

Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tenggulun Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan

Muamar Kadhafi*
Abdul Kodir Djaelani**
Eka Farida***
Email: dhafie1997@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This study aims to observe the impact of labor discipline and service exceptional of village workplace personnel on network delight in Tenggulun Village, Solokuro District, Lamongan Regency. The population in this study was the entire community of Tenggulun Village, Solokuro District, Lamongan Regency, amounting to 2,348. The sample in this study used Slovin's theory with the number of samples obtained, namely 96 respondents. The research method in this study uses quantitative research with an Explanatory Research approach. Based on testing using simultaneous F-test evaluation, the results showed that there has been a extensive impact among the X variables (work discipline and service quality) simultaneously on the Y variable (community satisfaction) in Tenggulun Village, Solokuro District, Lamongan Regency, and the outcomes of the partial t-test. The results confirmed that the paintings area variable had a effective and great impact on network pride in Tenggulun Village, Solokuro District, Lamongan Regency and provider nice had a nice and significant effect on community pleasure in Tenggulun Village, Solokuro District, Lamongan Regency.

Keywords : *Work Discipline, Service Quality, Community Satisfaction*

Pendahuluan

Latar belakang

Sesuai dengan peraturan republik indonesia No. 6 tahun 2014 mengenai desa. Desa ialah kesatuan jaringan adat atau hukum yang mempunyai hambatan teritorial yang dapat diberi kewenangan digunakan sebagai mengubah dan mengurus masalah pemerintahan, kegemaran kelompok-kelompok tetangga berdasarkan prakarsa jaringan, hak dasar atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam mesin kekuasaan negara. Kerajaan Kesatuan Republik Indonesia.

Sesuai dengan Perda No. 6 Tahun 2014 dijelaskan mengenai kewenangan desa ialah penyelenggaraan masalah kepresidenan dan kegemaran masyarakat dalam mesin kewenangan NKRI. Pemerintah desa ialah Kepala desa yang mendapat bantuan aparat desa sebagai faktor penyelenggara pemerintahan desa. Pemerintah desa sebagai pemberi kerja publik pada dasarnya harus dibentuk untuk menawarkan pelayanan kepada masyarakat. Kebaikan penyedia kepada masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan perangkat desa. Esensi pelayanan di tingkat desa adalah meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan kemampuan perangkat desa di bidang penawaran umum, menumbuhkan struktur dan kendali pembawa yang kuat, sehingga

penawaran umum dapat dilakukan lebih berhasil dan berhasil, serta menginspirasi terciptanya kreativitas, prakarsa dan partisipasi jaringan untuk memperoleh perbaikan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Supranto (2015: 65) “Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan”. Pengukuran indeks kebanggaan masyarakat terdiri dari a). prosedur carrier, yaitu kemudahan tahapan layanan yang dipasok ke jaringan. b). persyaratan pengangkut, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi untuk mencapai pelayanan. c). Disiplin pejabat adalah kemampuan pejabat untuk memberikan pelayanan, khususnya dalam waktu yang tetap. d). tanggung jawab yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas. e). kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan. f). keadilan mendapat pembawa. khususnya implementasi sekarang tidak membedakan status ekonomi jaringan.

Untuk tercapainya kepuasan masyarakat diperlukan adanya disiplin kerja yang baik. Menurut Sutrisno (2019) “Disiplin kerja adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan yang menyebabkan seseorang dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan tersebut”. tanpa bantuan subjek kerja personel yang diinginkan, akan sangat sulit bagi sebuah instansi untuk mewujudkan cita-cita dan impiannya. Jadi bidang disiplin kerja merupakan salah satu kunci pemenuhan suatu badan usaha atau pengusaha dalam mewujudkan keinginan yang telah ditetapkan.

Dalam mewujudkan tercapainya kepuasan masyarakat tidak hanya disiplin kerja yang di perlukan tetapi juga kualitas pelayanan. Menurut Hardiyansyah (2018) “Kualitas layanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan”. Pelayanan di katakan berkualitas ketika barang dan jasa tersebut dapat digunakan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Suryani (2020) “Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat”. Yang artinya semakin baik kualitas pelayanan dan disiplin kerja maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Jadi kualitas pelayanan dan disiplin kerja pada suatu pemerintahan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tenggulun Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan”**.

