

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEDISIPLINAN
PEGAWAI, DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI PADA KANTOR
DESA PULAU ENAM KECAMATAN TOGEAN
KABUPATEN TOJO UNA-UNA)**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE) Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Datokarama Palu*

Oleh :

SUCI ANINGSI
NIM. 21.5.12.0157

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
DATOKARAMA PALU
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, Sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukuman.

Palu, 02 Juni 2025 M

06 Dzulhijjah 1446 H

Penulis



SUCI ANINGSI

NIM. 21.5.12.0157

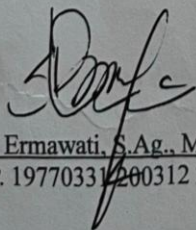
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai, dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Desa Pulau Enam Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una)” Oleh Suci Aningsi, Nim : 215120157, Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah (ESY), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk di ujikan.

Palu, 02 Juni 2025 M

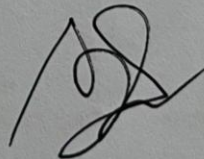
06 Dzulhijjah 1446 H

Pembimbing I



Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19770331200312 2 002

Pembimbing II



Abdul Jalil, S.E., M.M.
NIP. 19871110 201903 1 006

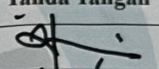
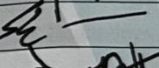
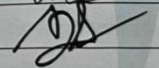
PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara (i) Suci Aningsi Nim. 21.5.12.0157 dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai, dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kantor Desa Pulau Enam, Kecamatan Togean, Kabupaten Tojo Una-Una)”**, yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pada tanggal 16 Juli 2025 M. yang bertepatan dengan tanggal 21 Muharram 1447 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 16 Juli 2025 M.

21 Muharram 1447 H.

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Ahmad Haekal, S.Hum., M.Si	
Munaqisy 1	Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I	
Munaqisy 2	Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I	
Pembimbing 1	Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag	
Pembimbing 2	Abdul Jalil, S.E., M.M	

Mengetahui

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua

Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I

NIP. 19650612 199203 1 004

Nursyamsu, S.H.I., M.S.I.

NIP. 19860507 201503 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى اسْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah swt atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai, dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kantor Desa Pulau Enam Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una)** Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw. Beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini banyak pihak yang dengan tulus telah memberikan bantuan baik melalui nasehat, semangat, dan bantuan untuk penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang sangat berjasa yaitu Ayahanda Budurahim dan Ibunda Amna Umpi, terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada penulis untuk melanjutkan Pendidikan sampai saat ini, serta cinta, do'a, motivasi, dan nasehat yang tidak hentinya diberikan kepada penulis dalam penyusunan karya ilmiah ini. Semoga allah membalas semua ketulusan dan melimpahkan Rahmat-Nya. Aamiin.
2. Prof. Dr. H. Lukman S Thahir, M.Ag selaku Rektor UIN Dtaokarama Palu, Dr. Hamka, M.Ag selaku wakil Rektor bidang akademik dan pengembangan kelembagaan. Prof. Dr. Hamlan, M.Ag selaku wakil Rektor bidang administrasi umum, perencanaan dan keuangan. dan Dr. Faisal Attamimi, M.Fil.l selaku wakil Rektor bidang kemahasiswaan, alumni, dan kerjasama yang telah memberikan kebijakan selama perkuliahan dan penyelesaian studi.

3. Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I selaku wakil Dekan bidang akademik dan kelembagaan, Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I selaku wakil Dekan bidang administrasi umum, perencanaan, dan keuangan. Dr. Malkan, M.Ag., selaku wakil Dekan bidang kemahasiswaan, alumni, dan kerjasama. yang telah memberikan motivasi, arahan, dan pelayanan yang baik kepada penulis selama perkuliahan.
4. Nursyamsu, S.H.I., M.S.I. selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. dan Dewi Salmita, S.Ak., M.Ak selaku Sekretaris jurusan Ekonomi Syariah.
5. Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag. selaku dosen Pembimbing I dan Abdul Jalil, S.E., M.M selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan kepada penulis dalam kegiatan penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, yang telah tulus selama ini memberikan pengetahuan, ilmu, dan bimbingan serta nasehat kepada penulis semasa kuliah.
7. Seluruh staf akademik dan umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik semasa kuliah.
8. Seluruh staf perpustakaan UIN Datokarama Palu yang dengan tulus memberikan pelayanan dalam mencari referensi sebagai bahan penelitian.
9. Kepada keluarga saya tercinta, khususnya kepada saudara-saudara saya Nurhayati, Waida, Rano yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa yang tiada henti selama proses perkuliahan. secara khusus, penulis ingin mengenang dan mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada almarhumah Nur Janna kaka perempuan penulis. Meskipun beliau telah berpulang kerahmatullah, semangat, kasih sayang dan kenangan bersamanya senantiasa menjadi sumber kekuatan dan inspirasi bagi penulis. Semoga amal ibadah beliau diterima di sisi-Nya dan diberi tempat terbaik di surga. Aamiin.

10. Teman dalam segala hal yang selalu menemani masa perkuliahan penulis yaitu Evi Hidayati. Terima kasih telah menemani dalam segala situasi dan memberikan begitu banyak semangat. Semoga semua perjuangan bersama tidak hanya sebatas perkuliahan saja dan semoga hal-hal baik akan terus menghampiri kita berdua dalam segala hal yang akan kita lalui kedepannya.
11. Teman-teman Ekonomi Syariah 4 terima kasih telah menemani selama perkuliahan dan selalu semangat untuk kita semua.

Teriring Do'a yang tulus dari penulis, semoga Allah swt berkenan membalas kebaikan-kebaikan yang telah diberikan dengan amal pahala yang berlimpah dan keberkahan dalam hidup kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. olehnya itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis butuhkan untuk kesempurnaan penulisan ini. penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk pembacanya.

Palu, 02 Juni 2025 M.

