survei terhadap kinerja pegawai yang disajikan dalam bentuk tabel:

| <b>Pernyataan</b>                   | <b>Y</b> | <b>Tidak</b> | <b>T</b>    |
|-------------------------------------|----------|--------------|-------------|
|                                     | <b>a</b> |              | <b>otal</b> |
| Pelayanan yang diberikan memuaskan  | 3        | 67%          | 10          |
|                                     | 3%       |              | 0%          |
| Pelayanan sesuai permintaan pemohon | 4        | 53%          | 10          |
|                                     | 7%       |              | 0%          |
| Pelayanan efektif dan efisien       | 2        | 73%          | 10          |
|                                     | 7%       |              | 0%          |

Tabel 2. Pra-Survei Kinerja Pegawai 15 responden

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel diatas yang dinilai melalui 3 pernyataan yang diberikan kepada 15 responden, salah satu yang cukup signifikan adalah mengenai ketidakefektifan serta ketidakefisienan pelayanan. Sebesar 73% masyarakat menganggap bahwa pelayanan di kecamatan kalideres dinilai masih tidak efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan. Sebesar 67% masyarakat menyatakan bahwa masyarakat tidak merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sebesar 53% masyarakat menyatakan bahwa masyarakat dalam memperoleh pelayanan terkadang tidak sesuai dengan permintaan pemohon karena ketidaktelitian pegawai. Sehingga hal tersebut membuat proses pelayanan menjadi terhambat, dimana masyarakat harus bolak-balik untuk mengurus berkas. Kompetensi yang dimiliki oleh setiap pegawai di dalam instansi dapat memicu kepuasan masyarakat. Dalam melayani masyarakat membutuhkan kompetensi, adanya perpaduan pengetahuan, keterampilan dan sikap pegawai untuk menarik dan mempertahankan masyarakat. Berikut hasil pra-survei terhadap kompetensi pegawai yang disajikan dalam bentuk tabel:

| <b>Pernyataan</b>                            | <b>Ya</b> | <b>Tidak</b> | <b>Total</b> |
|--|-----------|--------------|--------------|
| Pegawai memiliki keterampilan dalam melayani | 37%       | 73%          | 100%         |
| Pegawai memiliki pengetahuan dalam melayani  | 40%       | 60%          | 100%         |

Tabel 3. Pra-Survei Kompetensi Pegawai 15 responden

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel diatas yang dinilai melalui 5 pernyataan yang diberikan kepada 15 responden, sebesar 73% masyarakat menyatakan bahwa kurangnya keterampilan yang dimiliki pegawai dalam melayani. Sebesar 60% masyarakat menyatakan bahwa kurangnya pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam melayani. Dapat dikatakan bahwa terdapat masalah kompetensi pegawai dalam pelayanan pada kantor kecamatan kalideres. Salah satu yang cukup signifikan adalah mengenai keterampilan pegawai yang dimiliki kurang, dimana keterampilan tersebut bisa disebabkan dengan kurangnya disiplin pegawai dalam mengikuti aturan dan prosedur pelayanan pada instansi. Adanya disiplin kerja berarti karyawan tersebut dapat meningkatkan prestasi kerjanya (Hasibuan, 2019). Jika prestasi kerja yang dihasilkan baik, maka kebutuhan masyarakat tercapai sehingga masyarakat akan puas. Berikut hasil pra-survei terhadap disiplin kerja pegawai yang disajikan

dalam bentuk tabel:

| <b>Pernyataan</b>                                      | <b>Ya</b> | <b>Tidak</b> | <b>Total</b> |
|--|-----------|--------------|--------------|
| Pegawai berada dikantor pada waktu jam kerja           | 40%       | 60%          | 100%         |
| Penyelesaian berkas tepat dengan waktu yang dijanjikan | 27%       | 73%          | 100%         |
| Pegawai menaati aturan dalam melayani                  | 13%       | 87%          | 100%         |

Tabel 4. Pra-Survei Disiplin Kerja Pegawai 15 responden

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel diatas dinilai melalui 3 pernyataan yang diberikan kepada 15 responden, salah satu yang cukup signifikan adalah pegawai yang tidak menaati aturan. Sebesar 87% masyarakat menyatakan bahwa masih banyak pegawai yang belum menaati aturan organisasi dengan baik. Salah satunya dalam aturan berpakaian. Sebesar 73% masyarakat menyatakan bahwa penyelesaian berkas tidak selesai tepat waktu dengan yang dijanjikan terindikasi karena pegawai yang menunda pekerjaan, sehingga pegawai tidak dapat menyelesaikan dokumen tepat waktu, ditunda dalam waktu ke depan. Sebesar 60% masyarakat menyatakan bahwa masih sering pegawai tidak berada dikantor pada saat waktu pelayanan. Sehingga hal tersebut membuat pelayanan menjadi terhambat dimana masyarakat pada saat datang untuk mengurus keperluan berkas harus menunggu pegawai karena tidak ada dikantor.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai variabel kinerja, kompetensi, dan disiplin kerja yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian terdahulu mengenai variabel kinerja terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan (Prayogo & Ismiyati, 2019) menemukan bahwa kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan masyarakat secara positif dan signifikan. Tetapi, bertolak belakang dengan penelitian tersebut, (Ana Solekhati & Muhsin, 2019) menemukan bahwa kinerja karyawan tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan. Selanjutnya, penelitian terdahulu mengenai variabel kompetensi terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan (Ermayenti & Heryanto, 2019) menemukan bahwa kompetensi mempengaruhi kepuasan secara positif. Tetapi, bertolak belakang dengan penelitian tersebut, Hermawati (2018) menemukan bahwa kompetensi tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya, penelitian terdahulu mengenai variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan (Wijayanti et al., 2020) menemukan bahwa disiplin kerja karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif. Tetapi, bertolak belakang dengan penelitian tersebut, Hermawati (2018) menemukan bahwa disiplin kerja tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena dan masalah beserta *gap research* di atas, peneliti ingin meneliti untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kinerja, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat baik secara parsial maupun simultan. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kinerja, Kompetensi, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Kalideres”**.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Manajemen Sumber Daya Manusia*

Sumber daya manusia adalah cabang ilmu serta seni yang meregulasi peran dan hubungan antartentaga kerja supaya menjadi efisien dan efektif guna terwujudnya harmonisasi dan tujuan antara masyarakat, karyawan, dan perusahaan itu sendiri (Hasibuan, 2019). Manajemen sumber daya manusia adalah koordinasi, pengaturan serta penggunaan sumber

daya terlibat dalam diri pegawai yang dikembangkan secara maksimal pada dunia kerja supaya menggapai tujuan instansi (Mangkunegara, 2020).