Tinjauan Pustaka

Suryani (2020) Pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kepuasan karier, lapangan kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas penyedia terhadap kepuasan rakyat di Dukcapil Kabupaten Pematang.

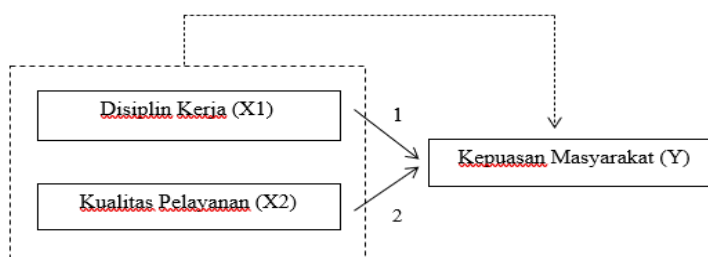
Putri dan Husnaini (2020) Pengaruh provider kelas satu terhadap kesenangan masyarakat di kantor Desa Sinembah Medan. Konsekuensi dari penelitian ini menyiratkan bahwa sebagian kepuasan pelayanan dengan parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kebanggaan masyarakat pada kantor Desa Medan Sinembah.

Mayasari (2020) Evaluasi pengaruh pelayanan yang baik terhadap kesenangan masyarakat di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas carrier memiliki pengaruh yang luar biasa dan cukup besar terhadap kebanggaan individu yang menggunakan layanan pada kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar.

Nurhidayat dan Efendi (2021) Pengaruh pelayanan publik yang menyenangkan, responsif dan subyek kerja personil terhadap kepuasan rakyat di tempat kerja balai desa purwosari kecamatan kaliwiro kabupaten wonosobo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik, responsivitas, dan disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Lalolorang, dkk., (2021) Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kesenangan masyarakat pada balai desa kahuku, kecamatan likupang timur, kabupaten minahasa utara. Hasil studi menunjukkan mengenai variabel kualitas pelayanan publik (X) mempunyai pengaruh kepada variabel kesenangan masyarakat (Y).

Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Keterangan:

- > = Berpengaruh Simultan
- > = Berpengaruh Parsial

Hipotesis

- H1: Ada pengaruh Disiplin Kerja, dan Kualitas pelayanan kepada Kepuasan Masyarakat.
- H2: Ada pengaruh Disiplin Kerja kepada Kepuasan Masyarakat.
- H3: Ada pengaruh Kualitas pelayanan kepada Kepuasan Masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan *Explanatory research*. *Explanatory research* adalah alat menguji hipotesis antar variabel yang akan dihipotesiskan.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Desa Tenggulun, Kecamatan Solokuro, Kabupaten Lamongan, Provinsi JawaTimur. 62216.

Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dari bulan Oktober sampai Februari 2022.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi melibatkan seluruh masyarakat Desa Tenggulun Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan dengan jumlah 2.348 masyarakat. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 96 orang, sampel diambil dengan menggunakan teori slovin.

Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data primer dengan jelas maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data dengan kuesioner. Kuesioner adalah suatu metode rangkaian informasi yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan tetap kepada responden untuk mendapat tanggapan sesuai dengan permintaan orang (Widoyoko, 2016).

Dalam hal ini lihat penggunaan Skala Likert. Sesuai dengan Siregar (2016: 138) “Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengevaluasi sikap, kritik, dan persepsi seseorang tentang item atau fenomena tertentu.

Metode Analisis Data

Metode yang dipakai peneliti menggunakan analisis deskriptif dan statistik inferensial dengan alat bantu yaitu SPSS 25 yang digunakan untuk menganalisis data yang telah diperoleh peneliti melalui kuesioner.