Palu, 06 Dzulhijjah H

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Garis-garis Besar Isi	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Peneliti Terdahulu	12
B. Kajian Teori	15
1. Grand Theory	15
2. Kualitas Pelayanan	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	22
c. Indikator kualitas pelayanan	25
3. Kedisiplinan Pegawai	29
a. Pengertian Kedisiplinan	29
b. Faktor yang mempengaruhi kedisiplinan	32
c. Tujuan Kedisiplinan	33
d. Fungsi Kedisiplinan	34
e. Indikator Kedisiplinan	35
4. Fasilitas Pelayanan	36
a. Pengertian Fasilitas Pelayanan	36
b. Faktor yang mempengaruhi fasilitas pelayanan	39
c. Indikator Fasilitas Pelayanan	40
5. Kepuasan Masyarakat	41
a. Pengertian Kepuasan Masyarakat	41
b. Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat	45
c. Indikator Pengukuran Kepuasan Masyarakat	47
C. Kerangka Pemikiran	48
D. Hipotesis	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	50
A. Pendekatan dan Desain Penelitian	50
B. Populasi dan Sampel Penelitian	51
1. Populasi	51

2. Sampel	51
3. Teknik Pengumpulan Sampel.....	52
C. Variabel Penelitian	53
D. Definisi Operasional	54
E. Instrumen Penelitian	57
F. Teknik Pengumpulan Data	58
G. Teknik Analisis Data	60
1. Uji Validitas	60
2. Uji Realibilitas	61
3. Uji Asumsi Klasik	61
4. Analisis Regresi Linear Berganda	63
5. Uji Hipotesis	63
6. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Gambaran Umum	65
1. Sejarah Singkat Kantor Desa Pulau Enam	65
2. Visi Misi Kantor Desa Pulau Enam	70
3. Struktur Organisasi Kantor Desa Pulau Enam	72
B. Hasil Penelitian	73
1. Deskripsi Kuesioner	73
2. Profil Responden.....	73
3. Deskripsi Variabel Penelitian	76
C. Hasil Uji Instrumen.....	84
1. Uji Validitas.....	84
2. Uji Reliabilitas	87
D. Hasil Analisis Data.....	88
1. Uji Asumsi Klasik	88
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	93
3. Uji Hipotesis	95
4. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	97
E. Pembahasan.....	98
BAB V PENUTUP.....	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran.....	104
KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator	54
Tabel 3.2 Skala Liker	57
Tabel 4.1 Daftar Nama Kepala Desa dan Periodesasi.....	66
Tabel 4.2 Deskripsi Kuesioner	73
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jeni Kelamin.....	74
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	76
Tabel 4.7 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 4.8 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kedisiplinan Pegawai.....	79
Tabel 4.9 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Pelayanan.....	80
Tabel 4.10 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat	82
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	85
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Kualitas Kedisiplinan Pegawai	85
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Fasilitas Pelayanan.....	86
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat	86
Tabel 4.15 Hasil Uji Realibilitas	87
Tabel 4.16 Uji Normalitas	89
Tabel 4.17 Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinaritas	93
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	94
Tabel 4.19 Hasil Uji F	95
Tabel 4.20 Hasil Uji T	96
Tabel 4.21 Hasil Koefisien Determinasi	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Pulau Enam	72
Gambar 4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas	90
Gambar 4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas	91
Gambar 4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Izin Penelitian.....
Lampiran 2	: Surat Keterangan Balasan Penelitian.....
Lampiran 3	: Kuesioner.....
Lampiran 4	: Tabulasi Data.....
Lampiran 5	: Hasil Uji Validitas.....
Lampiran 6	: Hasil Uji Realibilitas.....
Lampiran 7	: Dokumentasi.....
Lampiran 8	: Daftar Riwayat Hidup.....

ABSTRAK

Nama : Suci Aningsi

Nim : 215120157

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai, dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kantor Desa Pulau Enam Kecamatan Togean)

Pelayanan publik ditingkat desa menjadi fondasi penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kantor Desa Pulau Enam sebagai salah satu penyedia layanan publik kerap mendapatkan keluhan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang belum optimal kedisiplinan pegawai yang rendah, serta fasilitas pelayanan yang kurang memadai. Hal ini mendorong pentingnya dilakukan penelitian untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. berkenan dengan hal tersebut, maka uraian dalam skripsi ini berangkat dari masalah 1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat? 2. Apakah kedisiplinana pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat? 3. Apakah fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat? 4. Apakah ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, analisis linear berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi R^2

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan fasilitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. secara simultan, ketiga variabel tersebut memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan nilai determinasi sebesar 95,3%. diantara ketiganya, fasilitas pelayanan memiliki pengaruh paling dominan dengan kontribusi sebesar 42,4%, diikuti oleh kedisiplinan pegawai sebesar 30,7%

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa kantor desa perlu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. selain itu, kedisiplinan pegawai perlu ditingkatkan dan dijadikan budaya kerja yang konsisten. fasilitas penunjang pelayanan perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan dapat terjaga sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instansi pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam menyelenggarakan layanan kepada masyarakat sebagai bentuk perwujudan fungsi pelayanan publik. Keberhasilan instansi tersebut dalam menjalankan tugasnya sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) serta dukungan sarana dan prasarana yang tersedia. SDM yang kompeten, profesional, dan berdedikasi menjadi penentu utama dalam mendukung kelangsungan pelayanan, terutama di tingkat desa yang menjadi garda terdepan dalam interaksi langsung dengan masyarakat.

Pelayanan administratif yang dilakukan di lingkungan desa di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan yang membutuhkan penanganan secara sistematis dan berkelanjutan. Munculnya keluhan serta tuntutan dari masyarakat mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi publik dengan realitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, sistem pelayanan publik di tingkat desa harus senantiasa berinovasi dan menyesuaikan diri, baik dari segi perilaku aparatur, ketersediaan fasilitas, maupun prosedur operasional, agar tetap relevan dengan dinamika masyarakat dan perubahan dalam sistem pemerintahan yang berlangsung.