### ***Kepuasan Masyarakat***

Kepuasan masyarakat adalah respon yang diberikan masyarakat terhadap kesesuaian maupun ketidaksesuaian antara ekspektasi dengan kinerja aktual yang didapatkan setelah mendapatkan pelayanan publik (Priansa, 2017). Kepuasan konsumen merupakan komponen afektif individu yang muncul setelah mengkomparasikan persepsi atau sebuah produk dibandingkan ekspektasi awalnya, di mana komponen afektif tersebut bisa berupa perasaan kecewa maupun senang. (Kotler & Keller, 2018).

### ***Kinerja***

Kinerja berkaitan dengan melaksanakan pekerjaan serta pencapaian hasil dari pekerjaan, apa dan bagaimana sebuah pekerjaan dilaksanakan. (Wibowo, 2018). Kinerja merupakan pencapaian kerja individu dalam melaksanakan pekerjaan yang didelegasikan kepadanya berdasarkan waktu, pengalaman, kesungguhan, serta kecakapan yang dimilikinya (Hasibuan, 2019).

### ***Kompetensi***

Kompetensi merupakan kapabilitas individu untuk dapat menyelesaikan tugas ataupun pekerjaan berdasarkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaan (Wibowo, 2018). Kompetensi merupakan bagian karakteristik kepribadian dalam diri individu serta perilaku yang bisa mengestimasi dalam berbagai tugas maupun keadaan (Sutrisno, 2020).

### ***Disiplin Kerja***

Disiplin kerja dapat diartikan sebagai *skill* kerja seseorang secara menerus serta berkelanjutan secara teratur menurut aturan-aturan yang sudah berlaku dan tidak melakukan pelanggaran terhadap aturan tersebut (Sinambela, 2019). Disiplin kerja ialah kesediaan dan kesadaran individu untuk mematuhi norma dan regulasi perusahaan (Hasibuan, 2019).

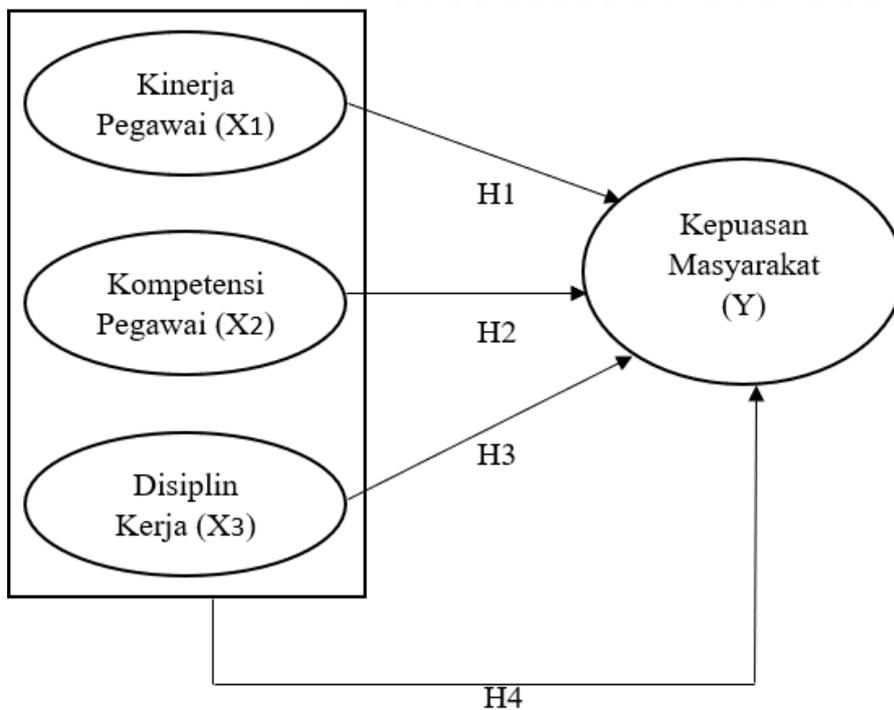
### ***Hasil Penelitian Terdahulu***

Penelitian terdahulu digunakan untuk dibandingkan serta dijadikan referensi dalam menyusun penelitian ini. Penelitian nasional pertama 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”. Disiplin dan kompetensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian kedua oleh (Prayogo dan Ismiyati, 2019) dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat”. Disiplin kerja dan Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ketiga oleh (Solekhati & Muhsin, 2019) dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Komitmen, Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat”. Kompetensi dan kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian keempat oleh (Wijayanti et al., 2020) dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Palu”. Kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian kelima oleh (Alya & Latunreng, 2021) dengan judul “Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan

Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat”. Kompetensi dan kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian internasional pertama oleh (Ermayenti & Heryanto, 2019) dengan judul “*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 Variable*”. Kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian kedua oleh (Hafiz & Syamsir, 2020), dengan judul “*The Influence of the Effect of Service Quality and Employee Performance on Community Satisfaction in the Population and Civil Registry Service of Padang City*”. Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ketiga oleh (Alexandro et al., 2021) dengan judul “*The Effect of Employee Performance on Consumer Satisfaction at Setia Hotel, Puruk Cahu, Murung Raya*”. Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian keempat oleh Kairupan et al (2021) dengan judul “*The Effect of Employee Work Discipline on Community Satisfaction at the Maesa Unima Subdistrict Office, South Tondano District, Minahasa Regency*”. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian kelima oleh (Mengesha, 2021) dengan judul “*Effects Of Employee’s Competencies On Customer Satisfaction: Study On Private Sector In Eastern Ethiopia*”. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### Model Penelitian



Gambar 2. Model Penelitian

### Hipotesis

Berdasarkan kajian yang telah diuraikan pada model penelitian empiris, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

- H1** : Diduga kinerja secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
- H2** : Diduga kompetensi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
- H3** : Diduga disiplin kerja secara parsial terhadap kepuasan masyarakat