Pembahasan Hasil Penelitian

Uji Instrument

Uji Validitas

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Kepuasan masyarakat (Y)	Y1	0,746	0,2006	Valid
		Y2	0,838	0,2006	Valid
		Y3	0,655	0,2006	Valid
		Y4	0,511	0,2006	Valid
		Y5	0,792	0,2006	Valid
		Y6	0,674	0,2006	Valid
		Y7	0,746	0,2006	Valid
		Y8	0,838	0,2006	Valid
2	Disiplin kerja (X1)	X1.1	0,668	0,2006	Valid
		X1.2	0,824	0,2006	Valid
		X1.3	0,787	0,2006	Valid
		X1.4	0,654	0,2006	Valid
		X1.5	0,674	0,2006	Valid
		X1.6	0,623	0,2006	Valid
		X1.7	0,800	0,2006	Valid
		X1.8	0,787	0,2006	Valid
3	Kualitas pelayanan (X2)	X2.1	0,691	0,2006	Valid
		X2.2	0,659	0,2006	Valid
		X2.3	0,731	0,2006	Valid
		X2.4	0,628	0,2006	Valid
		X2.5	0,780	0,2006	Valid
		X2.6	0,564	0,2006	Valid
		X2.7	0,659	0,2006	Valid
		X2.8	0,747	0,2006	Valid
		X2.9	0,628	0,2006	Valid
		X2.10	0,780	0,2006	Valid

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Pada Tabel hasil uji Validitas 4.1 memperlihatkan bahwa setiap instrumen yang digunakan mempunyai hasil r hitung lebih besar dibanding r tabel, sehingga bisa disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian tersebut ialah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,874	Reliabel
2	Disiplin Kerja (X1)	0,873	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan (X2)	0,876	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Pada tabel 4.2 diketahui bahwa variable yang digunakan didalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel. Yang mana hasil tersebut di buktikan menggunakan nilai cronbach's alpha terkait variabel Kepuasan Masyarakat memiliki nilai sebesar $0,874 > 0,7$. Variabel Disiplin Kerja mempunyai nilai cronbach's alpa sebesar $0,873 > 0,7$. Variable Kualitas Pelayanan mempunyai cronbach's alpha senilai $0,876 > 0,7$. Maka hasil uji Reliabilitas Dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang di gunakan dalam penelitian ini mendapatkan hasil data reliabel. Dinyatakan reliabel karena data cronbach's alpha $> 0,7$.

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,22722634
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,081
	Negative	-,074
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,137 ^c

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Menurut hasil uji normalitas pada table 4.3 diketahui bahwa data signifikan (2-tailed) senilai $0,137 > 0,05$, yang berarti data ini biasanya terjadi distribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Keterangan
Disiplin Kerja (X1)	0,299	3,339	Non multikolinearitas
Kualitas Pelayanan (X2)	0,299	3,339	Non multikolinearitas

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan table 4.4 dapat dijelaskan bahwa nilai *tolerance* pada variabel disiplin kerja dengan toleransi fee senilai $0.299 > 0.10$ dan VIF senilai $3.339 < 10$, dan variable kualitas layanan dengan skor *tolerance* senilai $0.299 > 0.10$ dan VIF senilai $3,339 < 10$. Sehingga dapat diartikan sekarang tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel Independen	Sig.	Keterangan
Disiplin Kerja (X1)	0,332	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan (X2)	0,858	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Pada hasil 4.5 memperlihatkan bahwa keseluruhan variable mendapatkan hasil signifikansi korelasi $> 0,05$ sehingga bisa di rumuskan model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskesiditas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,836	1,962		3,993	,000
	x1.total	,390	,098	,435	3,967	,000
	x2.total	,316	,083	,415	3,786	,000

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Terutama berdasarkan hasil evaluasi di atas dapat dijelaskan melalui rumus sebagai berikut: $Y = 7,836 + 0,390 X_1 + 0,316 X_2 + e$

Dari hasil persamaan regresi linier berganda diatas, dapat dianalisa seperti berikut:

- Nilai constant (a) senilai 7,836 yang berarti jika variable disiplin kerja (X1) dan kualitas layanan (X2) berniali 0 maka variabel kepuasan masyarakat (Y) terdapat nilai 7,836.
- Koefisien regresi disiplin kerja senilai 0,390 dan memperlihatkan bahwa disiplin kerja (X1) mempunyai pengaruh positif. Jika disiplin kerja (X1) menaik berarti kepuasan masyarakat akan menaik (Y). Juga sebaliknya ketika disiplin kerja (X1) menurun maka juga berdampak pada penurunan kepuasan masyarakat (Y).
- Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,316 dan menunjukkan kualitas pelayanan(X2) berpengaruh positif. Ketika kualitas pelayanan(X2) menaik maka kepuasan masyarakat (Y) ikut menaik. Juga sebaliknya ketika kualitas pelayanan(X2) turun juga akan berdampak pada penurunan kepuasan masyarakat (Y).

