

PENGARUH DISIPLIN PEGAWAI DAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BONTOCANI KABUPATEN BONE

Irham¹

¹ Administrasi Pemerintahan, Politeknik LP3I Makassar, Indonesia

E-mail Koresponden: irhamsopol@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin pegawai dan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bontocani Kabupaten Bone. Jenis penelitian yang digunakan adalah analisis deksriptif merupakan suatu metode yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data variabel yang di peroleh dari kelompok subjek tertentu dan analisis statistik inferensial teknik yang digunakan untuk mengkaji, menaksir dan mengambil kesimpulan berdasarkan data dari sampel untuk menggambarkan karakteristik dari suatu populasi. Hasil analisis yang diperoleh memberikan koefisien regresi ganda yang dituangkan dalam persamaan garis regresi, yaitu: $\hat{Y} = 104.800 + 0,531 X_1 + 0,061 X_2$. Sumbangan efektif variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat 0,592 atau 59,2 %. Sementara masih ada 40,8 % karena pengaruh faktor lainnya. Variabel bebas yang paling kuat korelasinya terhadap variabel terikat adalah variabel disiplin pegawai yaitu sebesar 0,592 atau 59,2 %. Sedangkan variabel pelayanan publik korelasinya hanya 0,061 atau 6,1%.

Kata kunci: Disiplin, Pelayanan, Kepuasan

Abstract

This study aims to determine the influence of employee discipline and public services on community satisfaction at the Bontocani Subdistrict Office, Bone Regency. The type of research used is descriptive analysis is a method that aims to provide a description of the research subject based on variable data obtained from certain subject groups and inferential statistical analysis techniques used to study, estimate and draw conclusions based on data from sampel to describe the characteristics of a population. The results of the analysis obtained provide a double regression coefficient expressed in the regression line equation, namely: $\hat{Y} = 104,800 + 0.531 X_1 + 0.061 X_2$. The effective contribution of the independent variables together to the bound variable is 0.592 or 59.2%. While there are still 40.8% due to the influence of other factors. The independent variable with the strongest correlation with the dependent variable is the employee discipline variable, which is 0.592 or 59.2%. While the variable public service correlation is only 0.061 or 6.1%.

Key words: Discipline, Service, Satisfaction

Article History:

Received : 2023-11-15

Revised : 2023-12-17

Accepted : 2023-12-29

Pendahuluan

Penyelenggara pelayanan publik menurut undang-undang nomor 5 tahun 2014 Pasal 124 ayat (2) dan Pasal 87 ayat (4) tentang aparatur sipil negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara. Dapat dikatakan bahwa orang-orang berhasil dalam bidang pekerjaan pada umumnya, mempunyai disiplin kerja yang tinggi apabila sikap disiplin sudah menyatu dengan diri kita, maka sikap atau perbuatan yang dilakukan sama sekali tidak dirasakan sebagai beban. Bahkan sebaliknya, akan membebani diri kita bilamana kita tidak berbuat sebagaimana lazimnya.

Gozali saydam (2015) menjelaskan bahwa kedisiplinan adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati segala norma- norma persatuan yang berlaku disekitarnya. Disiplin kerja merupakan hal yang penting dalam membangun dan membentuk karakter seseorang, suatu organisasi serta bangsa. Sikap mental disiplin harus dijadikan landasan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pengembangan budaya disiplin kerja aparat pemerintah mengisyaratkan bahwa nilai budaya disiplin kerja dapat mewarnai perilaku aparat pemerintah dalam rangka peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan dan berorientasi pada terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) (Andriyan, 2021) dan menunjang akuntabilitas publik (Difinubun et al., 2022), dimana untuk menyusun strategi pelaksanaan budaya disiplin kerja harus dimulai dengan adanya strategi perubahan pola pikir, sikap serta perilaku aparat pemerintah.

Disiplin pegawai ditingkat kecamatan merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi (Munzir, 2023), & (Rahmat, 2023). Oleh sebab itu pembinaan disiplin pegawai sangatlah penting agar tumbuh kesadaran dan menaati peraturan yang berlaku, mengembangkan jiwa dan semangat dalam bekerja, mengembangkan daya tahan kerja, dan mengembangkan tanggung jawab yang tinggi, serta kepatuhan kepada atasan.