**H4** : Diduga kinerja, kompetensi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

## METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi pada penelitian ini merupakan masyarakat yang menggunakan jasa pada Kantor Kecamatan Kalideres sebanyak 100 responden yang diambil menggunakan rumus *lemeshow*. Penelitian ini mengambil sampel dengan teknik *non-probability sampling* atau *accidental sampling*, di mana peneliti menyebarkan kuesioner kepada setiap masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Kalideres. Analisis data dilakukan dengan aplikasi SmartPLS 3.0. menggunakan teknik analisis deskriptif dari hasil jawaban responden yang diinterpretasikan menggunakan *Three Box Method*, analisis inferensial dengan nilai *loading factor*, uji validitas konvergen dan diskriminan, uji reliabilitas, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis parsial dan simultan. HASIL DAN PEMBAHASAN

## Hasil Penelitian

### Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Kalideres yang berlokasi di Jl. Peta Utara No.26, RT.1/RW.7, Pegadungan, Kalideres, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11830, Indonesia. Kalideres adalah sebuah kecamatan sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa bentuk perizinan yang sering dibutuhkan antara lain penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK), surat pengantar SKCK, surat keterangan domisili, surat penutupan jalan untuk pembangunan atau acara, surat keterangan miskin, dispensasi nikah, surat permohonan cerai. Surat lain yang dapat dikelola perizinan tertentu, seperti surat eksplorasi air tanah, pengeboran sumur, surat perubahan penggunaan lahan, warisan dan wakaf.

### Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan sampel sejumlah 100 responden yang ditentukan berdasarkan rumus *lemeshow*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* dengan teknik *accidental sampling* berdasarkan jenis kelamin dan usia:

- 1) Jenis kelamin laki-laki berjumlah 58 orang atau 58% dan jenis kelamin perempuan berjumlah 42 orang atau 42%
- 2) Rentang usia < 20 tahun sejumlah 13 orang atau 13%;
- 3) Rentang usia 20 – 40 tahun sejumlah 67 orang atau 67%; dan
- 4) Rentang usia > 40 tahun sejumlah 20 orang atau 20%

### Analisis Data Deskriptif

Teknik analisis deskriptif didasarkan pada nilai skor rata-rata (*indeks*) yang dikategorikan ke dalam rentang skor berdasarkan perhitungan *Three box method*. Hasil dan analisis skor dari tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat:

- a. Analisis Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

| Kepuasan Masyarakat (Y)                    |     |    |    |    |    |        |        |
|--|-----|----|----|----|----|--------|--------|
|  | STS | TS | RG | S  | SS | Jumlah | indeks |
| Pegawai dapat menangani keluhan masyarakat | 2   | 5  | 15 | 38 | 40 | 100    | 81,8%  |

|  |   |   |    |    |    |     |              |
|--|---|---|----|----|----|-----|--------------|
| Penanganan komplain diselesaikan dengan cepat    | 0 | 8 | 13 | 43 | 36 | 100 | 81,4%        |
| Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit          | 3 | 4 | 14 | 48 | 31 | 100 | 84%          |
| Prosedur kerja pelayanan sesuai dengan ketentuan | 4 | 6 | 13 | 26 | 51 | 100 | 82,8%        |
| Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi             | 2 | 5 | 17 | 44 | 32 | 100 | 79,8%        |
| Persyaratan pelayanan tidak memberatkan          | 5 | 5 | 20 | 34 | 36 | 100 | 78,2%        |
| Pelayanan tidak membedakan status sosial         | 3 | 3 | 20 | 35 | 39 | 100 | 80,8%        |
| Pelayanan yang diberikan berlaku adil            | 3 | 5 | 24 | 36 | 32 | 100 | 85%          |
| <b>Rata-Rata Nilai Indeks</b>                    |   |   |    |    |    |     | <b>81,7%</b> |

Tabel 5. Hasil Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat

b. Analisis Jawaban Responden Variabel Kinerja Pegawai (X1)

| <b>Kinerja Pegawai (X1)</b>                         |            |           |           |          |           |               |               |
|---|------------|-----------|-----------|----------|-----------|---------------|---------------|
|   | <b>STS</b> | <b>TS</b> | <b>RG</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Indeks</b> |
| Pelayanan yang diberikan memuaskan                  | 1          | 1         | 15        | 36       | 47        | 100           | 85,4%         |
| Pelayanan yang diberikan sesuai harapan             | 2          | 7         | 23        | 37       | 31        | 100           | 77,6%         |
| Sejumlah pekerjaan dapat diselesaikan oleh pegawai  | 3          | 6         | 10        | 41       | 40        | 100           | 81,8%         |
| Sejumlah pekerjaan dapat diselesaikan sesuai target | 3          | 10        | 20        | 34       | 33        | 100           | 76,8%         |
| Pegawai mampu dalam menyelesaikan tugas             | 3          | 3         | 16        | 42       | 36        | 100           | 81%           |
| Pegawai mampu dalam berinteraksi                    | 2          | 8         | 11        | 42       | 37        | 100           | 80,8%         |
| Pegawai berkomitmen memberikan pelayanan            | 5          | 3         | 14        | 36       | 42        | 100           | 81,4%         |
| Pegawai sepakat dalam menyelesaikan masalah         | 2          | 0         | 25        | 40       | 33        | 100           | 80,4%         |
| <b>Rata-Rata Nilai Indeks</b>                       |            |           |           |          |           |               | <b>80,7%</b>  |

Tabel 6. Hasil Jawaban Responden Kinerja Pegawai (X1)

c. Analisis Jawaban Responden Terhadap Kompetensi Pegawai

| <b>Kompetensi Pegawai (X2)</b>                                |            |           |           |          |           |               |               |
|---|------------|-----------|-----------|----------|-----------|---------------|---------------|
|   | <b>STS</b> | <b>TS</b> | <b>RG</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Indeks</b> |
| Pegawai memiliki pengetahuan cukup dalam memberikan informasi | 5          | 4         | 15        | 33       | 43        | 100           | 81%           |
| Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan                     | 2          | 4         | 29        | 35       | 30        | 100           | 77,4%         |

|   |   |   |    |    |    |     |              |
|---|---|---|----|----|----|-----|--------------|
| Pegawai dituntut terampil dalam memberikan pelayanan        | 2 | 5 | 16 | 42 | 35 | 100 | 80,6%        |
| Pegawai memiliki keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan | 5 | 5 | 11 | 39 | 40 | 100 | 80,8%        |
| Sopan santun merupakan prioritas dalam pelayanan            | 3 | 6 | 17 | 35 | 39 | 100 | 80,2%        |
| Pegawai dituntut ramah dalam melayani                       | 3 | 6 | 18 | 30 | 43 | 100 | 80,8%        |
| <b>Rata-Rata Nilai Indeks</b>                               |   |   |    |    |    |     | <b>80,1%</b> |

