

PENGARUH KOMPETENSI, DISIPLIN KERJA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN PERSONIL POLSEK MAPSU POLRES TAKALAR

Supriadi^{*1}, Muhammad Idris², Maryadi³

^{*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}supriadis01307@gmail.com, ²muhammadidris709@gmail.com, ³ahmadmaryadi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) untuk mengetahui apakah kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atas layanan personil polsek mapsu polres takalar (2) untuk mengetahui apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atas layanan personil polsek mapsu polres takalar (3) untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atas layanan personil polsek mapsu polres takalar

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda yang sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS(*Statistic Productand Service Solution*) Penelitian dilakukan di Polsek Mapsu Polres Takalar dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kompetensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (2) Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (4) Kompetensi, disiplin kerja, kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat atas layanan personil polsek mapsu polres takalar.

Kata Kunci: kompetensi, disiplin kerja, kualitas pelayanan, kepuasan.

ABSTRACT

This study aims to analyze (1) to find out whether competence has an effect on community satisfaction with the services of Mapsu Polres Takalar police personnel (2) to find out whether work discipline has an effect on community satisfaction with the services of Mapsu Polres Takalar police personnel (3) to find out whether the quality of service influence on people's satisfaction with the services of the Mapsu Polres takalar police personnel

This study uses multiple linear regression analysis method which previously tested the validity and reliability by using software SPSS(Statistic Productand Service Solution) The research was conducted at the Mapsu Polsek Takalar Police with a total sample of 70 people.

The results of this study indicate that (1) competence has a positive and insignificant effect on community satisfaction. (2) Work discipline has a positive and significant effect on community satisfaction. (3) Service quality has a positive and insignificant effect on community satisfaction. (4) Competency, work discipline, quality of service simultaneously influence community satisfaction with the services of the

Keywords: competency, work discipline, service quality, satisfaction.

PENDAHULUAN

Menurut Sugiyono (2017) kerangka berpikir menggambarkan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini kerangka berfikir menggambarkan pengaruh kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan

maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

Hutape dan Thoha (2008) mengemukakan bahwa ada tiga komponen utama pembentuk kompetensi, yaitu: 1. Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang dimiliki seorang pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai bidang yang digelutinya. Ilmu atau informasi yang dimiliki seorang pegawai dapat digunakan dalam kondisi nyata dalam suatu pekerjaan. Pengetahuan personil turut Menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, personil yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi perusahaan. 2. Keterampilan (*skill*) merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seorang personil dengan baik dan maksimal, misalnya keterampilan bekerjasama dengan memahami dan memotivasi orang lain, baik secara individu atau kelompok. Keterampilan ini sangat diperlukan bagi pegawai yang sudah menduduki jabatan tertentu, karena keterampilan ini sangat berpengaruh dalam berkomunikasi, memotivasi, dan mendelegasi. 3. Sikap (*attitude*) merupakan pola tingkah seorang pegawai didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Apabila personil mempunyai sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis akan melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Dalam sebuah organisasi disiplin adalah hal yang sangat prinsip dan dibutuhkan, karena disiplin merupakan suatu sikap atau tindakan manajemen untuk menstimulasi pegawai memenuhi berbagai ketentuan yang ditetapkan. Sikap Disiplin dapat tercermin dari seberapa besar tanggung jawab seorang terhadap tugas yang diberikan kepada pegawai yang bersangkutan