Permasalahan yang ada dilokasi penelitian juga terkait disiplin dan pelayanan publik yang ada di kantor camat bontocani Kabupaten Bone terhadap kepuasan masyarakat, dimana perlunya kedisiplinan yang tinggi dalam melaksanakan tugas pelayanan publik sehingga kosumen atau masyarakat dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah yang ada di Kecamatan Bontocani. Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan oleh sekelompok mahasiswa dari lembaga DPC BONTOCANI kepada masyarakat Kecamatan Bontocani pada tanggal 18-19 Mei 2022 prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Bontocani kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa kesulitan ketika memasuki Kantor Kecamatan Bontocani di Kabupaten Bone. Masyarakat yang mempunyai kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan dengan cara bertanya kepada salah satu pegawai kemudian pegawai tersebut akan memberikan arahan kepada masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan kepentingannya. Selain prosedur pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Bontocani berupa informasi. Informasi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Bontocani kurang maksimal disebabkan karena tidak adanya papan informasi di Kantor Kecamatan Bontocani. Selain faktor tidak adanya papan informasi, sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat masih kurang seperti pengadaan rapat rutin atau pemberian informasi secara lisan kepada organisasi atau paguyuban yang ada di Kecamatan Bontocani. Menurut Kasmir (2016), manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder. Sumber daya manusia merupakan penggerak dalam pengelolaan sumber daya lainnya (Sismar & Syah, 2023). Menurut Siagian dalam Katiandagho, dkk (2014) disiplin yaitu bentuk pelatihan yang memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga para pegawai secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para pegawai yang lain.

Pengertian lain menurut heidjrachman dan Husnan dalam Sehanggamu dan Mandey (2014) Disiplin yaitu setiap perseorangan atau kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap pemerintah dan berinisiatif untuk melakukan sesuatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah. (Hardiansyah, 2018) Setiap penyelenggara pelayanan publik

harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Oleh karena itu perlu disusun ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Pelayanan publik dapat terlaksana dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor. Menurut (Hardiansyah, 2018; Andriyan, et al., 2023; Musriani, 2022; & Sanaba, 2022) faktor yang mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan pemerintah meliputi:

1. Pelayanan publik kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Perilaku birokrasi sebagai variable bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan sipil.
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
9. Terhadap pengaruh pelayanan publik kerja dan lingkungan kerjaterhadap kinerja pegawai.
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik.

Pengertian kepuasan pelanggan menurut (Tjiptono, 2012) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. (Munzir et al., 2022) Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan padasiapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia di pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, dimana data yang diperoleh dari lapangan dalam bentuk angka-angka. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka dan survei kuisioner. Studi pustaka menurut Nasir dalam pengumpulan data dengan melakukan penelaah terhadap buku, literature, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan (Munzir et al., 2023; Rahmat, 2021 & Munzir, 2023). Dan survei kuisioner adalah cara pengumpulan data penelitian dengan menyebar kuisioner tau angket sebagai instrumen penelitian yang menjadi wadah secara efektif dan efisien (Tasya Awlia,2020). Analisis statistis deskriptif merupakan suatu metode yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data variabel yang di peroleh dari kelompok subjek tertentu (Difinubun & Fatimah, 2023). Analisis statistik deskriptif dapat ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, tabel histogram, nilai mean dan nilai standar deviasi. Manfaat yang diperoleh dari penggunaan analisis statistis deskriptif adalah mendapatkan gambaran lengkap dari data baik dalam bentuk verbal atau numerik yang berhubungan dengan datayang kita teliti (Latifah Uswatun Khasanah, 2021)

Menurut Damayanti (2016), analisis regresi linear berganda adalah suatu analisis asosiasi yang digunakan secara bersamaan untuk meneliti pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel independent dengan skala pengukuran yang bersifat metrik baik

untuk variabel dependen maupun independennya. Bentuk umum persamaan analisis regresi berganda adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + e$$

Dalam penelitian ini, jika seluruh variabelnya dimasukkan ke dalam model diatas maka akan menjadi, seperti dibawah ini:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Y = Kepuasan masyarakat