Tabel 7. Hasil Jawaban Responden Kompetensi Pegawai (X2)

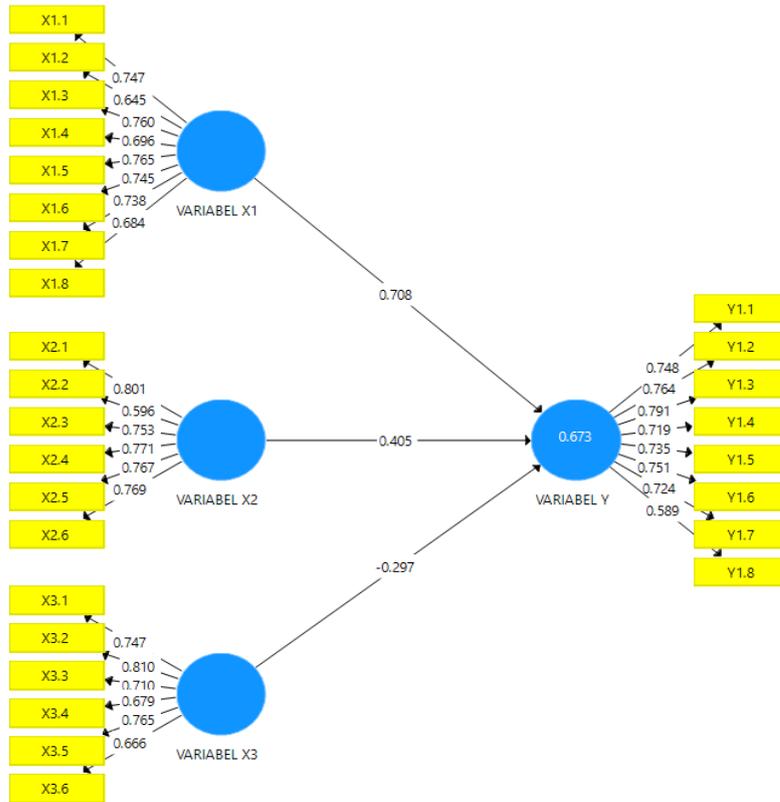
## d. Analisis Jawaban Responden Terhadap Disiplin Kerja Pegawai

| <b>Disiplin Kerja Pegawai (X3)</b>                          |     |    |    |    |    |        |              |
|---|-----|----|----|----|----|--------|--------------|
|   | STS | TS | RG | S  | SS | Jumlah | indeks       |
| Pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab | 3   | 6  | 20 | 40 | 31 | 100    | 78%          |
| Pegawai dituntut memiliki tanggung jawab dalam pelayanan    | 4   | 6  | 14 | 31 | 45 | 100    | 81,4%        |
| Pegawai hadir tepat pada waktu jam kerja                    | 3   | 7  | 20 | 39 | 31 | 100    | 77,6%        |
| Pegawai memenuhi ketentuan jam kerja yang berlaku           | 5   | 6  | 19 | 27 | 43 | 100    | 75,6%        |
| Pegawai menggunakan seragam kerja yang telah ditentukan     | 4   | 5  | 17 | 32 | 42 | 100    | 80,6%        |
| Pegawai melengkapi atribut pakaian dengan lengkap           | 4   | 5  | 21 | 37 | 33 | 100    | 78%          |
| <b>Rata-Rata Nilai Indeks</b>                               |     |    |    |    |    |        | <b>78,5%</b> |

Tabel 8. Hasil Jawaban Responden Disiplin Kerja Pegawai (X3)

**Analisis Data Inferensial**

Berikut adalah hasil diagram jalur nilai *loading factor* menggunakan *SmartPLS 3.0* :



Gambar 3. Diagram Jalur

Dari hasil diatas, menurut Ghozali & Latan (2015) nilai loading faktor >0.50 dianggap valid.

**Uji Validitas Konvergen**

|   | <b>Kepuasan Masyarakat (Y)</b> | <b>Kinerja (X1)</b> | <b>Kompetensi (X2)</b> | <b>Disiplin Kerja (X3)</b> |
|---|--------------------------------|---------------------|------------------------|----------------------------|
| <b>Pegawai dapat menangani keluhan masyarakat</b>       | 0.748                          |                     |                        |                            |
| <b>Penanganan komplain diselesaikan dengan cepat</b>    | 0.764                          |                     |                        |                            |
| <b>Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit</b>          | 0.791                          |                     |                        |                            |
| <b>Prosedur kerja pelayanan sesuai dengan ketentuan</b> | 0.719                          |                     |                        |                            |
| <b>Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi</b>             | 0.735                          |                     |                        |                            |
| <b>Persyaratan pelayanan tidak memberatkan</b>          | 0.751                          |                     |                        |                            |
| <b>Pelayanan tidak membedakan status sosial</b>         | 0.724                          |                     |                        |                            |
| <b>Pelayanan yang diberikan berlaku adil</b>            | 0.589                          |                     |                        |                            |

|  |       |
|--|-------|
| <b>Pelayanan yang diberikan memuaskan</b>                            | 0.747 |
| <b>Pelayanan yang diberikan sesuai harapan</b>                       | 0.645 |
| <b>Sejumlah pekerjaan dapat diselesaikan oleh pegawai</b>            | 0.760 |
| <b>Sejumlah pekerjaan dapat diselesaikan sesuai target</b>           | 0.696 |
| <b>Pegawai mampu dalam menyelesaikan tugas</b>                       | 0.765 |
| <b>Pegawai mampu dalam berinteraksi</b>                              | 0.745 |
| <b>Pegawai berkomitmen memberikan pelayanan</b>                      | 0.738 |
| <b>Pegawai sepakat dalam menyelesaikan masalah</b>                   | 0.684 |
| <b>Pegawai memiliki pengetahuan cukup dalam memberikan informasi</b> | 0.801 |
| <b>Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan</b>                     | 0.596 |
| <b>Pegawai dituntut terampil dalam memberikan pelayanan</b>          | 0.753 |
| <b>Pegawai memiliki keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan</b>   | 0.771 |
| <b>Sopan santun merupakan prioritas dalam pelayanan</b>              | 0.767 |
| <b>Pegawai dituntut ramah dalam melayani</b>                         | 0.769 |
| <b>Pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab</b>   | 0.747 |
| <b>Pegawai dituntut memiliki tanggung jawab dalam pelayanan</b>      | 0.810 |
| <b>Pegawai hadir tepat pada waktu jam kerja</b>                      | 0.710 |
| <b>Pegawai memenuhi ketentuan jam kerja yang berlaku</b>             | 0.679 |
| <b>Pegawai menggunakan seragam kerja yang telah ditentukan</b>       | 0.765 |
| <b>Pegawai melengkapi</b>  | 0.666 |