Seluruh proses pelayanan yang berlangsung di lembaga pemerintahan desa memegang peranan penting dalam memastikan keberlangsungan roda organisasi secara menyeluruh. Pelayanan yang bersifat tanggap, cepat, dan tepat bukan sekadar harapan, melainkan sudah menjadi bagian dari tanggung jawab moral dan administratif. Efektivitas serta efisiensi pelayanan menjadi indikator utama yang mencerminkan kualitasnya. Semakin responsif, akurat, dan sesuai kebutuhan

pelayanan yang diberikan, maka kepercayaan publik terhadap institusi desa juga akan semakin meningkat.¹

Sebagaimana disampaikan oleh Azwad, Realize, dan Wangdra, kepuasan publik dapat dijelaskan sebagai reaksi emosional yang timbul dari perbandingan antara ekspektasi awal dengan realisasi pelayanan yang diterima. Jika pelayanan yang diberikan mampu menjawab harapan masyarakat secara optimal, maka akan muncul rasa puas dan penilaian positif terhadap instansi pelayanan tersebut. Oleh karena itu, keberhasilan dalam menciptakan kepuasan masyarakat menjadi cerminan efektivitas pelayanan yang dijalankan oleh aparatur desa.²

Kepuasan merupakan sebuah penilaian yang muncul dari pandangan masyarakat mengenai kemampuan instansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, aparatur pemerintah daerah di desa harus berperan sebagai abdi negara sekaligus abdi masyarakat. Sebagai penyelenggara layanan masyarakat, tanggung jawab utama aparatur pemerintah adalah menyediakan pelayanan yang optimal. Terciptanya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu tanda dari pemerintahan yang baik, yang menjadi tujuan dalam pengelolaan organisasi.³

Dalam perspektif Islam, kegiatan pelayanan baik berupa penyediaan barang maupun jasa harus dilandasi dengan nilai-nilai luhur yang mendorong kejujuran,

¹ Ahmad Nurhidayat, Bahtiar Efendi, “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* 2, no. 2 (April 2021) 358.

² Surya Darmayadi, Dedy Heriwibowo, dan Koko Hermanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6, no. 2 (Februari 2023) 1170.

³ Muhammad Syaifulloh and Hendri Sucipto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat,” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 1, no. 3 (2022): 388.

keadilan, dan kualitas yang terbaik. Islam menegaskan pentingnya memberikan pelayanan yang tidak hanya memuaskan secara lahiriah, tetapi juga membawa nilai manfaat secara spiritual. Hal ini diperkuat dengan pesan dalam Q.S. Al-Baqarah /2 : 267.⁴

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفَقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ﴾

Terjemahannya :

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Q.S. Al-Baqarah: 267)⁵

Ayat diatas menjelaskan bahwa Setiap manusia dituntun untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, menciptakan kesan positif, serta menjauhi bentuk pelayanan yang tidak memuaskan. pentingnya dalam memberikan pelayanan yang baik karena layanan bukan sekadar proses pengiriman atau pemberian, melainkan juga berkaitan dengan pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman emosional.⁶

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik sangat erat kaitannya dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh institusi atau penyedia jasa. Apabila pelayanan tersebut dirancang dan dilaksanakan dengan memperhatikan standar yang telah

⁴ Didin Fitriana Dewi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar,” 2020, 7.

⁵ Kementerian Agama, “Qur-an Kemenag,” *Kementerian Agama, Indonesia*, 2022, <https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/87?from=1&to=19%0Ahttps://quran.kemenag.go.id/sura/10%0Ahttps://quran.kemenag.go.id/sura/2>.

⁶ Said Al Khudry, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Madu Wana Muria Pati” (IAIN Kudus, 2021).

ditetapkan serta mengandung nilai-nilai yang mengutamakan kebutuhan masyarakat, maka hal ini akan berdampak positif terhadap penilaian masyarakat terhadap layanan tersebut. Kualitas layanan yang berfokus pada kepentingan publik akan menciptakan pengalaman yang memuaskan, karena masyarakat merasa kebutuhan mereka diakomodasi secara optimal. Oleh sebab itu, tingkat kepuasan warga secara tidak langsung dapat menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik.⁷

Salah satu pendekatan yang sering digunakan dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan adalah *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT), yang pertama kali diperkenalkan oleh Richard L. Oliver pada tahun 1980. Konsep utama dalam teori ini adalah adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi awal dengan realita yang dirasakan setelah menerima pelayanan. Perbedaan tersebut akan memicu reaksi emosional yang dapat berupa rasa puas atau sebaliknya, yaitu ketidakpuasan.⁸ Dalam konteks pelayanan di Kantor Desa Pulau Enam, terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan warga, salah satunya adalah mutu pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang diharapkan masyarakat bukan hanya sekadar prosedural, melainkan juga mencerminkan perlakuan yang adil, cepat tanggap, akurat, serta menunjukkan rasa hormat kepada penerima layanan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Tamara et al, masyarakat sebagai penerima manfaat layanan memiliki ekspektasi terhadap layanan yang tidak hanya profesional dan adil, tetapi juga memberikan kepuasan secara menyeluruh. Layanan publik tidak menghasilkan kepemilikan atas barang, melainkan berupa tindakan

⁷ Royanti Sihotang, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Batu Aji”, (Universitas Putera Batam, 2022) 2-3.

⁸ Syaifuddin Fahmi, “Pengaruh Nilai, Manfaat Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Untuk Beralih (Studi Pada Pengguna Uang Elektronik Di Jawa Timur),” *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 6, no. 4 (2023): 544–58.

atau manfaat langsung. Oleh karena itu, efektivitas layanan sangat bergantung pada bagaimana pemerintah menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang bersih, transparan, dan memperhatikan aspek psikologis masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan yang ideal hanya bisa tercapai apabila pemerintah menunjukkan komitmen tinggi dalam membangun sistem birokrasi yang terbuka dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Fungsi utama pemerintah dalam hal ini adalah memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan benar-benar memenuhi harapan publik secara konsisten.

Faktor kedua yang berkontribusi dalam membentuk kepuasan masyarakat adalah disiplin dari para pegawai yang menjalankan tugas pelayanan. Disiplin dalam konteks ini mencakup kemampuan untuk bekerja dengan ketekunan, konsistensi, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.⁹ Tingkat disiplin yang tinggi akan mendorong terciptanya proses kerja yang lebih tertib dan efisien, sehingga hasil pelayanan pun lebih optimal. Setiap lembaga publik pada umumnya memiliki aturan mengenai kedisiplinan yang bertujuan untuk menjaga kinerja pegawai tetap pada jalurnya. Kesadaran individu terhadap pentingnya disiplin kerja perlu ditanamkan sejak dini agar dapat meminimalisir pelanggaran, sekaligus meningkatkan produktivitas serta kualitas pelayanan. Pegawai yang menunjukkan kedisiplinan tinggi biasanya akan memberikan dampak positif terhadap citra institusi dan kepuasan masyarakat.¹⁰

Faktor yang ketiga yaitu fasilitas pelayanan, berdasarkan pandangan Kotler dan Keller yang dikutip oleh Syamsul Arifin, fasilitas merujuk pada perlengkapan

⁹ Jonner Lumban Gaol, Lamminar Hutabarat, and Endieni Meisari Bate'e, "Pengaruh Fasilitas Kantor Dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan," *Jurnal Darma Agung* 28, no. 2 (2020): 286–98.

