

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, RESPONSIVITAS DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA BOJONG KECAMATAN KLAPANUNGGAL KABUPATEN BOGOR**

**Marni**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta, Indonesia  
Email: mmarni946@gmail.com

### **Abstrak**

Kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting pada suatu pencapaian tujuan organisasi atau instansi pemerintahan, untuk kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah kualitas pelayanan publik, responsivitas dan disiplin kerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan publik, responsivitas dan disiplin kerja pegawai di Kantor Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik, responsivitas dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogordengan mengambil 100 responden sebagai sampel penelitian. Teknik pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat, responsivitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat dan disiplin kerja pegawai berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor.

### **Abstract**

*Community satisfaction is very important in achieving organizational goals or government agencies, to increase community satisfaction is influenced by several factors including the quality of public services, responsiveness and work discipline of employees. This study aims to describe and analyze the influence of the quality of public services, responsiveness and work discipline of employees at the Bojong Village Office, Klapanunggal District, Bogor Regency. This study aims to determine the effect of public service quality, responsiveness and work discipline of employees on community satisfaction. This research was conducted at the Bojong Village Office, Klapanunggal District, Bogor Regency by taking 100 respondents as research samples. The sample selection technique in this research is simple random sampling. The results showed that the quality of public services had a significant positive effect on community satisfaction, responsiveness had a significant positive effect on community satisfaction and employee work discipline had a significant positive effect on community satisfaction at the Bojong Village Office, Klapanunggal District, Bogor Regency.*

## **Pendahuluan**

Dalam dunia pemerintahan, kinerja merupakan aspek penting keberhasilan suatu organisasi yang bertujuan untuk melayani masyarakat, pelayanan publik adalah wadah untuk memberikan masyarakat legalitas dari pemerintah, untuk mewujudkan suatu penyelenggaraan pelayanan publik maksimal dibutuhkan aparat yang mampu bersikap profesional dalam tugasnya. (Ghozali, 2018)

Anjuran pemerintah untuk meningkatkan tingkat pelayanan publik kearah yang lebih berkualitas dapat terwujud. Disinilah letak urgensitas otonomi daerah, yang bukan hanya sekedar menyentuh aspek kemandirian daerah belaka, namun sampai menjamah peningkatan kualitas layanan instansi pemerintah. (Siti Maryam, 2017) Hal itu sejalan dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program pelayanan, sampai pada kualitas dan responsivitas pegawai pelayanan di instansi pemerintah. Kendati anjuran kualitas layanan pemerintah sebagai bentuk reformasi birokrasi yang menjadi ciri khusus otonomi daerah sangat jelas dan tegas, namun dalam tataran praksis belum dapat terlaksana sebagaimana harapan banyak pihak. Problematika kualitas layanan masih timpang, mulai dari dipicu oleh aspek kelengkapan dan kelayakan sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan.(Rezha, 2013)

Kantor Balai Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor merupakan kantor atau instansi pelayanan publik tingkat desa. Kantor Balai Desa Bojong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal, hal itu dapat diketahui dari hasil pra-survei prosedur pelayanan di Kantor Balai Desa Bojong kurang terstruktur dengan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat.(Suryati, 2015)

Tujuan riset ini untuk menganalisa kualitas pelayanan publik, responsivitas dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Bogor. (Khainuddin, Kusmanto, & Isnaini, 2019) Riset ini diharapkan bisa membagikan informasi kepada pihak yang bersangkutan khususnya pegawai dan pihak masyarakat setempat.(Rohman, Hanafi, & Hardianto, 2019)

## **Metode Penelitian**

Populasi dalam riset ini masyarakat di Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Bogor sebanyak 100 orang. Sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan *simple random sampling* yaitu menurut (Sugiyono, 2015) menyatakan bahwa "*Simple Random Sampling*" merupakan teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada. Teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner, pengamatan langsung dan mengumpulkan bahan-bahan pustaka. Instrumen variabel penelitian menggunakan bobot kriteria jawaban skala likert dari rentang 1-5. (Siti Maryam, 2017)