---

**atribut pakaian dengan lengkap**


---

Tabel 9. Hasil *Outer Loading Factor*

Terlihat pada tabel di atas, secara keseluruhan bahwa *loading factor* pada setiap indikator pernyataan memiliki nilai di atas 0.50. Nilai *loading factor* tertinggi berada pada butir pernyataan “Pegawai dituntut memiliki tanggung jawab dalam pelayanan” dengan nilai 0.810, dan angka terendah yaitu pada butir pernyataan “Pelayanan yang diberikan berlaku adil” dengan nilai 0.589. Dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pernyataan karena melebihi 0.50, telah lulus uji validitas konvergen dan dinyatakan valid.

**Uji Validitas Diskriminan**

Pada uji ini dilakukan guna mengukur keakuratan variabel pada penelitian. Hal ini dapat dilihat dari pengujian nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dan *Fornell-Lacker Criterium*. Berikut hasil nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dan *Fornell-Lacker Criterium*, yaitu :

| Variabel                   | <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> |
|----------------------------|---|
| <b>Kepuasan Masyarakat</b> | 0.524                                   |
| <b>Kinerja</b>             | 0.556                                   |
| <b>Kompetensi</b>          | 0.534                                   |
| <b>Disiplin Kerja</b>      | 0.533                                   |

Tabel 10. Hasil Pengujian *Average Variance Extracted (AVE)*

Berdasarkan tabel di atas, besarnya nilai AVE yang diperoleh dari perhitungan pernyataan untuk masing-masing indikator sudah melebihi  $> 0.50$ . Variabel dengan AVE terendah adalah variabel kepuasan masyarakat sebesar 0.524 dan AVE tertinggi adalah variabel kinerja sebesar 0.556. Menurut Ghazali & Latan (2015), apabila nilai AVE yang diperoleh diatas 0.50 variabel dapat dinyatakan valid secara konvergen.

|                            | <b>Kepuasan Masyarakat</b> | <b>Kinerja</b> | <b>Kompetensi</b> | <b>Disiplin Kerja</b> |
|----------------------------|----------------------------|----------------|-------------------|-----------------------|
| <b>Kepuasan Masyarakat</b> | 0.730                      |                |                   |                       |
| <b>Kinerja</b>             |                            | 0.724          |                   |                       |
| <b>Kompetensi</b>          |                            |                | 0.746             |                       |
| <b>Disiplin Kerja</b>      |                            |                |                   | 0.731                 |

Tabel 11. Hasil Pengujian *Fornell-Lacker Criterium*

Terlihat pada tabel di atas, dapat diketahui diperoleh *Fornell-Lacker Criterium* pada variabel kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai 0.724, variabel kinerja (X1) dengan nilai 0.724, variabel kompetensi (X2) dengan nilai 0.746, dan variabel disiplin kerja (X3) dengan nilai 0.731. Sesuai dengan pernyataan Ghazali & Latan (2015), menyatakan bahwa setiap nilai konstruk variabel uji validitas dinyatakan valid apabila menunjukkan angka diatas 0.5-0.6.

**Uji Reliabilitas**

Pada uji ini dilakukan guna melihat tingkat keandalan pada variabel dalam penelitian tersebut. Hal ini dapat dilihat dari pengujian nilai *Cronbach' Alpha* dan *Composite Reliability*

untuk melihat apakah penelitian yang dilakukan bersifat reliabel. Berikut hasil pengujian dari *Cronbach' Alpha* dan *Composite Reliability*:

| Variabel                   | <i>Cronbach's Alpha</i> |
|----------------------------|-------------------------|
| <b>Kepuasan Masyarakat</b> | 0.873                   |
| <b>Kinerja</b>             | 0.870                   |
| <b>Kompetensi</b>          | 0.838                   |
| <b>Disiplin Kerja</b>      | 0.825                   |

Tabel 12. Hasil Pengujian *Cronbach's Alpha*

Terlihat pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai konstruk tertinggi sebesar 0.873 pada variabel kepuasan masyarakat dan nilai terendah sebesar 0.825 pada variabel disiplin kerja. Ghazali & Latan (2015) menyatakan suatu item dikatakan reliabel atau komponen dapat diandalkan apabila nilai konstruk pada variabel telah melebihi 0.70.

| Variabel                   | <i>Composite Reliability</i> |
|----------------------------|------------------------------|
| <b>Kepuasan Masyarakat</b> | 0.901                        |
| <b>Kinerja</b>             | 0.898                        |
| <b>Kompetensi</b>          | 0.882                        |
| <b>Disiplin Kerja</b>      | 0.873                        |

Tabel 13. Hasil Pengujian *Composite Reliability*

Terlihat pada tabel di atas, diperoleh *Composite Reliability* dengan nilai tertinggi sebesar 0.901 terdapat pada variabel kepuasan masyarakat dan nilai terendah sebesar 0.873 pada variabel disiplin kerja. Ghazali & Latan (2015, hlm. 75) menyatakan suatu item dikatakan reliabel atau dapat diandalkan apabila nilai *Composite Reliability* melebihi angka 0.70.