A = Koefisien konstanta

β = Koefisien regresi

X1 = Disiplin pegawai

X2 = Pelayanan publik

E = Error

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pengujian normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-smirnov dalam program aplikasi SPSS dengan taraf probabilitas (sig) 0,05. Kriteria pengujian uji Kolmogorov-smirnov adalah nilai probabilitas (sig) > 0.05, maka data berdistribusi normal, sedangkan nilai probabilitas (sig) < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

Uji Homogenitas Varians

Uji Homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah kelompok sampel yang diambil memiliki varians yang sama atau tidak. Uji homogenitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Uji Chi Kuadrat, perhitungan statistiknya dilakukan dengan bantuan komputer SPSS versi 27. Dalam hal ini jika nilai χ^2 hitung lebih kecil dari pada χ^2 Tabel maka variansnya antar kelompok sampel adalah homogen pada taraf signifikansi alfa 5 %

Uji Linearitas

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian ini melihat bagaimana variabel (X) mempengaruhi variabel (Y), baik itu pengaruh berbanding lurus maupun berbanding terbalik (Humas, 2018).

Menurut Raharjo (2018), dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah: Jika nilai probabilitas > 0,05, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linear. Jika nilai probabilitas < 0,05, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah tidak linear. Skala menjabarkan variabel yang akan diukur menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan. Pertanyaan maupun pernyataan pada kuesioner memiliki 5 alternatif jawaban, sehingga responden hanya memilih dari alternatif tersebut. Lima alternatif dari jawaban tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Pengukuran Variabel

Skor	Variabel	
	Disiplin dan Pelayanan (X)	Kepuasan (Y)
1	Sangat tidak puas	Sangat tidak puas
2	tidak puas	tidak puas
3	kurang puas	kurang puas
4	puas	puas
5	sangat puas	sangat puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah sebaran data pada setiap variable tidak menyimpang dari ciri-ciri data yang berdistribusi normal. Uji normalitas yang digunakan adalah dengan melihat uji koefisien Skewness dengan criteria pengujian data berdistribusi normal apabila nilai koefisien Skewness terletak antara -1 sampai dengan +1 (-1 ≤

Skewness $\leq +1$). (Arikunto, 2015) Untuk disiplin pegawai (X1) diperoleh nilai sebesar 0,741, sedangkan untuk pelayanan publik (X2) diperoleh nilai sebesar -0,293 dan variabel kepuasan masyarakat (Y) diperoleh nilai sebesar -0,443. Dengan demikian maka data tersebut terdistribusi normal (Lampiran). Ringkasan hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini.

Tabel 5. Ringkasan hasil uji normalitas data

No	Variabel	Skewness	Keterangan
1	X ₁	0,741	Normal
2	X ₂	-0,293	Normal
3	Y	-0,443	Normal

Sumber: Hasil olahan data primer, 2023

Uji Homogenitas Varians

Uji Homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah kelompok sampel yang diambil memiliki varians yang sama atau tidak. Uji homogenitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Uji Chi Kuadrat, perhitungan statistiknya dilakukan dengan bantuan komputer SPSS versi 27. Dalam hal ini jika nilai χ^2 hitung lebih kecil dari pada χ^2 Tabel maka variansnya antar kelompok sampel adalah homogen pada taraf signifikansi alfa 5 %.

Tabel 6. Homogenitas data variabel penelitian

No	Variabel	Nilai χ^2 hitung	Nilai χ^2 Tabel	Keterangan
1.	X ₁ terhadap Y	296.18	118.75	Homogen
2.	X ₂ terhadap Y	128.99	118.75	Homogen

Sumber: Hasil olahan data primer tahun 2023

Uji Linieritas

Kriteria yang digunakan untuk menyatakan hubungan antara sebaran data variabel terikat (Y) terhadap variabel bebas (X1 dan X2) dinyatakan linier jika koefisien linearitasnya F-observasi pada lajur Dev. Term linierity lebih kecil atau sama dengan nilai F - Tabel yang bersesuaian dan dipertegas dengan nilai Koefisien Probabilitas, ρ yang lebih besar atau sama dengan derajat penerimaan 95 % atau $\alpha + 5\%$ ($\rho \leq 0,05$), sedangkan pada lajur linierity bila F hitung lebih besar dari F Tabel maka arah regresinya berarti. Berdasarkan kriteria tersebut diketahui status linieritas data seperti disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Linieritas data variabel penelitian

No	Hubungan Variabel	Koefisien linieritas (F-Observasi)	F Tabel (N = 95) $\alpha = 0,05$	Koefisien Probabilitas	Keterangan
1	Y Terhadap X ₁	98.165	3,09	$\leq 0,05$	Linier
2	Y Terhadap X ₂	933	3,09	$\leq 0,05$	Linier

Sumber : Hasil olahan data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 7 terlihat bahwa hubungan variabel bebas dengan variabel terikat adalah linier, sehingga memenuhi persyaratan analisis.