### **Hasil dan Pembahasan**

Angka t jumlah faktor kualitas pelayanan publik yang didapat sebesar 6, 513 dengan angka sig 0, 000 alhasil t hitung>t bagan( 6, 513>1, 661) serta angka penting lebih kecil dari angka kebolehjadian ataupun 0, 000< 0, 05 alhasil Ho ditolak serta Ha diperoleh. Angka itu membuktikan kalau faktor kualitas pelayanan public berpengaruh dengan cara penting kepada kepuasan Masyarakat Kantor Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor.(Hasibuan, 2016)

Angka t jumlah faktor Responsivitas yang didapat sebesar 2, 307 dengan angka sig 0, 016 alhasil t hitung>t bagan( 2, 307>1, 661) serta angka penting lebih kecil dari angka kebolehjadian ataupun 0, 016< 0, 05 alhasil Ho ditolak serta Ha diperoleh. Angka itu membuktikan kalau faktor Responsivitas mempengaruhi dengan cara penting kepada Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor.(Hakim & Anandari, 2019)

Angka t jumlah faktor Disiplin Kerja Kegiatan Pegawai yang didapat sebesar 2, 542 dengan angka sig 0, 013 alhasil t hitung>t bagan( 2, 542>1, 661) serta angka penting lebih kecil dari angka kebolehjadian ataupun 0, 013< 0, 05 alhasil Ho ditolak serta Ha diperoleh. Angka itu membuktikan kalau faktor Disiplin Kerja Kegiatan Pegawai mempengaruhi dengan cara penting kepada Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor.(Nurrofi, 2012)

### **Kesimpulan**

Kualitas Pelayanan Publik mempengaruhi positif kepada Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor. Koefisien berharga positif maksudnya terjalin ikatan positif antara Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat. Responsivitas mempengaruhi positif kepada Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor. Koefisien berharga positif maksudnya terjalin ikatan positif antara Responsivitas dengan Kepuasan Masyarakat. Disiplin Kerja mempengaruhi positif kepada Kepuasan Masyarakat Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor. Koefisien berharga positif maksudnya terjalin ikatan positif antara Disiplin Kerja dengan Kepuasan Masyarakat.

## BIBLIOGRAFI

- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. [Google Scholar](#)
- Hakim, Tharmizi, & Anandari, Sukma. (2019). Responsif Bokashi Kotoran Sapi dan POC Bonggol Pisang terhadap Pertumbuhan Produksi Bawang Merah (*Allium ascalonicum* L.). *AGRIUM: Jurnal Ilmu Pertanian*, 22(2), 102–106. [Google Scholar](#)
- Hasibuan, Malayu S. P. (2016). Manajemen sumber daya manusia (revisi). Jakarta: Bumi Aksara. [Google Scholar](#)
- Khainuddin, Khainuddin, Kusmanto, Heri, & Isnaini, Isnaini. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22–31. [Google Scholar](#)
- Nurrofi, Akhmad. (2012). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Departemen Produksi Pt. Leo Agung Raya Semarang. Nurrofi, Akhmad. (2012). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Departemen Produ. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (Jimat)*, 3(1). [Google Scholar](#)
- Rezha, Fahmi. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). Brawijaya University. [Google Scholar](#)
- Rohman, Abd, Hanafi, Yayang, & Hardianto, Willy Tri. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Reformasi*, 9(2), 153–160. [Google Scholar](#)
- Siti Maryam, Neneng. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6. [Google Scholar](#)
- Sugiyono, Prof. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). Bandung: Alfabeta, 28, 1–12. [Google Scholar](#)
- Suryati, Lili. (2015). Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Deepublish. [Google Scholar](#)

---

**Copyright holder:**

Marni (2022)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