Uji Hipotesis

Uji F

Tabel 4.7 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	934,082	2	467,041	92,169	,000 ^b
	Residual	471,251	93	5,067		
	Total	1405,333	95			

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Dari tabel 4.7 hasil uji F dapat dilihat bahwa nilai signifikan 0,000 bernilai < dari 0,05. Nilai tersebut memperlihatkan kalau hipotesis (H1) yang diajukan pada penelitian diterima, artinya variabel disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Berarti variable bebas yang dipergunakan pada contoh regresi dengan beserta atau secara simultan layak buat memaparkan variable terikat.

Uji t

Tabel 4.8 Hasil Uji t

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,836	1,962		3,993	,000
	x1.total	,390	,098	,435	3,967	,000
	x2.total	,316	,083	,415	3,786	,000

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Terutama berdasarkan table 4.8 dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Disiplin kerja
 Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial, diperoleh t-cost sebesar 3,967 yang menunjukkan rute yang positif dan nilai Sig. sebesar 0,000 yang berarti skor Sig. t < 0,05, maka H2 di terima. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Kualitas layanan
 Berdasarkan hasil pemeriksaan spekulasi parsial, diperoleh t-cost sebesar 3,786 yang menunjukkan jalur yang positif dan nilai Sig. 0,000, yang berarti nilai Sig. t < 0,05, maka H3 diketahui . Data ini memperlihatkan kalau kualitas layanan mempunyai dampak positif dan signifikan pada kepuasan masyarakat.

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,815 ^a	,665	,657	2,25105

Sumbe: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *adjusted R Square* 0,657 hal ini menunjukkan bahwa variabel independent yaitu disiplin kerja dan kualitas pelayanan mempunyai kontribusi sebesar 65,7% terhadap variabel dependent yaitu kepuasan masyarakat. Sehingga 34,3% dipaparkan melalui variable lain yang tidak lagi masuk pada penelitian ini.

Implikasi Penelitian

Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dijadikan acuan yaitu Suryani (2020) dan penelitian Nurhidayat dan Efendi (2021). Hasil penelitian ini

menyatakan bahwa semua variabel bebas yaitu disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut Siagian (2016: 305) “menyatakan bahwa disiplin kerja dapat diartikan sebagai bentuk sikap, mental, pengetahuan dan perilaku pegawai untuk secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan karyawan lain, yang menaati ketentuan-ketentuan dan standar kerja yang berlaku, serta berusaha meningkatkan prestasi kerjanya”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan adanya disiplin kerja yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat secara maksimal.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2014: 268) (dalam jurnal Triana, 2017) “Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta penetapan penyampainya untuk mengimbangi harapan konsumen”. Dari penelitian ini melihat kalau kualitas layanan mempunyai pengaruh relevan positif juga signifikan pada kepuasan masyarakat. Dengan kualitas layanan yang baik maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

Simpulan dan Saran

Simpulan

1. Dari hasil penelitian ini untuk variabel kepuasan masyarakat dinilai tertinggi pada indikator kecepatan pelayanan dengan skor rata-rata 4,29, variabel disiplin kerja diapresiasi tertinggi dengan indikator ketaatan pada peraturan kerja dengan nilai rata-rata 4,31, dan variabel kualitas pelayanan diapresiasi tertinggi dengan indikator bukti fisik dengan nilai rata-rata 4,53. Diantara variable yang paling diapresiasi adalah variable kualitas pelayanan karena memiliki nilai rata-rata tertinggi.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini variabel disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini variabel disiplin kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan kepada kepuasan masyarakat.
4. Berdasarkan data penelitian variable kualitas layanan terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan kepada kepuasan masyarakat.