Analisis Statistik inferensial

Analisis Regresi variabel X1 terhadap Y

Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini adalah terima Ho jika nilai t – test lebih kecil dari nilai t – Tabel dengan df = 93 pada taraf signifikansi 0,05, dalam hal lain Ho ditolak dan H1 diterima. Besarnya pengaruh X1 terhadap Y disajikan dalam Tabel 8 berikut ini :

Tabel 8. Pengaruh Pendidikan (X1) terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor kecamatan Bontocani Kabupaten Bone

No	Hitungan Statistik	Nilai Statistik
----	--------------------	-----------------

1.	F	39.217
2.	R	0,678
3.	R Square	0,460
4.	t- hitung	8.766
5.	Koefisien β_0	104.800
6.	Koefisien β_1	0.531

Sumber : Hasil olahan data primer, 2023

Uji Anova atau F Test (Uji Fisher) digunakan untuk menilai kelayakan hubungan secara keseluruhan variabel disiplin pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan , hipotesis yang digunakan adalah :

Ho : $\beta_1 = 0$ atau X_1 tidak berpengaruh terhadap Y

H1 : $\beta_1 \neq 0$ atau X_1 berpengaruh terhadap Y

Dasar pengambilan keputusan adalah Ho ditolak jika F hitung lebih besar dari F – Tabel ($\alpha = 0,05$) = 3,10 atau dengan nilai Sig. F lebih kecil dari 0,05 dalam hal lain H1 diterima.

Dari hasil penelitian yang ditunjukkan dalam Tabel 8 di atas, didapatkan nilai F– observasi sebesar 39.217 lebih besar dari F- Tabel ($\alpha = 0,05$) = 3,10 sehingga disimpulkan bahwa Ho ditolak dan H1 diterima. Artinya variabel disiplin pegawai (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada instansi kantor kecamatan (Y). Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,678. Nilai koefisien korelasi tersebut signifikan pada taraf signifikansi 0,05 maupun 0,01, ini ditunjukkan oleh nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf alpha untuk 0,05 ataupun 0,01. Hal tersebut dapat dipertegas kembali dengan mengkonsultasikan harga kritik dari r Product moment dengan jumlah subyek sebanyak 95, taraf interval kepercayaan 95 % harganya 0,460 ini menunjukkan bahwa “terdapat hubungan yang positif antara disiplin pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan”, sehingga hipotesis awal yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara disiplin pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan dapat di terima.

Hasil perhitungan uji t dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS versi 27, diperoleh nilai koefisien t - hitung = 8.766 lebih besar dari t- Tabel pada taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$) = 2,62. Dengan demikian t hitung (8.766) > t Tabel (2,62), sehingga jelas Ho ditolak dan H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Disiplin pegawai pada Kantor kecamatan Bontocani Kabupaten Bone (X_1) mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) dan besarnya pengaruh tersebut adalah $\beta_1 = 0,531$. Artinya jika X_1 dioptimalkan, maka memungkinkan Y meningkat sebesar 53,1 %. Hasil analisis statistik inferensial diperoleh koefisien regresi yang dituangkan dalam persamaan regresi hasil analisis, yaitu :

$$\hat{Y} = 104.800 + 0.531 X_1$$

Interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

1. Konstanta 104.800 menunjukkan besarnya faktor luar yang tidak diteliti yang mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan karena mempunyai nilai Sig 0,09 < 0,05. Faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian bisa diteliti dalam penelitian selanjutnya.
2. Koefisien regresi $\beta_1 = 0,531$ artinya jika X_1 ditingkatkan 1 satuan (karena positif) maka Y akan meningkat sebesar 0,531 satuan, atau jika X_1 dioptimalkan 100 %, maka memungkinkan Y meningkat sebesar 53,1 %. Nilai ini menunjukkan kontribusi yang berarti (signifikan) karena mempunyai nilai sig t - hitung 0.000 < 0,05.