¹⁰ Maria Magdalena Mbate'e, "Peranan Kedisiplinan Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Di Pustu Desa Botolakha Kecamatan Tuhemberua Kabupaten Nias Utara," *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)* 3, no. 1 (2020): 98–110.

fisik yang disediakan oleh penyedia jasa guna menciptakan rasa nyaman bagi pengguna layanan. Sementara itu, Wibisono dan Achsa menjelaskan bahwa fasilitas merupakan segala bentuk dukungan sarana yang disediakan institusi demi menunjang pengalaman positif bagi pengguna jasa. Dalam konteks pelayanan desa, ketersediaan fasilitas seperti ruang tunggu yang layak, sistem antrian yang tertata, serta sarana informasi yang mudah diakses sangat menentukan kepuasan warga.¹¹

Fasilitas pelayanan merupakan salah satu bentuk dukungan yang diberikan kepada masyarakat dalam proses mendapatkan layanan publik. Saat ini, pemerintah telah menyediakan berbagai bentuk sarana penunjang guna meningkatkan kenyamanan masyarakat saat mengakses layanan, misalnya ruang tunggu yang dilengkapi taman kecil, fasilitas penyejuk ruangan (AC), dan tempat duduk yang memadai. Hal ini bertujuan agar masyarakat merasa lebih nyaman dan tidak jenuh saat menanti giliran pelayanan.¹²

Salah satu instansi yang masih menghadapi berbagai keluhan dari masyarakat adalah kantor desa Pulau Enam yang terletak di Kecamatan Togean, Kabupaten Tojo Una-Una. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada bulan September 2024, ditemukan sejumlah kendala yang menjadi perhatian serius dalam penyelenggaraan layanan publik di kantor desa tersebut, antara lain :

Kualitas pelayanan, dalam proses administrasi seperti pengurusan surat keterangan tidak mampu, pendaftaran bantuan sosial seperti kartu PKH, atau permohonan dokumen penting seperti kartu keluarga, masyarakat sering kali menghadapi waktu tunggu yang panjang dan prosedur yang tidak efisien. Hal ini

¹¹ Syamsul Arifin, Nur Aini Anisa, and Priyo Utomo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahasa Daya Motor Surabaya," *Journal on Education* 5, no. 3 (2023): 9629–36.

¹² Ekhwan Yogi Saputro, Maya Widyana Dewi, and Wikan Budi Utami, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan Dan Biaya Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sawahan," *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 22, no. 1 (2021): 320–26.

menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum optimal dan perlu pembenahan dari sisi kecepatan, ketepatan, dan kejelasan informasi.

Kedisiplinan pegawai, yaitu terdapat pegawai yang tidak hadir tepat waktu serta menunjukkan kurangnya kepedulian terhadap kebutuhan dan pertanyaan masyarakat. Bahkan ditemukan kecenderungan perlakuan yang tidak adil dalam memberikan pelayanan, di mana masyarakat yang memiliki hubungan dekat dengan aparat desa mendapat prioritas lebih tinggi dibandingkan warga lainnya. Sikap ini menciptakan ketidakpuasan dan rasa ketidakadilan dalam pelayanan publik.

Fasilitas pelayanan, yaitu terlihat bahwa sarana pendukung di kantor desa masih sangat terbatas. Jumlah komputer yang tersedia belum mencukupi untuk mendukung kegiatan administratif harian, sehingga memperlambat alur pelayanan. Ruang pelayanan pun terkesan sempit dan kurang nyaman, yang menyebabkan suasana kerja dan kenyamanan pengunjung menjadi terganggu. Padahal, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan bagian penting dalam menciptakan layanan yang profesional dan efisien.

Berdasarkan paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa kantor desa Pulau Enam perlu melakukan peningkatan menyeluruh terhadap pelayanan publiknya, baik dari aspek kualitas layanan, disiplin pegawai, maupun kelengkapan fasilitas. Hal ini penting agar masyarakat merasa dihargai dan puas terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan tersebut akan muncul jika harapan masyarakat dapat dipenuhi atau bahkan dilampaui oleh kinerja pelayanan. Sebaliknya, ketidakpuasan akan muncul jika masyarakat merasa pelayanannya tidak sebanding dengan harapan mereka.

Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian yang mendalam terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai, dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kantor Desa Pulau Enam Kecamatan

Togean Kabupaten Tojo Una-Una)”. Kajian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata kondisi pelayanan publik dan mendorong perbaikan yang menyeluruh demi terciptanya pelayanan yang cepat, ramah, efisien, dan maksimal.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ?
2. Apakah kedisiplinan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ?
3. Apakah fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ?
4. Apakah kualitas pelayanan, kedisiplin pegawai, dan fasilitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penulisan dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan fasilitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis

a. Manfaat Teoritis

Secara akademis penelitian ini berguna memperluas pengetahuan terhadap teori-teori ekonomi dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini tidak hanya penting secara teoritis, tetapi juga memiliki implikasi praktis yang signifikan. Manfaat praktis ini terbagi untuk tiga kelompok sasaran:

1) Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi dasar pertimbangan bagi pihak terkait, terutama dalam pengambilan keputusan atau penyusunan kebijakan yang berhubungan dengan perbaikan pelayanan publik. Dengan fokus pada kualitas layanan, kedisiplinan aparatur, dan fasilitas pelayanan, penelitian ini bisa dijadikan referensi strategis dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya di Desa Pulau Enam, Kecamatan Togean, Kabupaten Tojo Una-Una.