Keterbatasan

- a Penelitian hanya dilakukan di Desa Tenggulun, Kecamatan Solokuro, Kabupaten Lamongan, maka hasil penelitian hanya bisa diterapkan pada Desa Tenggulun, Kecamatan Solokuro, Kabupaten Lamongan.
- b Pada penelitian tersebut menggunakan metode angket fakta seri, ada batasan untuk penelitian menggunakan angket, terutama tidak lagi bisa mendapatkan informasi lebih lanjut yang dapat diperoleh melalui masing-masing responden.
- c Variabel dalam penelitian ini adalah 2 variabel bebas yaitu disiplin kerja dan kualitas pelayanan. oleh karena itu, ada banyak elemen lain yang dapat mempengaruhi kesenangan masyarakat.

Saran

1. Bagi Pemerintahan Desa
 - a. Kepuasan Masyarakat
Untuk lebih memperhatikan lagi indikator “tanggung jawab petugas pelayanan” karena pada variabel kepuasan masyarakat skor terendah pada indikator “tanggung jawab petugas pelayanan”. Pemerintah desa sebaiknya meningkatkan tanggung jawab pada petugas pelayanan dengan memberikan tanggung jawab yang lebih baik.
 - b. Disiplin Kerja
Agar lebih mengevaluasi lagi terhadap indikator “frekuensi kehadiran” karena untuk variabel disiplin kerja skor terkecil dalam indikator “frekuensi kehadiran”. Pemerintah desa sebaiknya meningkatkan frekuensi kehadiran dengan datang sesuai yang telah ditentukan pemerintah desa
 - c. Kualitas Pelayanan
Agar lebih mengevaluasi lagi terhadap indikator “daya tanggap” karena untuk variabel kualitas pelayanan skor terkecil dalam indikator “daya tanggap”. Pemerintah desa sebaiknya meningkatkan daya tanggap dengan selalu siap melayani masyarakat yang membutuhkan.
2. Untuk Peneliti Selanjutnya
 - a. Memperbanyak variable ekstra yang tidak bias sehingga diperoleh konsekuensi yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan rakyat, karena Desa Tenggulun, Kecamatan Solokuro, Kabupaten Lamongan, masih banyak unsur yang dapat dipelajari.
 - b. Untuk melihat lebih banyak buku dan jurnal yang dipergunakan untuk memutuskan juga menambahkan variable pada penelitian yang sama.

Daftar Pustaka

- INDONESIA, PRESIDEN REPUBLIK. “*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.*”
- Supranto, J. 2015. “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk.*” Menaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sutrisno, Sutrisno. 2019. “*Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru SMP Muhammadiyah 44 Pamulang.*” *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)* 3(1): 58–73.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya.* Gava Media.
- Suryani, Nanik. 2020. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.*” *Business and Accounting Education Journal* 1(3): 258–64.
- Putri, Ayu Herdilla, dan Husnaini Husnaini. 2020. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Medan Sinembah.*” *CIVITAS: Jurnal Studi Manajemen* 2(1).
- Mayasari, Ana. 2020. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar.*” *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)* 3(2): 36–44.
- Nurhidayat, Ahmad, dan Bahtiar Efendi. 2021. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat*

- Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo.”*
Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE) 2(2): 357–64.
- Lalolorang, Melinda, Arie Junus Rorong, dan Novie Palar. 2021. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara.*” *Jurnal Administrasi Publik* 7(99).
- Widoyoko, Eko Putro. 2016. “*Teknik Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian.*”
Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sofyan, Siregar Ir. 2016. “*Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17, Ed. I.*” *Cet. II.*
- Siagian, Sondang P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kelima belas.
Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Triana, Ghina Eka. 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Cimb Niaga Cabang Cimahi.*”

Muamar Kadhafi* Adalah Mahasiswa FEB Unisma
Abdul Kodir Djaelani** Adalah Dosen Tetap FEB Unisma
Eka Farida*** Adalah Dosen Tetap FEB Unisma