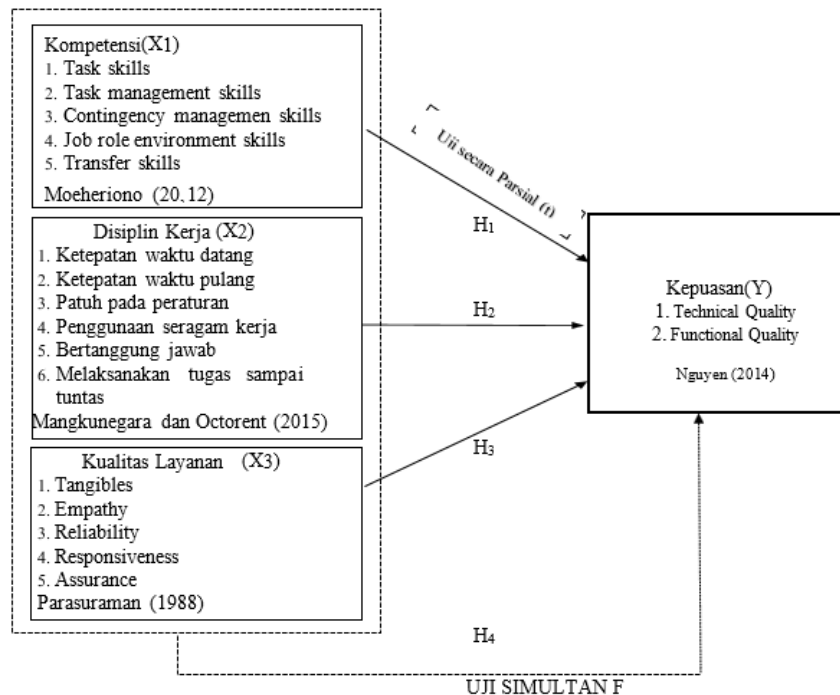
Menurut Moekijat (2002) disiplin dapat timbul karena dua hal yaitu: 1) *Selfimposed discipline*, disiplin yang berasal dari diri sendiri. Disiplin yang berasal dari diri seseorang pada hakikatnya merupakan suatu tanggapan spontan terhadap pimpinan yang cakap dan merupakan semacam dorongan pada dirinya sendiri atau disebut motivasi, 2) *Command discipline*, disiplin yang diperintahkan. Artinya, disiplin yang berasal dari suatu kekuasaan yang diakui dan menggunakan cara-cara “menakutkan” untuk memperoleh pelaksanaan melalui peraturan-peraturan atau budaya yang ada di dalam organisasi tersebut. ,

Menurut Tjiptono (2012) kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan kata lain seberapa besar usaha yang dilakukan suatu perusahaan atau instansi tersebut dapat melayani pelanggannya sebaik mungkin seperti yang diharapkan mereka. dalam kajian literatur kepuasan pelanggan yang dilakukan Giese & Cote(2000), mengidentifikasi ada 20 definisi yang dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu 30 tahun. Meskipun definisi-definisi tersebut bervariasi bahkan beberapa diantaranya saling tidak konsisten satu dengan yang lain, keduanya dari *Washington State University* ini menemukan kesamaan dalam hal tiga komponen utama diantaranya : 1) kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif); 2) respon tersebut menyangkut focus tertentu(ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya);

Berdasarkan telaah pada literatur-literatur terkait sebagaimana telah diuraikan sebelumnya dan ditambah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja maka disusun sebuah kerangka pemikiran teoritis yang secara diagramatis menggambarkan alur penelitian ini Secara garis besar, kerangka

konseptual penelitian menjelaskan hubungan langsung antara variabel- variabel Sehingga dengan demikian kerangka konseptual penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka konseptual



Berdasarkan kerangka konseptual tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atas layanan pegawai di Polres takalar
2. Disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atas layanan pegawai di Polres takalar
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atas layanan pegawai di Polres takalar
4. Kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat atas layanan pegawai di Polres takalar.

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 penelitian ini dilakukan di polsek mapsu polses takalar dimana objek penelitian adalah masyarakat yang ada di Polres takalar.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para kepala desa dan anggota Badan Permusyawaratan Desa yang merupakan representasi dari masyarakat. Jumlah populasi sebanyak 70 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling purposive* yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang didahului dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil uji validitas