#### *Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)*

Uji *R-Square* bertujuan untuk mengetahui kesesuaian atau hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Berikut adalah perhitungan *R-Square* yang diperoleh:

|                            | <i>R-Square</i> | <i>R-Square Adjusted</i> |
|----------------------------|-----------------|--------------------------|
| <b>Kepuasan Masyarakat</b> | 0.673           | 0.663                    |

Tabel 14. Hasil Pengujian *R-Square*

Dapat dilihat hasil diatas, diperoleh hasil *R-Square* dan *R-Square Adjusted*, angka yang diperoleh dari *R-Square Adjusted* yang akan digunakan untuk melihat besarnya pengaruh dari kinerja, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat, yaitu sebesar 66,3% dan sisanya 33,7% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

#### *Uji T*

Uji ini dilakukan guna mengukur seberapa baik variabel independent secara parsial dalam mempengaruhi variabel dependen. Berikut adalah hasil pengujian Uji T yang diperoleh:

|  | <i>Original Sampel (O)</i> | <i>Sampel Mean (M)</i> | <i>Standard Deviation (STDEV)</i> | <i>T- Statistics ( O/STDEV )</i> | <i>P Values</i> |
|--|----------------------------|------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|
| <b>Kinerja</b><br>→ <b>Kepuasan Masyarakat</b> | 0.708                      | 0.688                  | 0.111                             | 6.354                            | 0.000           |

|                            |   |        |        |       |       |       |
|----------------------------|---|--------|--------|-------|-------|-------|
| <b>Kompetensi</b>          | → |        |        |       |       |       |
| <b>Kepuasan Masyarakat</b> |   | 0.405  | 0.402  | 0.079 | 5.148 | 0.000 |
| <b>Disiplin Kerja</b>      | → |        |        |       |       |       |
| <b>Kepuasan Masyarakat</b> |   | -0.297 | -0.272 | 0.101 | 2.957 | 0.003 |

Tabel 15. Hasil Pengujian Koefisien Analisis Jalur

Hipotesis pertama dihasilkan *original sample* kinerja terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0.708 yang artinya bernilai positif dan nilai t-statistik sebesar 6.354. Hal itu dapat diartikan bahwa kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena nilai t-statistik yang diperoleh  $>2.277$  t-tabel dengan p-value sebesar  $0.000 < 0.05$  sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini membuktikan bahwa kinerja terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hipotesis kedua dihasilkan nilai *original sample* kompetensi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0.405 yang artinya bernilai positif dan nilai t-statistik sebesar 5.148. Hal itu dapat diartikan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena nilai t-statistik yang diperoleh  $>2.277$  t-tabel dengan p-value  $0.000 < 0.05$  sehingga hipotesis kedua diterima. Hal ini membuktikan bahwa kompetensi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa nilai *original sample* disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat sebesar -0.297 yang artinya bernilai negatif dan nilai t-statistik sebesar 2.957. Hal itu dapat diartikan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena nilai t-statistik yang diperoleh  $< 2.277$  t-tabel dengan p-value  $0.003 < 0.05$  sehingga hipotesis ketiga diterima. Hal ini membuktikan bahwa disiplin kerja terbukti memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

### Uji F

Sebelumnya telah dilakukan perhitungan uji *R-Square Adjusted* sebesar 0.663. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan sebesar 5% atau 0.05. Maka diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

$$F = \frac{0.663/3}{(1 - 0.663)/100 - 3 - 1}$$

$$F = \frac{0.663/3}{(0.337)/(96)}$$

$$F = \frac{0.221}{0.0035104}$$

$$F = 62.95578$$

Kemudian nilai  $F_{tabel}$  yang dihasilkan dari tabel F adalah sebagai berikut :

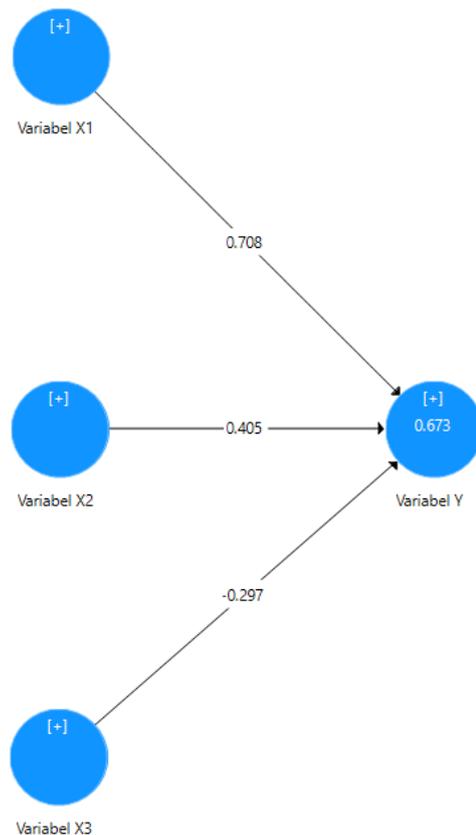
$$F_{tabel} = F_{\alpha} (df \text{ regresi}, df \text{ residual}) = F_{\alpha} (k, n - k - 1)$$

$$= F_{0,05} (3, 100 - 3 - 1)$$

$$= F_{0,05} (3, 96)$$

$$= 2.699$$

Berdasarkan perolehan hasil Uji F dapat disimpulkan nilai  $F_{hitung} 62.95578 > F_{tabel} 2.699$  yang artinya variabel Kinerja (X1), Kompetensi (X2) dan Disiplin Kerja (X3) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).



Gambar 4. *Inner Model*

## Pembahasan

### *Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan kinerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut diketahui melalui hasil original sampel sebesar 0,708. Kemudian dilihat dari hasil uji t-statistik  $t_{hitung} 6.396 > t_{tabel} 2.777$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Sehingga ini mengartikan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan sebesar 63,96% terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Kalideres, maka hipotesis yang telah disusun sebelumnya dapat diterima.

Hasil tersebut juga didukung oleh jawaban responden dalam mengisi kuesioner, yang mana hasil jawaban tersebut menghasilkan nilai indeks tertinggi dari hasil jawaban responden sebesar 85,4% yang termasuk dalam kategori tinggi pada *three box method* terdapat pada pernyataan “Pegawai berkomitmen memberikan pelayanan” yang artinya masyarakat merasa puas terhadap kinerja pegawai karena pegawai yang berkomitmen dalam melayani masyarakat saat membutuhkan pelayanan. Kemudian, nilai indeks terendah dari hasil jawaban responden masyarakat sebesar 76,8%. Walaupun terendah, 76,8% masih termasuk dalam kategori tinggi pada *three box method* terdapat pada pernyataan “Sejumlah pekerjaan dapat diselesaikan sesuai target” yang artinya masyarakat setuju bahwa sejumlah pekerjaan dapat diselesaikan sesuai target oleh pegawai. Berdasarkan hasil nilai indeks tertinggi dan terendah, rata-rata nilai indeks dari variabel Kinerja sebesar 80,7% yang termasuk dalam kategori tinggi. Yang artinya secara keseluruhan hasil jawaban responden masyarakat yang menggunakan jasa pada Kantor Camat Kecamatan Kalideres memiliki kecenderungan kepuasan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan Kantor Camat Kecamatan Kalideres.

