

PENGARUH KOMPETENSI, DISIPLIN KERJA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN APARAT PEMERINTAH DESA ATAS LAYANAN PEGAWAI

Emmy Alloreng^{*1}, Muhammad Hidayat², Hari³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail: ^{*1}alloreng.emmy@gmail.com, ²hidayat2401@yahoo.com, ³hari@stienobel-indonesia.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur, pendekatan penelitian secara kuantitatif, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data dengan regresi linear berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha; 2) Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha; 3) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha; 4) Kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha.

Kata Kunci: Kompetensi, Disiplin, Kualitas Layanan, Kepuasan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of competence, work discipline, and quality of service on the satisfaction of village government officials with employee services in Nuha District, East Luwu Regency. Quantitative research approach, the data used are primary data and secondary data, data collection methods using questionnaires, and data analysis with multiple linear regression. The results show that (1) The Competence has no significant effect on the satisfaction of village government officials with employee services in Nuha District. 2) The Work discipline has a significant effect on the satisfaction of village government officials with employee services in the Nuha District. 3) The Quality of service has a significant effect on the satisfaction of village government officials with employee services in the Nuha District. 4) The Competence, work discipline, and quality of service simultaneously have a significant effect on the satisfaction of village government officials with employee services in Nuha District.

Keywords: Competence, Discipline, Service Quality, Satisfaction

PENDAHULUAN

Setiap instansi atau organisasi saat ini mengharapkan adanya perubahan yang lebih baik, salah satunya adalah dengan memperbaiki kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan masyarakat sehingga tercipta kepercayaan masyarakat karena kepuasan yang dirasakan dari pelayanan yang diberikan. Berbicara tentang kepuasan aparat pemerintah desa tentunya tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan, sementara kualitas pelayanan sudah pasti akan memerlukan kompetensi sumber daya yang handal dan disiplin kerja yang tinggi dari karyawan atau pegawai.

Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai tentunya akan memberikan dampak terhadap apa yang akan diterima oleh pengguna jasa atau masyarakat. Banyak pandangan mengenai kompetensi itu sendiri, menurut Wibowo (2012) mengatakan

bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan, didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi merupakan suatu keahlian atau pemahaman seseorang tentang tanggung jawab terhadap tugas dalam pekerjaan. Pandangan tersebut kemudian memberikan gambaran bahwa kompetensi dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kompetensi setiap individu karyawan maupun pegawai, penting untuk menjadi salah satu penunjang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Selain kompetensi dan disiplin kerja yang diketahui sebagai faktor penting dalam memberikan kepuasan layanan kepada pelanggan, kualitas dari pelayanan yang diberikan juga sangat berperan penting. Kualitas pelayanan dapat digunakan untuk menilai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tidak baik. Kualitas ditentukan oleh pelanggan yang menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pada tingkatan tertentu yang menentukan nilai produk tersebut. Dari definisi di atas maka kualitas adalah penilaian terhadap produk baik berupa bentuk barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang apabila produk tersebut memenuhi kebutuhannya. Demikian halnya dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi kepada masyarakat, akan ditentukan oleh kepuasan dari apa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.

Sebuah organisasi akan berkembang dengan sangat baik tergantung pada kompetensi sumber daya yang ada, apakah itu sumber daya manusia atau sumber daya yang ada. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan sebagai motor penggerak roda sebuah organisasi. Pelayanan yang baik dan berkualitas tercermin dari efisiensi dan efektivitas kegiatan yang dilakukan. Semakin akurat dan cepat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik, demikian halnya semakin baik pelayanan yang diberikan akan berpengaruh pada tingkat kepuasan yang dirasakan. Untuk menghasilkan kualitas pekerjaan yang baik tentunya harus didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, sehingga penegakan disiplin menjadi hal yang juga sangat penting karena dengan disiplin akan membuat pekerjaan yang dilakukan semakin baik, efektif dan efisien. Disiplin akan meningkatkan kualitas suatu organisasi dalam memberikan pelayanan karena dengan disiplin, kompetensi dari pegawai dapat lebih maksimal digunakan dalam menghasilkan kualitas pekerjaan yang menjadi tanggungjawab pegawai tersebut.

Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan bagian dari pengalaman masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh. Berdasarkan pengalaman tersebut, masyarakat memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai dengan persepsi dan ekspektasi tertentu. Pengalaman masyarakat tersebut akan memberikan dampak bagi organisasi, dimana masyarakat cenderung melakukan perbandingan terhadap organisasi yang satu dengan yang lain, sehingga secara langsung, suka atau tidak penilaian tersebut akan mempengaruhi pandangan dan penilaian masyarakat terhadap organisasi tersebut. Masyarakat akan menilai standar operasional prosedur yang diterapkan pada satu organisasi dalam memberikan pelayanan, menilai keramamhan para pegawai dalam memberikan pelayanan, menilai keterampilan pengetahuan yang dimiliki, tata cara berbicara dan memberikan informasi, menilai proses dan waktu pelayanan, sampai kepada menilai penampilan para pegawai dan sarana prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan.

Fenomena serta isu yang terjadi terhadap pelayanan pegawai kepada masyarakat di kecamatan Nuha bahwa ada beberapa masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan dan bahkan dengan pegawai yang melayani masyarakat. Masyarakat merasa bahwa pelayanan terkesan lambat dan berbelit-belit, belum lagi pada saat jam kantor beberapa pegawai yang bertugas melayani terlambat masuk kantor.

Tabel 1. Rekap Absensi September 2022-Februari 2023

Bulan	Tahun	Presensi Bulanan (%)			
		Lambat Datang	Cepat Pulang	Total	
				(%)	Keterangan
SEPTEMBER	2022	8,50	6,00	14,50	presentasi pemotongan tunjangan kinerja
OKTOBER	2022	12,50	1,50	14,00	
NOVEMBER	2022	9,50	9,00	18,50	
DESEMBER	2022	6,00	1,50	7,50	
JANUARI	2023	4,00	7,50	11,50	
FEBRUARI	2023	18,50	10,50	29,00	

Sumber : Hasil olah data 2023

Dari tabel di atas terlihat bahwa masih ada pegawai yang terlambat masuk kantor dan pulang sebelum waktunya, terlihat dari presentase pemotongan tunjangan kinerja pegawai masih cukup besar.

Survey awal tentang kepuasan aparat pemerintah desa dari segi pelayanan publik juga dilakukan sebulan sebelum penyusunan proposal ini. Survey ini hanya ingin mengetahui secara umum terkait kepuasan terhadap pelayanan di Kecamatan Nuha. Model yang dilakukan adalah menanyakan langsung ke beberapa Kepala Desa, Aparat Desa, dan BPD yang kami temui di Kantor Kecamatan Nuha. Hasil survey awal dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Survey Awal Kepuasan Aparat Pemerintah Desa terhadap Pelayanan

NO	NAMA	JABATAN	SARAN
1	Padaro	Kepala Desa Nuha	Perlu ditingkatkan terutama dari kecepatan pelayanan
2	Jumahir	Kepala Desa Matano	Cukup baik
3	Muthim, SE	Kepala Desa Nikkel	Perlu ditingkatkan lagi
4	Tahwil	Sekdes Desa Nuha	Masih kurang, perlu ditingkatkan
5	Nasrun	BPD Desa Sorowako	Belum ada standar pelayanan yang jelas
6	Nasruddin	BPD Desa Nuha	Jam pelayanan tidak tentu
7	Hasyim	BPD Desa Nikkel	Perlu ditingkatkan
8	Rini Sumarni	BPD Desa Nikkel	Sebaiknya ada alur proses pelayanan yang ditempel dinding
9	Sultaman	BPD Desa Nuha	Sudah cukup baik
10	Nina	BPD Desa Nuha	Perlu ditingkatkan lagi

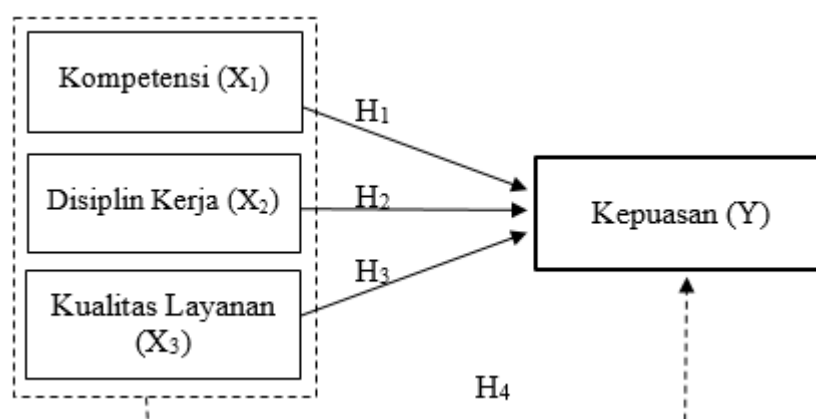
Sumber: Olah Data 2023

Dari hasil survey awal kepuasan aparat pemerintah desa terlihat bahwa secara umum saran yang diberikan oleh reponden adalah kualitas pelayanan di Kecamatan Nuha masih perlu ditingkatkan. Hal ini tentunya perlu untuk diteliti lebih lanjut, dengan