Variabel	Pernyataan	R Tabel	R Hitung
KOMPETENSI (X1)	Pertanyaan 1	0.235	0.828
	Pertanyaan 2	0.235	0.897
	Pertanyaan 3	0.235	0.681
	Pertanyaan 4	0.235	0.595
	Pertanyaan 5	0.235	0.752
	Pertanyaan 6	0.235	0.897
	Pertanyaan 7	0.235	0.678
DISIPLIN KERJA (X2)	Pertanyaan 1	0.235	0.760
	Pertanyaan 2	0.235	0.706
	Pertanyaan 3	0.235	0.591
	Pertanyaan 4	0.235	0.819
	Pertanyaan 5	0.235	0.816
	Pertanyaan 6	0.235	0.536
KEPUASAN PELAYANAN (X3)	Pertanyaan 1	0.235	0.764
	Pertanyaan 2	0.235	0.873
	Pertanyaan 3	0.235	0.749
	Pertanyaan 4	0.235	0.830
	Pertanyaan 5	0.235	0.771
	Pertanyaan 6	0.235	0.767
	Pertanyaan 7	0.235	0.807
KEPUASAN MASYARAKAT (Y)	Pertanyaan 8	0.235	0.876
	Pertanyaan 1	0.235	0.624
	Pertanyaan 2	0.235	0.818
	Pertanyaan 3	0.235	0.808
	Pertanyaan 4	0.235	0.869
	Pertanyaan 5	0.235	0.762
	Pertanyaan 6	0.235	0.763

Berdasarkan hasil validitas diatas, maka diperoleh nilai *Pearson Correlation* (r hitung), sedangkan r tabel bisa dihitung pada tabel r statistik dimana $df = 68$, didapat dari rumus $df = n-2$, dimana n adalah jumlah sampel sebanyak 70 orang responden). Maka r tabel adalah 0.235. Sehingga dapat disimpulkan dari tabel diatas nilai *Pearson Correlation* (r hitung) lebih besar dari 0.235 (r tabel) yang berarti valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria Reabilitas	Keterangan
Kompetensi (X1)	0.880	0.60	Reliabel
Disiplin Kerja (X2)	0.802	0.60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	0.922	0.60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.865	0.60	Reliabel

Dari tabel diatas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach' Alpha* lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas masing-masing variabel yaitu kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi dan kinerja karyawan dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Hasil teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan asumsi persamaan sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized	Sig.	
	Coefficients		
	B		
(Constant)	3.036	0.38	
1	Kompetensi (X1)	0.111	0.427
	Disiplin_Kerja (X2)	0.536	0.001
	Kualitas_Pelayanan		
	(Y)	0.138	0.252

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Berdasarkan hasil analisa data menggunakan SPSS ver. 25 diperoleh dalam perhitungan regresi diatas, maka persamaan regresinya menjadi:

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2 + b3.X3 + e$$

$$Y = 3.036 + 0.111.X1 + 0.536.X2 + 1.138.X3$$

Persamaan linier berganda diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta = 3.036

Hal ini berarti apabila semua variabel bebas yaitu kompetensi, disiplin kerja, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, dianggap konstan atau nol atau tidak mengalami perubahan, maka variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat akan bernilai sebesar 3.036, dimana positif menunjukkan terjadi peningkatan kinerja karyawan

2. Nilai konstanta = 0.111

Koefisien kompetensi bernilai positif maka kompetensi memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa setiap tambahan satu poin dari kompetensi (X1), maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.111 kali

3. Nilai konstanta = 0.536

Koefisien disiplin kerja bernilai positif maka hal ini berarti bahwa setiap tambahan satu poin dari disiplin kerja (X2), maka akan meningkatkan sebesar 0.536 kali.

4. Nilai konstanta = 0.138

Koefisien kualitas pelayanan bernilai positif maka hal ini berarti bahwa setiap tambahan satu poin dari kualitas pelayanan (X3), maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.138 kali.

Uji T (Parsial)

Pengujian yang dilakukan adalah uji para meter (ujikorelasi) dengan menggunakan uji-t statistik dengan software SPSS. Hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan *t tabel* dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $sig < 0,05$ maka hipotesis diterima.