2) Bagi Peneliti

Bagi penulis sendiri, proses penelitian ini memberikan nilai tambah berupa pengalaman empiris dalam mengkaji dan menganalisis persoalan-persoalan sosial-ekonomi di masyarakat. Selain itu, kegiatan ini juga berperan sebagai pembelajaran langsung yang bermanfaat dalam

pengembangan kompetensi akademik maupun profesional, terutama untuk bekal di masa depan sebagai calon pendidik atau praktisi di bidang yang relevan.

3) Bagi Masyarakat

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas kepada masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan publik yang mereka terima, serta bagaimana disiplin kerja aparatur dan kualitas fasilitas turut mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Informasi yang dihasilkan dapat menjadi dasar bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik atau keterlibatan aktif dalam mendorong peningkatan layanan publik di wilayahnya.

D. *Garis-Garis Besar Isi*

Secara keseluruhan, penelitian ini terdiri atas lima bab utama, di mana masing-masing bab saling terhubung dan membentuk alur yang sistematis. Berikut penjelasan garis besar isi tiap bab:

Bab I Pendahuluan: Bab ini membahas latar belakang permasalahan yang menjadi fokus penelitian, rumusan masalah yang hendak dijawab, tujuan yang ingin dicapai, serta manfaat dari penelitian yang dilakukan. Di bagian akhir bab ini juga disampaikan gambaran singkat isi proposal sebagai petunjuk awal bagi pembaca.

Bab II Kajian Pustaka: Bab ini berisi ulasan terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan, landasan teori yang digunakan, kerangka berpikir yang dibangun oleh peneliti, serta perumusan hipotesis sebagai asumsi awal yang akan diuji melalui analisis data.

Bab III Metodologi Penelitian: dibagian ini dijelaskan secara rinci pendekatan yang digunakan, desain penelitian yang diterapkan, populasi dan sampel yang menjadi objek kajian, identifikasi variabel penelitian, definisi

operasional masing-masing variabel, serta metode pengumpulan dan analisis data yang akan dilakukan.

Bab IV Hasil dan Pembahasan: Bab ini menyajikan deskripsi dari objek penelitian, hasil analisis dari data yang telah dikumpulkan, pengujian terhadap hipotesis yang telah ditetapkan, serta interpretasi mendalam terhadap hasil penelitian melalui pembahasan kritis.

Bab V Penutup: Sebagai bab terakhir, bagian ini merangkum kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran yang dapat diterapkan oleh pihak-pihak terkait. Saran-saran ini disusun berdasarkan temuan-temuan di lapangan dan bertujuan untuk mendorong perbaikan di masa mendatang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Peneliti Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya memiliki peran penting sebagai landasan teoretis sekaligus acuan awal dalam menyusun dan mengembangkan penelitian ini. Dengan merujuk pada hasil-hasil studi yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai hubungan antar variabel yang akan diteliti, serta melihat konsistensi atau perbedaan temuan yang mungkin terjadi di konteks yang berbeda. Referensi dari penelitian terdahulu juga menjadi pijakan yang kuat dalam memperkuat argumentasi dan kerangka berpikir penelitian ini. Dalam kaitannya dengan penelitian yang mengangkat topik mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai, dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Desa Pulau Enam Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una)”, berikut ini adalah beberapa kajian yang relevan dan telah dilakukan sebelumnya:

1. Didin Fitriana Dewi, Skripsi Tahun 2020 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspur di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar”. Hasil temuan dari studi ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen tersebut, yakni kualitas pelayanan Islami, kedisiplinan pegawai, serta sarana dan prasarana pelayanan, memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, semakin disiplin pegawai, dan semakin memadai fasilitas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.¹

¹ Didin Fitriana Dewi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar,” 2020.

2. Ahmad Nurhidayat dan Bahtiar Efendi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Purwosori Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo”. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa semua variabel tersebut secara parsial memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima. Penelitian ini memperkuat asumsi bahwa elemen disiplin dan kualitas interaksi pelayanan menjadi faktor penentu dalam persepsi masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintahan di tingkat desa.¹
3. Dewi Febriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Petugas dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh”. Dari hasil penelitian tersebut ditemukan bahwa kualitas layanan dan kinerja petugas memiliki pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara fasilitas pelayanan justru tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas memiliki peranan penting, namun tanpa didukung oleh kualitas dan kinerja yang prima, fasilitas saja tidak cukup untuk menciptakan kepuasan optimal.²

¹ Ahmad Nurhidayat et al., “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, no. 2 (2021).

² Dewi Febriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Petugas Dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh,” *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis* 2, no. 2 (2022): 390–96.

Tabel 2.1

Perbedaan dan Persamaan Hasil Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
Didin Fitriana Dewi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar”	1. Peneliti terdahulu dan peneliti sekarang menggunakan pendekatan metode kuantitatif, 2. Peneliti terdahulu dan peneliti sekarang sama-sama menggunakan Variabel X Kualitas pelayanan, Kedisiplinan pegawai, dan fasilitas pelayanan. Variabel Y kepuasan masyarakat.	1. Peneliti terdahulu mengambil sampel menggunakan non probability sampling teknik accidental sampling. Sedangkan peneliti sekarang mengambil sampel menggunakan teknik simple random sampling 2. Lokasi (tempat) penelitian terdahulu di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Sedangkan lokasi peneliti sekarang di Kantor Desa Pulau Enam Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una.

Ahmad Nurhidayat, Bahtiar Efendi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Purwosori Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo”	1. Peneliti terdahulu dan peneliti sekarang menggunakan pendekatan metode kuantitatif. 2. dan sama-sama menggunakan uji validitas dan rehabilitas	1. Peneliti terdahulu tidak menggunakan uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. 2. Lokasi (tempat) peneliti terdahulu di Kantor Balai Desa Purwosori Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. Sedangkan lokasi penelitian sekarang di Kantor Desa Pulau Enam, Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una.
Dewi Febriani “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Petugas dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan	1. Peneliti terdahulu dan peneliti sekarang menggunakan pendekatan metode kuantitatif, dan variabel Y kepuasan masyarakat	1. Peneliti terdahulu mengambil sampel menggunakan teknik accidental sampling sedangkan peneliti sekarang mengambil

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh”		sampel menggunakan simple random sampling. 2. Lokasi (tempat) penelitian terdahulu di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh, sedangkan peneliti sekarang di Kantor Desa Pulau Enam Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una.
--	--	---