Kepuasan masyarakat dapat dipicu dari kinerja yang dihasilkan oleh setiap pegawai didalam organisasi. Rasa puas masyarakat didukung oleh kinerja pegawai melalui perbandingan antara kinerja yang didapatkan dengan kinerja yang diharapkan. Bila mana konsumen merasa bahwa kinerja yang didapatkan lebih buruk dibandingkan apa yang diharapkan, maka tentunya konsumen tidak akan merasa puas, begitupun sebaliknya. Hal tersebut didukung Armstrong & Baron (2016, hlm.15), yang menyatakan bahwasanya kinerja sebagai *output* sebuah pekerjaan tentunya sangat berkorelasi dengan kepuasan konsumen. Dengan demikian, dapat disimpulkan semakin meningkat kinerja yang diberikan pegawai, semakin meningkat kepuasan masyarakat.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian (Prayogo & Ismiyati, 2019) mengatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Maka dalam penelitian ini hipotesis yang telah disusun yakni hipotesis 1 dapat diterima.

### ***Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Masyarakat***

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan kompetensi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut diketahui melalui hasil original sampel sebesar 0.405. Kemudian dilihat dari hasil uji t-statistik  $t_{hitung} 5.256 > t_{tabel} 2.777$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Sehingga ini mengartikan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan sebesar 52,56% terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Kalideres, maka hipotesis yang telah disusun sebelumnya dapat diterima.

Hasil tersebut juga didukung oleh jawaban responden dalam mengisi kuesioner, yang mana hasil jawaban tersebut menghasilkan nilai indeks tertinggi dari hasil jawaban responden masyarakat sebesar 81% yang termasuk dalam kategori tinggi pada *three box method* terdapat pada pernyataan “Pegawai memiliki pengetahuan cukup dalam memberikan informasi” yang artinya masyarakat merasa puas terhadap kompetensi pegawai karena saat masyarakat bertanya hal yang dibutuhkan dalam kegiatan pelayanan, pegawai dapat menjelaskan dengan kompeten karena pengetahuan yang mumpuni. Kemudian, nilai indeks terendah dari hasil jawaban responden masyarakat sebesar 77,4%. Walaupun terendah, 77,4% masih termasuk kategori tinggi dalam *three box method*. yang termasuk dalam kategori tinggi pada *three box method* terdapat pada pernyataan “Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan” yang artinya masyarakat setuju bahwa pegawai teliti dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil nilai indeks tertinggi dan terendah, rata-rata nilai indeks dari variabel Kompetensi sebesar 80,1% yang termasuk dalam kategori tinggi. Yang artinya secara keseluruhan hasil jawaban responden masyarakat yang menggunakan jasa pada Kantor Camat Kecamatan Kalideres memiliki kecenderungan kepuasan terhadap kompetensi pegawai pada pelayanan Kantor Camat Kecamatan Kalideres.

Kompetensi yang dimiliki pegawai akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kompetensi merupakan gabungan dari unsur sikap, keterampilan, pengetahuan, serta karakteristik pribadi lain yang dibutuhkan supaya seorang individu dapat berhasil dalam pekerjaannya (Marwansyah, 2019). Dalam melayani masyarakat membutuhkan kompetensi untuk dapat menimbulkan kepuasan masyarakat, dimana kompetensi pegawai berguna untuk menarik dan mempertahankan masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan semakin baik kompetensi yang dimiliki pegawai saat memberikan pelayanan, semakin baik pula kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ermayenti & Heryanto, 2019) mengatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan. Maka dalam penelitian ini hipotesis yang telah disusun yakni hipotesis 2 dapat diterima.

### ***Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat***

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan disiplin kerja (X3) berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut diketahui melalui hasil original sampel sebesar -0.297. Kemudian dilihat dari hasil uji t-statistik  $t_{hitung} 2.953 > t_{tabel} 1.703$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0.003 < 0.05$  menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Sehingga ini mengartikan bahwa disiplin kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan sebesar 29,53% terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat, maka hipotesis yang telah disusun sebelumnya dapat diterima.

Hasil tersebut juga didukung oleh jawaban responden dalam mengisi kuesioner, yang mana hasil jawaban tersebut menghasilkan nilai indeks tertinggi dari hasil jawaban responden masyarakat sebesar 81,4% yang termasuk dalam kategori tinggi pada *three box method* terdapat pada pernyataan “Pegawai dituntut memiliki tanggung jawab dalam pelayanan” yang artinya masyarakat merasa puas terhadap disiplin kerja pegawai dimana pegawai dituntut memiliki rasa bertanggung jawab kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Kemudian, nilai indeks terendah dari hasil jawaban responden masyarakat sebesar 75,6%. Walaupun terendah, 75,6% masih termasuk kategori tinggi dalam *three box method*. yang termasuk dalam kategori tinggi pada *three box method* terdapat pada pernyataan “Pegawai memenuhi ketentuan jam kerja yang berlaku” yang artinya masyarakat setuju bahwa pegawai memenuhi ketentuan jam kerja yang berlaku. Berdasarkan hasil nilai indeks tertinggi dan terendah, rata-rata nilai indeks dari variabel disiplin kerja pegawai sebesar 78,5% yang termasuk dalam kategori tinggi. Yang artinya secara keseluruhan hasil jawaban responden masyarakat yang menggunakan jasa pada Kantor Camat Kecamatan Kalideres memiliki kecenderungan kepuasan terhadap disiplin kerja pegawai pada pelayanan Kantor Camat Kecamatan Kalideres.