Untuk menguji variabel secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat digunakan uji T. Ini dapat dilihat dalam hasil analisa pengolahan data SPSS ver. 25 yang tertuang dalam tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji T (Secara Parsial)

Coefficients^a

Model	T hitung	T tabel	Sig.
(Constant)	0.883	1.998	0.38
1 Kompetensi	0.799	1.998	0.427
Disiplin_Kerja	3.513	1.998	0.001
Kualitas_Pelayanan	1.155	1.998	0.252

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Pada tabel diatas dapat dilihat sebagai berikut:

1. Nilai konstanta = 0.883

Hal ini berarti bahwa apabila semua variabel bebas yaitu kompetensi, disiplin kerja, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dianggap konstan atau nol atau tidak mengalami perubahan, maka variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat akan bernilai sebesar 0.883, dimana menunjukkan terjadi peningkatan kinerja karyawan.

2. Kompetensi menunjukkan bahwa signifikansi sebesar $t_{hitung} 0.427 > 0.05$ dan nilai $t_{hitung} 0.799 < t_{tabel} 1.998$ artinya variabel kompetensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Disiplin kerja menunjukkan bahwa signifikansi $0.001 < 0.05$ dan nilai $t_{hitung} 3.513 > t_{tabel} 1.998$ artinya variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
4. Kualitas pelayanan menunjukkan bahwa signifikansi $0.252 > 0.05$ dan nilai $t_{hitung} 1.155 < t_{tabel} 1.998$ artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Uji F (Simultan)

Tabel 5. Hasil uji F (Secara Simultan)

ANOVA^a

Model	F hitung	F Tabel	Sig.
1 Regression	13.981	2.74	.000 ^b
Residual			
Total			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Disiplin_Kerja,

Dapat dilihat tabel diatas bahwa nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dan nilai *thitung* $13.981 > f_{tabel} 2.74$. H_0 ditolak dan H_4 diterima. Artinya semua variabel independen atau bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen atau terikat.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 merupakan uji yang dilakukan terhadap model yang dibentuk dengan tujuan menjelaskan seberapa besar kontribusi dari variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.623 ^a	0.389	0.361	3.59693

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan,

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0.389 yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yang meliputi kompetensi, disiplin kerja, kualitas pelayanan mempunyai kontribusi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 38.9% % sedangkan sisanya 61.1%.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Uji T (parsial) yaitu Kompetensi menunjukkan bahwa signifikansi sebesar *thitung* $0.427 > 0.05$ dan nilai *thitung* $0.799 < t_{tabel} 1.998$ artinya variabel kompetensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam penelitian ini kompetensi memiliki pengaruh positif akan tetapi tidak signifikan, menunjukkan bahwa kompetensi yang baik tidak begitu berarti terhadap kepuasan masyarakat. Menurut Sutrisno (2016) Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta Penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan ditempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

Defenisi kompetensi juga dikemukakan oleh Edisonetal.,(2018) yang mengemukakan pendapat bahwa kompetensi adalah adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang di dasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan,keahlian, dan sikap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi karyawan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat .Secara simultan kompetensi personil dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Uji T (parsial) yaitu Disiplin kerja menunjukkan bahwa signifikansi $0.001 < 0.05$ dan nilai *thitung* $3.513 > t_{tabel} 1.998$ artinya variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam Penelitian ini disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Menurut Davis dan Newstrom (1995) disiplin kerja diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. menurut Mathis dan Jackson (2002), disiplin adalah sebuah bentuk pelatihan yang menegakkan peraturan-peraturan perusahaan atau organisasi .disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi. Ada dua tipe kegiatan pendisiplinan, yaitu preventif dan korektif, Handoko (2008).

Menurut Mangkunegara (2013) mengatakan bahwa disiplin kerja adalah pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Kadang-kadang, perilaku pekerja dalam organisasi menjadi sangat mengganggu sehingga berdampak dengan kinerja yang menurun. Sementara menurut Hasibuan dalam Sinambala (2016) disiplin kerja adalah ke mampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan.