melibatkan lebih banyak responden agar dapat ditarik kesimpulan terkait kualitas pelayanan dan aparat pemerintah desa atas pelayanan yang diberikan. Pemberi pelayanan dengan kompetensi yang mumpuni tentu akan percaya diri dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Nuha masih kurang apabila dibanding dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan. Demikian halnya kompetensi yang dimiliki belum ada yang spesifik pernah mengikuti pelatihan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan. Masalah ini menarik untuk diteliti karena merupakan satu kesatuan yang tidak dapat diabaikan, antara kualitas pelayanan dengan jumlah personil dan kompetensi yang dimiliki.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mencoba menyusun proposal dengan mengangkat topik “Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Aparat Pemerintah Desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur”.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Keterangan :

X : Independen Variabel (variabel bebas)

Y : Dependen Variabel (variabel terikat)

—→ : Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial

----> : Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan

Berdasarkan permasalahan, tujuan dan landasan teori yang telah dikemukakan di atas, diajukan beberapa hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur.

H₂ : Disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur.

H₃ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur.

H₄ : Kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana karakteristik dari desain penelitian kuantitatif meliputi fokus riset yang lebih terperinci, statis, kaku, dan prosesnya sesuai alur yang disusun sejak awal dan tidak dapat diubah, kematangan dalam perencanaan adalah kuncinya. Penelitian ini mencoba menghubungkan pengaruh kompetensi, disiplin kerja, kualitas pelayanan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur dimana objek penelitian adalah masyarakat yang ada di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur. Waktu dalam melakukan penelitian ini yaitu pada bulan April sampai dengan Mei 2023. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah para kepala desa, staf Desa dan anggota Badan Permusyawaratan Desa yang merupakan representasi dari masyarakat sebanyak 70 orang.

Metode analisa data menggunakan regresi linear berganda yang sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistic Product and Service Solution*), uji t (secara parsial), uji F (secara simultan), uji koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pengujian ini untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner. Apabila r hitung > dari r tabel yakni pada taraf signifikan 5%, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kompetensi

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Kompetensi	X1.1	0,678	0,2352	Valid
	X1.2	0,767	0,2352	Valid
	X1.3	0,786	0,2352	Valid
	X1.4	0,817	0,2352	Valid
	X1.5	0,775	0,2352	Valid
	X1.6	0,711	0,2352	Valid

Sumber : Olah Data 2023

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Disiplin

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Disiplin	X1.1	0,892	0,2352	Valid
	X1.2	0,883	0,2352	Valid
	X1.3	0,873	0,2352	Valid
	X1.4	0,717	0,2352	Valid
	X1.5	0,828	0,2352	Valid
	X1.6	0,751	0,2352	Valid

Sumber : Olah Data 2023

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kualitas

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Kualitas	X1.1	0,818	0,2352	Valid
	X1.2	0,870	0,2352	Valid
	X1.3	0,806	0,2352	Valid
	X1.4	0,740	0,2352	Valid
	X1.5	0,872	0,2352	Valid
	X1.6	0,856	0,2352	Valid

Sumber : Olah Data 2023

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kepuasan

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Kepuasan	Y.1	0,750	0,2352	Valid
	Y.2	0,803	0,2352	Valid
	Y.3	0,787	0,2352	Valid
	Y.4	0,535	0,2352	Valid
	Y.5	0,827	0,2352	Valid
	Y.6	0,831	0,2352	Valid
	Y.7	0,845	0,2352	Valid
	Y.8	0,777	0,2352	Valid
	Y.9	0,764	0,2352	Valid