Analisis Regresi variabel X_2 terhadap Y

Kreteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini adalah terima Ho jika nilai t – test lebih kecil dari nilai t – Tabel dengan df = 93 pada taraf signifikansi 0,05, dalam hal lain H_0 ditolak dan H_2 diterima. Besarnya pengaruh X_2 terhadap Y disajikan dalam Tabel 9 berikut ini :

Tabel 9. Pengaruh Pelatihan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor kecamatan Bontocani Kabupaten Bone

No	Hitungan Statistik	Nilai Statistik
1.	F	39.217
2.	R	0,678
3.	R Square	0,460
4.	t- hitung	0.961

5.	Koefisien β_0	104.800
6.	Koefisien β_2	0,061

Sumber : Hasil olahan data primer, 2023

Uji Anova atau F Test (Uji Fisher) digunakan untuk menilai kelayakan hubungan secara keseluruhan variabel pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor kecamatan Bontocani Kabupaten Bone, hipotesis yang digunakan adalah :

H_0 : $\beta_2 = 0$ atau X_2 tidak berpengaruh terhadap Y

H_2 : $\beta_2 \neq 0$ atau X_2 berpengaruh terhadap Y

Dasar pengambilan keputusan adalah H_0 ditolak jika F hitung lebih besar dari F – Tabel ($\alpha = 0,05$) = 3,25 atau dengan nilai Sig. F lebih kecil dari 0,05 dalam hal lain H_2 diterima. Dari hasil penelitian yang ditunjukkan dalam Tabel 9 di atas, didapatkan nilai F– observasi sebesar 133,377 lebih besar dari F- Tabel ($\alpha = 0,05$) = 3,25 sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Artinya variabel pelatihan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor kecamatan Bontocani Kabupaten Bone (Y).

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,678. Nilai koefisien korelasi tersebut signifikan pada taraf signifikansi 0,05 maupun 0,01, ini ditunjukkan oleh nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf alpha untuk 0,05 ataupun 0,01. Hal tersebut dapat dipertegas kembali dengan mengkonsultasikan harga kritik dari r Product moment dengan jumlah subyek sebanyak 95, taraf interval kepercayaan 95 % harganya 0,312 ini menunjukkan bahwa “terdapat hubungan yang positif antara pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat pada Kantor kecamatan Bontocani Kabupaten Bone”, sehingga hipotesis kedua yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat di Kantor kecamatan Bontocani Kabupaten Bone di terima. Nilai Koefisien korelasi 0,678 juga menunjukkan bahwa indeks kuatnya hubungan korelasi X_2 terhadap Y berada dalam kategori sangat kuat. Hasil perhitungan uji t dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS versi 27, diperoleh nilai koefisien t - hitung = 8.766 lebih besar dari t- Tabel pada taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$) = 1,66. Dengan demikian t hitung (9,61) > t Tabel (1,66), sehingga jelas H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik (X_2) mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y), dan besarnya pengaruh tersebut adalah $\beta_2 = 0,061$. Artinya jika X_2 dioptimalkan, maka memungkinkan Y meningkat sebesar 6,1 %. Hasil analisis statistik inferensial diperoleh koefisien regresi yang dituangkan dalam persamaan regresi hasil analisis, yaitu : $\hat{Y} = 104.800 + 0,061 X_2$

Interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

1. Konstanta 104.800 menunjukkan besarnya faktor luar yang tidak diteliti yang mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan karena mempunyai nilai Sig 0,000 < 0,05. Faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian bisa diteliti dalam penelitian selanjutnya.
2. Koefisien regresi $\beta_2 = 0,061$ artinya jika X_2 ditingkatkan 1 satuan (karena positif) maka Y akan meningkat sebesar 0,061 satuan, atau jika X_2 dioptimalkan 100 %, maka memungkinkan Y meningkat sebesar 6,1%. Nilai ini menunjukkan kontribusi yang berarti (signifikan) karena mempunyai nilai sig t - hitung 0.000 < 0,05.
3. Analisis Regresi berganda variabel X_1 dan X_2 terhadap Y

Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini adalah terima H_0 jika nilai F – Observasi lebih kecil dari pada nilai F – Tabel pada taraf signifikansi 0,05 dalam hal lain H_0 ditolak dan H_2 diterima. Berdasarkan hasil penelitian di peroleh nilai df = 2/92, sehingga F – Observasi = 39.217 lebih besar dari F –Tabel ($\alpha = 0,05$) = 3,25. berdasarkan hasil penelitian, maka disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya Disiplin pegawai pada Kantor kecamatan Bontocani Kabupaten Bone (X_1), pelayanan publik (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor kecamatan Bontocani Kabupaten Bone (Y).

Hasil analisis yang diperoleh memberikan koefisien regresi ganda yang dituangkan dalam persamaan garis regresi, yaitu: $\hat{Y} = 104.800 + 0,531 X_1 + 0,061 X_2$ Sumbangan efektif variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat 0,592 atau 59,2 %. Sementara masih ada 40,8 % karena pengaruh faktor lainnya. Variabel bebas yang paling kuat korelasinya terhadap variabel terikat adalah variabel disiplin pegawai yaitu sebesar 0,592 atau 59,2 %. Sedangkan variabel pelayanan publik korelasinya hanya 0,061 atau 6,1 %.

Pembahasan

Berdasarkan pemaparan hasil analisis harga koefisien korelasi dan uji t dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat dipicu dengan adanya tingkat disiplin yang tinggi dari setiap pegawai didalam organisasi. Disiplin yang tinggi akan mendorong pegawai untuk melakukan pekerjaannya sebaik mungkin, sesuai peraturan dan prosedur kerja yang ada di kantor kecamatan tersebut. Berdasarkan pemaparan hasil analisis harga koefisien korelasi dan uji t dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik dilihat dari sudut pandang persepsi masyarakat bukan dari pihak penyelenggara atau penyedia layanan, karena masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang harus menilai dan menentukan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Besarnya sumbangan disiplin pegawai dan pelayanan publik secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan dengan hasil analisis regresi ganda, besarnya sumbangan efektif 59,2 %. Sementara masih ada 40,8 % karena pengaruh faktor lainnya. Variabel bebas yang paling kuat korelasinya terhadap variabel terikat adalah variabel disiplin pegawai yaitu sebesar 0,592 atau 59,2 %. Sedangkan variabel pelayanan publik korelasinya hanya 0,061 atau 6,1 %. Disiplin pegawai yang tinggi dalam instansi pemerintahan mempengaruhi kepuasan masyarakat, begitu juga instansi pemerintahan yang memiliki pelayanan publik yang tinggi juga akan mendapatkan kepuasan masyarakat yang tinggi. Apabila tingkat harapan tinggi, sementara pekerjaannya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai. Sebaliknya, apabila pekerjaan melebihi apa yang diharapkan, kepuasan akan meningkat. Karena harapan yang dimiliki pelanggan cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan perumusan masalah serta hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

Hasil analisis yang diperoleh memberikan koefisien regresi ganda yang dituangkan dalam persamaan garis regresi, yaitu: $\hat{Y} = 104.800 + 0,531 X_1 + 0,061 X_2$. Sumbangan efektif variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat 0,592 atau 59,2 %. Sementara masih ada 40,8 % karena pengaruh faktor lainnya. Variabel bebas yang paling kuat korelasinya terhadap variabel terikat adalah variabel disiplin pegawai yaitu sebesar 0,592 atau 59,2 %. Sedangkan variabel pelayanan publik korelasinya hanya 0,061 atau 6,1 %.