1 Kajian Teori

1. Grand Theory

Penelitian ini mendasarkan pendekatannya pada *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT), sebuah teori yang pertama kali diperkenalkan oleh Richard L. Oliver pada tahun 1980. Teori ini telah banyak digunakan dalam menjelaskan dinamika terbentuknya rasa puas atau tidak puas, khususnya setelah konsumen menerima suatu layanan atau produk. Inti dari teori ini adalah bahwa setelah individu memperoleh pengalaman terhadap suatu pelayanan, mereka akan melakukan evaluasi terhadap performa aktual dari layanan tersebut dan membandingkannya dengan harapan yang telah dibentuk sebelumnya. Ketika kenyataan melebihi atau setidaknya setara dengan harapan, maka akan muncul

kepuasan. Namun jika kenyataan justru lebih rendah dari harapan awal, maka timbul rasa tidak puas.¹

Dalam konteks pelayanan publik, teori kepuasan ini menggambarkan suatu siklus psikologis dimana masyarakat sebagai penerima layanan akan mengolah pengalaman mereka berdasarkan interaksi langsung dengan penyedia layanan. Apabila respons atau kinerja layanan dianggap sesuai atau bahkan melampaui apa yang mereka bayangkan sebelumnya, maka respon emosional yang muncul berupa kepuasan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak menjawab ekspektasi, maka perasaan kecewa atau tidak puas kemungkinan besar akan muncul. Oleh karena itu, teori ini sangat berperan dalam menggambarkan respons emosional masyarakat terhadap kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai, maupun fasilitas yang tersedia. Model ini juga sering dikaitkan dengan istilah *disconfirmation paradigm*, yang menekankan pentingnya perbandingan antara ekspektasi dan realitas yang dirasakan.²

EDT memiliki empat elemen utama, yaitu: ekspektasi awal pelanggan, kinerja aktual, proses evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan (yang disebut sebagai konfirmasi atau diskonfirmasi), serta hasil akhir berupa perasaan puas atau tidak puas. Dalam pandangan Sumarwan, teori ini membentuk dasar dari apa yang dikenal sebagai *expectation-disconfirmation model*, yaitu kerangka yang menjelaskan bagaimana kepuasan terbentuk melalui proses kognitif dan afektif. Dengan demikian, EDT mampu memberikan pemahaman teoritis yang

¹ Edwin Dwiki Darmawan, "Pengaruh Harga, Fasilitas, Lokasi dan Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen pada Kebun Refugia di Kabupaten Magetan," in *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, vol. 6, 2024.

² Fatma Luthfiani, Yuhefizar Yuhefizar, and Josephine Sudiman, "Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile Kota Padang Panjang," *Akuntansi Dan Manajemen* 19, no. 1 (2024): 27–42.

mendalam tentang bagaimana dan mengapa kepuasan masyarakat terbentuk sebagai reaksi atas pelayanan yang mereka terima.³

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Thamrin Abdullah dan Francis Tantri kualitas suatu layanan atau produk dapat dipahami sebagai keseluruhan karakteristik serta keunggulan yang dimilikinya, yang menentukan sejauh mana hal tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan pelanggan, baik yang disampaikan secara langsung maupun yang tidak diungkapkan secara eksplisit. Dengan kata lain, kualitas berkaitan erat dengan sejauh mana layanan tersebut sanggup memenuhi ekspektasi pengguna, termasuk aspek tersembunyi yang mungkin tidak dinyatakan secara gamblang oleh penerima layanan.⁴

Pelayanan yang berkualitas mengacu pada standar tertentu yang telah ditetapkan sebagai tolok ukur dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Ini mencakup pemberian barang publik dan jasa oleh pemerintah, yang didanai sepenuhnya atau sebagian melalui anggaran negara atau daerah. Pengadaan dan penyaluran barang publik melibatkan proses logistik yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Sedangkan pelayanan jasa publik adalah bentuk kontribusi lembaga negara dalam menyediakan kemudahan bagi warga negara, yang dananya berasal dari sumber keuangan negara. Sementara itu, pelayanan administratif mencakup prosedur resmi yang diatur melalui peraturan hukum, yang dirancang

³ Muhammad Ibnu Ashal, "Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Warung Kopi Keprok Karanggintung Kecamatan Sumbang Banyumas," n.d.

⁴ Sitti Aisyah et al., "Pengaruh Kualitas Produk Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Motor Yamaha Vixion," *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2,no.1(2020):59-75, <https://doi.org/10.24239/jiebi.v2i1.23.59-75>.

untuk memberikan perlindungan hukum dan sosial terhadap individu maupun kelompok masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan.¹

Kualitas pelayanan menggambarkan tingkat pencapaian sebuah layanan dalam memenuhi ekspektasi atau bahkan melampaui keinginan masyarakat sebagai pengguna. Aspek-aspek seperti ketepatan waktu, keramahan dalam interaksi, kesesuaian prosedur, kehandalan sistem, serta kemudahan untuk mengakses layanan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas tersebut. Selain itu, kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan, menyelesaikan permasalahan secara cepat dan tepat, serta menjalin komunikasi yang mudah dipahami juga turut memperkuat persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Apabila kualitas ini dijaga dengan konsisten, maka dapat memperkuat kepercayaan publik dan menumbuhkan kepuasan serta loyalitas terhadap penyedia layanan.

Menurut pandangan Duriat sebagaimana dikutip oleh Hardiansyah, kualitas dalam pelayanan publik dapat dipandang sebagai metode yang bersifat empiris dan dapat diterapkan untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan. Pendekatan ini mengedepankan pemahaman yang lebih dalam terhadap kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan yang disediakan pemerintah atau organisasi publik, kualitas tercermin dari kemampuan sistem dan personel dalam memberikan layanan produk (baik berupa barang maupun jasa), serta administrasi secara efektif. Tujuan utamanya adalah untuk menjawab kebutuhan masyarakat dengan memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan ekspektasi mereka dalam kenyataan sehari-hari.²

¹ Royanti Sihotang, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Batu Aji” (Prodi Administrasi Negara, 2022).

² Ahtu Duriat and Regan Vaughan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya,” *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 11, no. 1 (2020): 18–27.

Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan sistem dan prosedur, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap serta perilaku aparatur pelayanan. Ketika masyarakat memiliki harapan tertentu terhadap layanan yang diberikan, maka kualitas akan dinilai dari sejauh mana kinerja petugas mampu memenuhi ekspektasi tersebut. Tingkat kinerja pegawai yang tercermin dalam tindakan profesional, respons cepat, dan hasil kerja yang memuaskan, menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Semakin baik kinerja seorang pegawai dalam melayani, maka semakin besar pula peluang terciptanya kepuasan masyarakat atas layanan yang diterima.³

Kualitas suatu layanan sangat mempengaruhi sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap suatu instansi atau lembaga. Kualitas yang konsisten dapat menumbuhkan kepercayaan serta menciptakan loyalitas dari masyarakat terhadap penyedia layanan. Seperti yang dijelaskan oleh Kotler dalam pendapat Kusuma, mutu layanan tidak hanya menyangkut hasil akhir berupa produk atau jasa, tetapi juga berkaitan erat dengan cara kerja manusia, proses pelaksanaannya, hingga pengaruh lingkungannya. Kualitas dianggap baik apabila mampu menjawab bahkan melampaui ekspektasi pihak yang menerima layanan.

Menurut penjelasan Parasuraman dalam pandangan Kusuma, kualitas pelayanan dipahami sebagai seberapa tinggi keunggulan layanan yang diharapkan serta bagaimana proses dalam menjaga keunggulan itu agar mampu menjawab kebutuhan penerima layanan. Sejalan dengan itu, Tjiptono menekankan bahwa ketika masyarakat memperoleh layanan sesuai dengan harapan mereka, maka pelayanan akan dinilai cukup memuaskan. Namun, jika pelayanan melampaui ekspektasi, maka masyarakat akan menganggap kualitas tersebut sangat unggul.

³ Surya Darmayadi, Dedy Heriwibowo, and Koko Hermanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat," *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6, no. 2 (2023): 1169–75.

Sebaliknya, jika layanan yang diterima dirasakan kurang memadai, maka persepsi masyarakat terhadap kualitasnya akan menjadi negatif. Oleh karena itu, pemenuhan ekspektasi menjadi tolak ukur utama dalam persepsi kualitas.⁴

Pada kenyataannya, menjadi pelayan masyarakat bukanlah pekerjaan yang mudah, sebab di dalamnya terdapat berbagai tekanan baik yang datang dari eksternal maupun internal. Di satu sisi, petugas kerap berhadapan dengan ketidakpuasan publik, sementara di sisi lain mereka menghadapi beban kerja yang berat dengan imbalan yang kadang tidak sebanding. Dalam kondisi semacam ini, keimanan dapat menjadi landasan moral sekaligus sumber kekuatan bagi pegawai agar tetap ikhlas dan semangat dalam bekerja.⁵ Allah Swt berfirman dalam Q.S. At-Taubah / 9 : 105

﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾
(١٠٥)

Terjemahannya :

“Katakanlah (Nabi Muhammad): Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan”. (Q.S. At-Taubah : 105)⁶

Hasbi Ash-Shiddieqy dalam tafsirnya membagi motif seseorang dalam bekerja menjadi empat dimensi, yakni tujuan duniawi, tujuan ukhrawi, kepentingan

⁴ Etta, Mamang Sangadji, dan Pasuraman. “Pengertian Kualitas Pelayanan,” *Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru U 1441 H/2020 M*, n.d., 32.

⁵ Azhar Lujjatul Widad, Ega Rahmat Pauji, and Ari Prayoga, “Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran Dan Hadits,” *MIYAH: Jurnal Studi Islam* 16, no. 2 (2020): 364–72.

⁶ Kementerian Agama, “Qur-an Kemenag,” *Kementerian Agama, Indonesia*, 2022, <https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/87?from=1&to=19%0Ahttps://quran.kemenag.go.id/sura/10%0Ahttps://quran.kemenag.go.id/sura/2>.

pribadi, serta kontribusi sosial. Dalam konteks pelayanan publik, pegawai seharusnya tidak hanya fokus pada pemenuhan kebutuhan materi, tetapi juga menyadari bahwa pekerjaan yang dilakukan memberikan dampak luas kepada masyarakat serta menjadi ladang amal yang bernilai di sisi Tuhan. Oleh sebab itu, dalam menjaga kedisiplinan pegawai, dibutuhkan kesadaran spiritual yang dapat menjadi penggerak untuk memberikan layanan yang maksimal, tidak hanya demi kepuasan masyarakat, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab pribadi dan sosial.⁷

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang unggul dan sesuai harapan masyarakat, diperlukan adanya upaya berkelanjutan. Pelayanan yang berkualitas tidak akan tercipta secara otomatis, melainkan membutuhkan proses evaluasi dan perbaikan yang sistematis. Sebelum melakukan peningkatan mutu layanan, perlu dikenali terlebih dahulu elemen-elemen yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil kajian terhadap berbagai literatur dan pandangan para ahli, terdapat sejumlah variabel yang memiliki dampak besar terhadap kualitas layanan. Dalam uraian ini, penulis membatasi pada lima faktor penting sebagai berikut:⁸

1. Motivasi Kerja Birokrasi dan Aparatur

Tingkat semangat dan dorongan dari dalam diri pegawai pemerintah, khususnya aparatur desa, memainkan peran krusial dalam mendorong kualitas pelayanan. Aparatur yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan komitmen, antusiasme, serta kesediaan untuk menyelesaikan tugas dengan hasil

⁷ Widad, Pauji, and Prayoga, "Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran Dan Hadits." *Jurnal Studi Islam* 16, No. 2 (2020) 364-372

⁸ Mustamin Mustamin et al., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa," *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)* 11, no. 1 (2023): 93–103.

yang optimal. Motivasi kerja yang kuat juga berdampak pada peningkatan etos kerja yang sejalan dengan tujuan organisasi. Jika semangat kerja aparatur meningkat, maka output pelayanan yang diberikan pun akan lebih memuaskan. Hal ini secara langsung maupun tidak langsung akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik. Dalam konteks ini, motivasi dapat berfungsi sebagai energi pendorong yang memperkuat dedikasi pegawai untuk memberikan layanan terbaik.⁹