Sumber : Olah Data 2023

Uji Reliabilitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel yang digunakan handal untuk digunakan sebagai alat ukur. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* (α) > 0,60, yaitu bila penelitian ulang dengan waktu dan variabel yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama, sebaliknya bila *cronbach alpha* (α) < 0,60 maka dianggap kurang reliabel, artinya bila variabel-variabel tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan variabel yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kompetensi	Total X1	0,849	0,60	Reliabel
Disiplin	Total X2	0,903	0,60	Reliabel
Kualitas	Total X3	0,905	0,60	Reliabel
Kepuasan	Total Y	0,902	0,60	Reliabel

Sumber : Olah Data, 2023

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.981	2.097		1.899	.062
	Kompetensi	.128	.152	.082	.839	.404
	Disiplin	.352	.130	.296	2.708	.009
	Kualitas	.835	.158	.572	5.287	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Olah data, 2023

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan, persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini dituliskan sebagai berikut:

$$Y = 3.981 + 0.128X_1 + 0.352X_2 + 0.835X_3 + 2.097$$

Dari persamaan regresi di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *constant* adalah sebesar 3.981, artinya jika terdapat perubahan variabel X_1 , X_2 , dan X_3 adalah 0 maka nilai variabel Y sebesar 3,981 satuan. Nilai koefisien kompetensi (X_1) adalah 0,128, artinya jika variabel kompetensi (X_1) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel X_2 , X_3 dan *constant* (a) adalah 0 (nol), maka variabel kepuasan meningkat sebesar 0,128. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kompetensi (X_1) berkontribusi positif terhadap variabel kepuasan. Nilai koefisien disiplin (X_2) adalah 0,352, artinya jika variabel disiplin (X_2) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel X_1 , X_3 dan *constant* (a) adalah 0 (nol), maka variabel kepuasan meningkat sebesar 0,352. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel disiplin (X_2) berkontribusi positif terhadap variabel kepuasan. Nilai koefisien kualitas (X_3) adalah 0,835, artinya jika variabel kualitas (X_3) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel X_1 , X_2 dan *constant* (a) adalah 0 (nol), maka variabel kepuasan meningkat sebesar 0,835. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas (X_3) berkontribusi positif terhadap variabel kepuasan.

Uji t (Secara Parsial)

Tabel 9. Uji t (parsial)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.981	2.097		1.899	.062
	Kompetensi	.128	.152	.082	.839	.404
	Disiplin	.352	.130	.296	2.708	.009
	Kualitas	.835	.158	.572	5.287	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Olah data, 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai t_{tabel} dengan derajat kebebasan (df) $n-k$ atau $70 - 4 = 66$ (n adalah jumlah Responden dan k adalah jumlah variabel). Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi : $0,05/2 = 0,025$). Pada tabel distribusi t diketahui nilai $t_{tabel} (0,025;66) = 1,997$, maka dengan melihat kolom t dan sig pada tabel di atas, hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Diketahui nilai sig variabel kompetensi (X_1) adalah sebesar $0,404 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,839 <$ dari $t_{tabel} 1,997$, maka disimpulkan bahwa variabel kompetensi (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan (Y), dengan kata lain hipotesis pertama (H_1) ditolak.

2. Pengujian Hipotesis Kedua (H_2)

Diketahui nilai sig parameter disiplin (X_2) adalah sebesar $0,009 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,708 >$ dari $t_{tabel} 1,997$, maka disimpulkan bahwa variabel disiplin (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan (Y), dengan kata lain hipotesis kedua (H_2) diterima.

3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H_3)

Diketahui nilai sig variabel kualitas (X_3) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,287 >$ dari $t_{tabel} 1,997$, maka disimpulkan bahwa variabel kualitas (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan (Y), dengan kata lain hipotesis ketiga (H_3) diterima.

Uji F (Secara Simultan)

Tabel 10. Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	769.746	3	256.582	108.536	.000 ^b
	Residual	156.026	66	2.364		
	Total	925.771	69			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas, Kompetensi, Disiplin						

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil olah data diketahui nilai $F_{hitung} 108,536 >$ dari $F_{tabel} 2,74$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka hipotesis (H_4) diterima.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.912 ^a	.831	.824	1.538
a. Predictors: (Constant), Kualitas, Kompetensi, Disiplin				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

Berdasarkan tabel 11 di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi *Adjust R Square* sebesar 0,831. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 83,1%, sisanya 16,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Analisis Pengujian Hipotesis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Aparat Pemerintah Desa Atas Layanan Pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur

Dari hasil olah data yang dilakukan diketahui bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan tidak signifikannya variabel kompetensi ini bahwa masih banyak responden yang tidak terlalu memahami pernyataan-pernyataan yang ada pada kuesioner sehingga jawaban yang diberikan juga tidak objektif. Pada deskripsi item pernyataan untuk variabel kompetensi indikator pertama yaitu setiap pegawai memiliki pengetahuan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, masih ada responden yang memberikan jawaban kurang setuju, pada indikator kedua yaitu setiap pegawai mempunyai kemampuan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila terjadi masalah dalam pekerjaan ada 6 orang responden memberi jawaban kurang setuju, pada indikator ketiga yaitu setiap pegawai mampu menggunakan sarana dan peralatan kerja terdapat 2 orang responden memberikan jawaban kurang setuju, pada indikator keempat yaitu setiap pegawai memiliki keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dalam pekerjaan terdapat 10 orang responden memberikan jawaban kurang setuju, pada indikator kelima yaitu setiap pegawai mampu memelihara kenyamanan lingkungan kerja terdapat 4 responden memberi jawaban kurang setuju, dan indikator keenam yaitu setiap pegawai mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja baru terdapat 3 responden memberikan jawaban kurang setuju.

Selain faktor jawaban responden pada item-item pernyataan dalam kuesioner, peneliti juga beranggapan bahwa tidak signifikannya pengaruh kompetensi ini juga disebabkan karena jumlah sampel yang digunakan masih sedikit, demikian juga untuk indikator-indikator pernyataan pada kuesioner masih perlu dikaji ulang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hermawati pada tahun 2018, dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan”, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara langsung kompetensi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian lain yang juga mendukung penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Nimas dkk pada tahun 2018 dengan judul “Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien”, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi karyawan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Analisis Pengujian Hipotesis Pengaruh Disiplin Terhadap Kepuasan Aparat Pemerintah Desa Atas Layanan Pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur

Dari hasil olah data yang dilakukan diketahui bahwa disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Penelitian ini membuktikan hipotesis bahwa disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas

layanan pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dimana interpretasi responden terhadap pernyataan pada kuesioner yang diberikan menunjukkan respon yang cenderung positif. Beberapa peneliti menyebutkan bahwa disiplin dalam satu organisasi sangat diperlukan dan sangat berperan dalam mencapai tujuan organisasi. Disiplin kerja merupakan salah satu faktor penentu dari kesuksesan tujuan organisasi, terlebih dalam hal pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Febrianti dan Pramusinto (2015) bahwa penurunan kualitas pelayanan karena tingkat kedisiplinan pegawai dalam penggunaan waktu yang tidak tepat.

Hasil penelitian penelitian ini didukung oleh penelitian Ince Abdul Fattah dkk pada tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep”, dimana hasil penelitian mengatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai. Penelitian lain yang sejalan yakni penelitian yang dilakukan Yusmadi pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik.

Analisis Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Aparat Pemerintah Desa Atas Layanan Pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur

Dari hasil olah data yang dilakukan diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Penelitian ini membuktikan hipotesis bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dimana interpretasi responden terhadap pernyataan pada kuesioner yang diberikan menunjukkan respon yang cenderung positif, meskipun masih terdapat beberapa responden yang memberikan jawaban kurang setuju. Teori menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dalam satu organisasi sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan, Kasmir (2017).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Hermawati pada tahun 2018, dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan”, dimana hasil penelitian mengatakan bahwa secara langsung kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Demikian halnya penelitian Ince Abdul Fattah dkk pada tahun 2021 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep, yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja dan fasilitas kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai.

Analisis Pengujian Hipotesis Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Aparat Pemerintah Desa Atas Layanan Pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur

Penelitian ini membuktikan hipotesis bahwa kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur. Penelitian ini didukung beberapa penelitian terdahulu diantaranya penelitian Eulin Karlina dkk tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur menyimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Nimas dkk tahun 2018 terkait “Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, menyimpulkan secara simultan kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian Yusmadi tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara variabel disiplin kerja dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur.
2. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur.
4. Kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, Faizah. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan. Medan. Madenatera.
- Ali, Hasan. (2013). Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta. Center for Academic Publising Service.
- Alimbudiono, Ria, Sandra., & Fidelis, Arstyo, A. (2004). Kesiapan Sumber Daya Manusia Sub Bagian Akuntansi Pemerintah Daerah “XYZ” dan Kaitannya Dengan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah Kepada Masyarakat: Renungan Bagi Akuntan Pendidik. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Sektor Publik. Vol. 05 No. 02.
- Altonie, Hygia., dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. Jurnal JPIPS.