Reference

- Andriyan, Y. (2021). Pengelolaan Keuangan Daerah di Pemerintah Kabupaten Magelang Tahun 2019. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 3(1), 47–54.
- Andriyan, Y., Rajab, A. M., Hidayat, R., Muhamad, S., & Munzir, M. (2023). Eksistensi Naskah Akademik dalam Pembentukan Rancangan Peraturan Daerah. *JURNAL PEMERINTAHAN, POLITIK ANGGARAN DAN ADIMINISTRASI PUBLIK*, 3(1), 1-18.
- Atep Adya, & Barata. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Gramedia.
- Cadotte, Wooddruff, & Jenkins. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Murai Kencana.
- Difinubun, Y., Asriani, D., & Yanti, I. B. (2022). Pengaruh Audit Kinerja Terhadap Akuntabilitas Publik Dengan Pengawasan Fungsional Sebagai Variabel Moderating. *FAIR UNIMUDA*, 2(1), 34–45.
- Difinubun, Y., & Fatimah, U. F. N. (2023). Financial Statement Disclosure: Satu Tinjauan Keuangan Daerah. *Financial and Accounting Indonesian Research*, 3(1), 55–63.
- Febriyanti, H. 2022. Pengaruh Layanan Publik Dan Disiplin Kerja Perangkat Desa Karang Mekar Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Mekarsari.
- Gozali, & Saydam. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hidayat, R., Munzir, M., & Andriyan, Y. (2023). ANALISIS PEMBERITAAN INFOTAINMENT DALAM PERSPEKTIF JURNALIS TRIBUN TIMUR. *JURNAL KOMMUNAL*, 1(01), 21-28.

- Hidayat, R., Muhamad, S., & Munzir, M. (2021). Implikasi Kebijakan Tribun Timur Dalam Pemberitaan Infotainment Terhadap Nilai Berita Dan Profesionalisme Jurnalis. *Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adimistrasi Publik*, 1(1), 67-77.
- Iswandi, F. 2017. Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Emosional, Dan Spiritual Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik Dengan Variabel Moderasi Disiplin Kerja Di Wilayah Dki Jakarta.
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Rajawali Pers
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer Nomor: Kep./25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kotler, Philip, Armstrong, & Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kowimbin, Y. Y., Tulusan, F. M. G., & Kiyai, B. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Suatu Studi Di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado.
- Latifah Uswatun Khasanah, 2021. Manfaat yang di peroleh dari penggunaan analisis statistik deskriptif.
- Munzir, M., Dfinubun, Y., & Andriyan, Y. (2022). Analisis Indeks Pembangunan Manusia dan Leverage pada Ketersediaan dan Keteraksesan Informasi Keuangan Daerah. *FAIR UNIMUDA*, 2(2), 18-32.
- Munzir, M., Andriyan, Y., & Hidayat, R. (2023). Consumer Goods: Pengaruh Profitabilitas dan Leverage Terhadap Nilai Perusahaan Dimediasi oleh Corporate Social Responsibility. *Jurnal Akuntansi dan Governance*, 3(2), 153-165.
- Munzir, M., Rini, T. H. C., & Aziz, M. (2021). Implementasi CSR terhadap Citra Perusahaan. *Balance Vocation Accounting Journal*, 5(1), 1-11.
- Munzir, M., Andriyan, Y., Ramadani, F., Syafruddin, R. J., Fakhawer, E., & Tumana, R. J. (2023). PELATIHAN LAPORAN KEUANGAN BERBASIS RUMAH IBADAH PADA DISTRIK SALAWATI KABUPATEN SORONG. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(5), 4712-4719.
- Musriani, M., Rachmadana, S. L., & Munzir, M. (2022). Pengaruh Rasio Likuiditas terhadap Kelancaran Finansial dalam Menunjang Kinerja Usaha Pada PT. PLN (Persero) UP3 Sorong Papua Barat. *FAIR UNIMUDA*, 2(2), 8-17.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Negara, L. A. (Ed.). (n.d.). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*.
- Nyangun, A. L. 2017. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat.
- Nabilah, F. J. 2022. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan masyarakat PT. Mediatech Centra Filter Surabaya (Doctoral dissertation, UPN Veteran Jawa Timur).
- Sanaba, H. F., Andriyan, Y., & Munzir, M. (2022). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan: Kompensasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja. *FAIR UNIMUDA*, 2(2), 83-96.
- Sismar, A., & Syah, S. R. (2023). Analisis Variabel Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Financial Multi Finance Makassar. 8(2), 413-419.
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R & D*.
- Sari, N. 2019. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Bontocani Kabupaten Bone.
- Zain, E. M., Andjar, F. J., Restyani, T. D., & Rawi, R. D. P. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Pengawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Sorong.
- Zainal, V. R. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Perusahaan*. PT. Raja Grafindo.