Data diperoleh melalui kuesioner yang diukur melalui skala Likert. Tekni kanalisis data adalah analisis deskriptif dan Inferensial dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; disiplin kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; kinerja, kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Penelitian Yusmadi pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerjadan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Hasil penelitian ini bahwa: terdapat pengaruh yang signifikan antara variable disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik, terhadap pengaruh signifikan antara variabel disiplin kerja dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Uji T (parsial) yaitu Kualitas pelayanan menunjukkan bahwa signifikansi $0.252 > 0.05$ dan nilai thitung $1.155 < t_{tabel} 1.998$ artinya variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Dalam Penelitian ini disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi sangat berpengaruh terhadap citra dan kepercayaan masyarakat atau pelanggan terhadap organisasi tersebut. Pelayanan dapat ditemukan diberbagai aspek kehidupan, apakah itu pelayanan antara produsen dan konsumen, antara birokrasi dan masyarakat, dan lain sebagainya yang menuntut suatu kepuasandan kualitas dari pelayanan tersebut.

Tidak Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nimas dkk pada tahun 2018, Mardiani, N. N., Isharijadi, I., & Styaningrum, F. (2019) Penelitian Nimas dkk pada tahun 2018 dengan judul “Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial maupun simultan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak AlHasanah Kota Madiun. Menggunakan responden sebanyak 194 orang dengan metode penelitian kuantitatif dan analisis data regresi linear berganda dengan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi karyawan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan kompetensi personil dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Uji T (parsial) yaitu Disiplin kerja menunjukkan bahwa signifikansi $0.001 < 0.05$ dan nilai thitung $3.513 > t_{tabel} 1.998$ artinya variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Sedangkan Uji T (parsial) yaitu Kualitas pelayanan menunjukkan bahwa signifikansi $0.252 > 0.05$ dan nilai thitung $1.155 < t_{tabel} 1.998$ artinya variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kemudian Uji T (parsial) yaitu Kompetensi menunjukkan bahwa signifikansi sebesar thitung $0.427 > 0.05$ dan nilai thitung $0.799 < t_{tabel} 1.998$ artinya variabel kompetensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil pengujian pengaruh kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa dapat dibuktikan dengan melihat nilai estimate ekoefisien jalur sebesar $0,115$ dengan nilai titik kritis (t-statistik) sebesar $0,618 (1,96)$ atau $P\text{value} 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti signifikan.

Dalam Penelitian ini disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi sangat berpengaruh terhadap citra dan kepercayaan masyarakat atau pelanggan terhadap organisasi tersebut. Pelayanan dapat ditemukan diberbagai aspek kehidupan, apakah itu pelayanan antara produsen dan konsumen, antara birokrasi dan masyarakat, dan lain sebagainya yang menuntut suatu kepuasandan kualitas dari pelayanan tersebut sedangkan dalam penelitian ini kompetensi memiliki pengaruh positif akan tetapi tidak signifikan, menunjukkan bahwa kompetensi yang baik tidak begitu berarti terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulanyaitu sebagai berikut:

1. Kompetensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat
2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat
4. Variabel kompetensi, disiplin kerja, kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Hasan. (2013). Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta. Center for Academic Publising Servive.

- Alimbudiono, Ria, Sandra., & Fidelis, Arstyo, A. (2004). Kesiapan Sumber Daya Manusia Sub Bagian Akuntansi Pemerintah Daerah “XYZ” dan Kaitannya Dengan Pertanggung jawaban 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. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp12-37.
- 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 mengunikan 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.
- Davis, K., dan Newstrom. (1995). *Perilaku dalam Organisasi*. Erlangga. Jakarta. Dillard, 1985:24. *Life Long Career Planning*.
- Edison, Emronetal. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Org*.
- Firman, A. (2022). The Role of The Personal in Mediating Entrepreneurship Education Towards Entrepreneurial Interests. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(1), 221-233.
- Firman, A. (2019). *Strategi Teknologi Informasi dan Penciptaan Nilai Untuk Kinerja Organisasi*. Nobel Press, Makassar.
- Hidayat, A. I., Khaer, A. U., Firman, A., & Latief, F. (2023). Optimalisasi Fasilitas Digital Sebagai Penguatan BUMDes Desa Salemba Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba. *Nobel Community Services Journal*, 3(1), 29-33.