- Anggoro, M. Toha. (2008). *Metode Penelitian*. Jakarta. Universitas Terbuka.
- A. Parasuraman, et. al. (1991). *Marketing Service: Competing Through Quality*. New York. The Free Press.
- Apriyanti, Resti. (2022). Pengaruh Kinerja, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Kalideres. *Journal of Young Entrepreneurs*, Vol. 1, No. 1.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam mengunakan jasa hotel Rizen Kedaton Bogor. 1(2), 83–101.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- A. S. Hornby. (2000). *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Oxford University Press.
- Devialesti, Veni. (2018). Pengaruh Lingkungan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Layanan Di Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara. *Jurnal Ilmuj Manajemen Saburai*, Vol. 4, No. 1.
- Dewi, Ana, Solekhati., & Muhsin. (2019). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*. EEAJ 8(3).
- Echdar, Saban. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Cet 1. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Edison, Emron., et. al. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung. Alfabeta.
- Fattah, Ince, Abdul., dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, Volume 2 Nomor 5.
- Febrianti, N. P., & Pramusinto, H. (2015). Pengaruh Disipli Kerja, Kompetensi Pegaawai, Dan Fasilitas Belajar terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. *Economic Education Analysis Jurnal*, 4(1).
- Fauzi, A., Latief, F., & Bahasoan, S. (2023). PENGARUH KOMPENSASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP MOTIVASI KERJA PEGAWAI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH KOTA MAKASSAR. *Jurnal Manuver: Akuntansi dan Manajemen*, 1(1), 1-14.
- Gronroos, C. (1988). *Service Quality: The Six Criteria of Good Perceived Service Quality*. *Review of Business. Journal of Service Management*, Volume 9, 10-13.

- Handoko, T. Hani., dan Sukanto, Roksohadiprodo. (2008). *Organisasi Perusahaan Teori, Struktur, dan Perilaku*. Yogyakarta. BPFE-Yogyakarta.
- Hermawati. (2018). *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan*. Volume 3 No. 1.
- Hutapea, Parulian., dan Nurianna, Thoha. (2008). *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Penerbit. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Indriantoro, Nur., dan Bambang, Supomo. (1999). *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. Yogyakarta. BPFE Yogyakarta.
- Kanina, A. S. (2020). *Saudi Car Dealerships' Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions: A Quantitative Correlational Study*.
- Karlina, Eulin., dkk. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur*. *Jurnal Sekretaris dan Manajemen*. Volume 3 No. 1.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. In 1 (Ed.), PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip., dan Kevin, Lane, Keller. (2018). *Marketing Management (13th Ed.)*. Pearson.
- Kurniasari, Riyanti, RA. & Oktarina, Nina. (2020). *Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan*. *Business and Accounting Education Journal*. BAEJ 1 (3).
- Likert, Rensis. (1932). *A Technique for the Measurement of Attitudes*, *Archives of psychology*.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan, Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mangkunegara, A. P., dan Octored, T. R. (2015). *Effect Of Work Discipline, Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Organizational Commitment In The Company (Case Study In PT. Dada Indonesia)*. *Universal Journal Of Management*, Vol 3 Issue 8 : 318-328.
- Mardiani, Nimas, Niken., dkk. (2018). *Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. *Jurnal FIPA*. Madiun.
- Nasution. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi ketiga. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Nguyen., et. al. (2014). *The relationship between service quality and Customs loyalty in specialty supermarkets: Empirical evidence in Vietnam*. *International Journal of Business and Economics Research*. Vol. 3, No. 5, pp. 178- 186.

- Nguyen, T.T.N. (2020). Developing and validating five-construct model of customer satisfaction in beauty and cosmetic E-commerce, *Heliyon*, 6(9), hal. E04887.
- Priyatno, Duwi. (2014). *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Rivai, Veithzal., dan Sagala, Ella. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 120-130.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Setiadi, Nugroho, J. (2013). *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. (2016). *Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta. Pustaka Baru Press.
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada.
- Tjiptono, F. (2014). *Cervice Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Pelanggan Puas? Tidak Cukup!*. Yogyakarta. ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Service, Quality And Satisfaction*. Cv Andi Offset. Yogyakarta.
- Yusmadi. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta-14240.
- Zakiah, Nuratun., & Wahyono. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*. Volume 9 Nomor 3.