Disiplin kerja merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam tercapainya kepuasan masyarakat, hal itu disebabkan oleh semakin baik sistem disiplin kerja yang diterapkan oleh suatu instansi maka masyarakat akan semakin puas akan pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat bagi instansi sangat dibutuhkan dan sangat penting, sebab dengan adanya rasa puas masyarakat dapat tolak ukur suatu keberhasilan instansi. Namun dalam penelitian ini, disiplin kerja berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan masyarakat diduga pegawai menerapkan sistem *flexi-time* dimana memungkinkan pegawai untuk memilih kebebasan kapan harus memulai dan mengakhiri pekerjaan, sehingga dapat memungkinkan mereka bekerja untuk menyesuaikan masalah pribadi dengan kewajiban mereka untuk bekerja (Wilkinson, 2016). *Flexi-time* dianggap dapat membantu manajemen beban kerja, memberi pegawai fleksibilitas untuk menjadwalkan pekerjaan untuk periode yang lebih lama dalam sehari (Wilkinson, 2016). Tetapi dengan *flexi-time* tersebut dapat membuat kepuasan masyarakat menurun karena dengan pegawai yang tidak mengesampingkan masalah pribadi dengan kewajiban mereka untuk bekerja akan memperlambat terselesaikannya suatu pekerjaan. Pegawai diizinkan untuk mencatat jam kerja mereka sendiri. Yang artinya pegawai dapat mencantumkan jam masuk dan selesai bekerja secara tidak sesuai dengan kenyataan (Wilkinson, 2016). Hal itu membuat sejumlah dokumen menjadi tidak selesai tepat waktu karena kebebasan waktu tersebut. Dengan demikian, hal ini bertolak belakang dengan prinsip disiplin kerja yang identik dengan kehadiran yang tepat waktu karena *flexi-time* ini, dimana semakin meningkat disiplin kerja semakin menurun kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hermawati (2018) yang membuktikan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dalam penelitian ini hipotesis yang telah disusun yakni hipotesis 3 dapat diterima.

### ***Pengaruh Kinerja, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat***

Berdasarkan hasil penelitian telah diperoleh, hasil uji F menunjukkan bahwa  $F_{hitung} 62.95 > F_{tabel} 2.699$  yang berarti kepuasan masyarakat dipengaruhi secara simultan dan bersama-sama

sebesar 62.95% oleh kinerja, kompetensi dan disiplin kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja, kompetensi dan disiplin kerja yang diberikan pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Kalideres dalam pelayanan dapat mempengaruhi secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga apabila ada peningkatan pada kinerja, kompetensi dan disiplin kerja maka hal tersebut juga dapat berdampak bagi kepuasan masyarakat yang dapat memberikan manfaat lebih atau bahkan kerugian bagi instansi.

### ***Keterbatasan Penelitian***

Beberapa hambatan yang peneliti alami dalam penelitian ini antara lain: dikarenakan pandemi Covid-19 pada saat melakukan penelitian ini, penyebaran kuesioner hanya dapat dilakukan melalui *google form* sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pengumpulan data; sulit mengetahui secara pasti apakah kuesioner diisi dengan sungguh-sungguh dan sesuai dengan kenyataan di lapangan atau tidak; jumlah responden hanya berjumlah 100 orang tentu tidak cukup untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya; terbatasnya referensi penelitian terdahulu yang melakukan penelitian dengan variabel kinerja, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: 1) Pengujian atas variabel kinerja, diketahui dan dibuktikan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa pada Kantor Kecamatan Kalideres; 2) Pengujian atas variabel kompetensi, diketahui dan dibuktikan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa pada Kantor Kecamatan Kalideres; 3) Pengujian atas variabel disiplin kerja, diketahui dan dibuktikan bahwa disiplin kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa pada Kantor Kecamatan Kalideres; 4) Pengujian atas variabel kinerja, kompetensi dan disiplin kerja, diketahui dan dibuktikan bahwa variabel kinerja, kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa pada Kantor Kecamatan Kalideres.

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah didapat, berikut beberapa saran yang dapat diajukan: Dalam aspek teoritis, diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneliti variabel lain di luar variabel yang sudah ada sehingga dapat mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel kinerja pegawai. Selain itu penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode lainnya dengan mengambil lebih banyak sampel untuk meningkatkan keakuratan data dalam penelitian. Dalam aspek praktis, diharapkan instansi dapat memperhatikan kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan, seperti meningkatkan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dengan mempertahankan kinerja dan kompetensi pegawai yang prima, memotivasi pegawai untuk bersemangat dalam melayani masyarakat, dan membangun hubungan yang baik antara pegawai dan masyarakat. Pemimpin juga diharapkan memperhatikan disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai, agar dapat lebih meningkatkan lagi kedisiplinan dari segala aspek dalam bekerja, serta dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, sehingga dapat memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alexandro, R., Uda, T., Hariatama H., F., & Lestari, U. (2021). The Effect of Employee Performance on Consumer Satisfaction at Setia Hotel, Puruk Cahu, Murung Raya. *International Journal of Social Science and Business*, 5(3), 399.
- Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Vol 4* , No. 1, Juni 2021. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(1), 70–84.
- Ana, Solekhati, D. (2019). Pengaruh Kompetensi, komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1), 1249–1259.
- Armstrong, M., & Baron, A. (2016). *Performance Management - The New Realities*. Institute of Personnel and Development.
- Ermayenti, & Heryanto. (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 Variable. *Archives of Business Research*, 7(7), 69–87.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0 untuk Penelitian Empiris* (2nd ed.). Badan Penerbit - Undip.
- Hafiz, Y., & Syamsir. (2020). *The Influence of the Effect of Service Quality and Employee Performance on Community Satisfaction in the Population and Civil Registry Service of Padang City*. 125 (Icpapg 2019), 20–25.
- Hasibuan, M. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Bumi Aksara.
- Hermawati. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Upt Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 78–91.
- Kairupan, S. B., Sendouw, R. H. E., Mantiri, J., & Pasaribu, J. P. (2021). *The Effect of Employee Work Discipline on Community Satisfaction at the Maesa Unima Sub- district Office , South Tondano District , Minahasa Regency*. 603(Icss), 365–372.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management* (13th Ed.). Pearson.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Mengesha, A. H. (2021). *Effects of Employee's Competencies on Customer Satisfaction : Study on Private Sector in Eastern Ethiopia*. 9(4), 43–53.
- Prayogo, T., & Ismiyati, I. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1148–1162.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2019). *Kinerja Pegawai : Teori Pengukuran dan Implikasi*. Graha Ilmu.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (11th ed.). Kencana.
- Tamunomiebi, M. D. (2018). Flexi-Time Work Practice and Employee Productivity in Tertiary Institutions in Rivers State. *IIARD International Journal of Economics and Business Management*, 4(3), 1–10.
- Wibowo. (2018). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.
- Wijayanti, S. D. R., Mahardiana, L., & Risnawati, R. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (Kpknl) Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 4(2), 103–112.
- Wilkinson, A., & Johnstone, S. (2016). *Encyclopedia of Human Resource Management*. Edward Elgar.