2. Kemampuan Aparatur Desa

Kualitas sumber daya manusia sangat bergantung pada kecakapan dan kemampuan teknis yang dimiliki oleh para aparatur. Kompetensi ini tidak hanya mencakup pengetahuan teoretis, tetapi juga mencakup pengalaman praktis serta penguasaan terhadap teknologi yang menunjang pekerjaan. Kemampuan individu dalam melaksanakan tugas secara efektif berasal dari gabungan aspek intelektual dan kemampuan fisik. Intelektualitas berperan dalam penyelesaian persoalan yang membutuhkan daya pikir, sementara kekuatan fisik diperlukan untuk tugas-tugas yang menuntut ketahanan dan kelincahan. Pegawai yang memiliki keahlian yang relevan dengan bidang tugasnya akan lebih produktif, efisien, dan responsif dalam menghadapi kebutuhan masyarakat.¹⁰

3. Pengawasan atau Kontrol Sosial

Salah satu mekanisme yang dapat memastikan pelayanan publik berjalan sesuai standar adalah melalui pengawasan yang efektif. Proses pengawasan dapat datang dari berbagai tingkatan, mulai dari atasan langsung,

⁹ Abdul Kadir, "Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Di Rantau," *Jurnal Sains Sosio Humaniora* 5, no. 2 (2021): 750–58.

¹⁰ Sofyan Hadi and Akhmad Abdurrahman, "Pengaruh Sarana Kerja Dan Kemampuan Terhadap Kinerja Aparatur Kelurahan Landasan Ulin Selatan Kota Banjarbaru," *Administraus* 3, no. 3 (2019): 57–92.

lembaga pengawas seperti Badan Permusyawaratan Desa, hingga masyarakat sebagai penerima layanan. Keterlibatan masyarakat dalam fungsi pengawasan menciptakan bentuk kontrol sosial yang mampu mendorong akuntabilitas dan transparansi aparatur desa. Dengan adanya pemantauan yang konsisten, pelanggaran dalam pelayanan dapat ditekan, dan kinerja aparatur dapat lebih terarah pada perbaikan kualitas layanan.

4. Perilaku Birokrasi atau Aparatur

Sikap kerja dan perilaku keseharian aparatur juga menjadi indikator penting dalam menentukan mutu layanan publik. Perilaku organisasi mencerminkan bagaimana para pegawai menjalankan peran dan tanggung jawab mereka, termasuk dalam hal interaksi dengan masyarakat. Aparatur yang menunjukkan etika kerja yang baik, seperti sopan santun, empati, dan tanggung jawab, akan memberikan kesan positif terhadap lembaga pelayanan. Sebaliknya, perilaku negatif, seperti kurangnya profesionalisme atau ketidaktepatan waktu, dapat mengurangi tingkat kepuasan masyarakat dan memperburuk citra lembaga. Oleh karena itu, pembentukan karakter dan integritas aparatur merupakan aspek yang tidak boleh diabaikan dalam perbaikan layanan publik..

5. Komunikasi

Kemampuan komunikasi yang baik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Komunikasi yang efektif memungkinkan adanya pertukaran informasi yang jelas, penerimaan kritik dan saran dari pengguna layanan, serta penanganan keluhan secara tepat waktu. Selain itu, kemampuan untuk menyampaikan informasi secara sopan dan mudah dipahami menjadi faktor yang sangat dihargai oleh masyarakat. Komunikasi dua arah yang bersifat terbuka menciptakan hubungan yang lebih

harmonis antara penyedia layanan dan penerima manfaat. Dengan demikian, proses komunikasi yang dijalankan secara efektif akan sangat menentukan keberhasilan dalam memberikan layanan yang memuaskan.¹¹

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Mengacu pada teori yang dikembangkan oleh Parasuraman dalam penelitian yang dikutip oleh Khairunnisa Emilia, terdapat lima elemen utama yang menjadi tolok ukur dalam menilai mutu layanan, terutama dalam konteks pelayanan publik. Indikator-indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*), mengacu pada kemampuan suatu instansi dalam memberikan layanan yang konsisten, sesuai harapan pengguna, serta tepat waktu. Ini menunjukkan seberapa jauh lembaga dapat dipercaya dalam menjalankan tugasnya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), merupakan kemampuan instansi dalam merespons permintaan atau kebutuhan masyarakat dengan cepat serta memberikan pelayanan tanpa penundaan yang tidak perlu. Sikap proaktif menjadi hal penting dalam aspek ini.
3. Jaminan (*assurance*), menekankan pada adanya rasa aman dan kepastian yang diberikan kepada penerima layanan, termasuk perlindungan terhadap informasi atau dokumen penting yang mereka miliki.
4. Empati (*emphaty*), berarti perhatian khusus yang diberikan kepada masyarakat sebagai individu yang memiliki kebutuhan berbeda-beda. Sikap ramah dan komunikasi yang baik menjadi cerminan dari empati dalam pelayanan.

¹¹ Mustamin et al., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa."

5. Bukti fisik (*tangible*), mencakup segala sesuatu yang bersifat nyata dan dapat dilihat langsung oleh pengguna, seperti fasilitas kantor, penampilan pegawai, kelengkapan sarana dan prasarana, serta media komunikasi yang digunakan.

Konsep yang dikemukakan oleh Parasuraman masih sangat relevan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik saat ini. Pelayanan yang optimal tidak semata-mata diukur dari seberapa cepat layanan diberikan, tetapi juga dari bagaimana aparatur negara menunjukkan Kedisiplinan Pegawai, integritas, serta sikap yang menghormati hak dan kebutuhan masyarakat. Kepuasan publik adalah cerminan langsung dari kualitas pelayanan yang diterima.¹²

Berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) sejak tahun 1998 serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995, terdapat seperangkat indikator yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan publik. Indikator tersebut antara lain mencakup: tata cara, transparansi dan kepastian, keamanan, akuntabilitas, efisiensi, biaya yang terjangkau, keadilan yang seimbang, ketepatan waktu, dan ukuran kuantitatif.

1. Kesederhanaan dalam pelayanan publik dapat dimaknai sebagai upaya memberikan layanan dengan prosedur yang tidak berbelit, mudah dipahami, praktis, dan efisien. Masyarakat sebagai penerima layanan harus dapat merasakan bahwa tahapan pelayanan berlangsung secara cepat, tepat sasaran, dan mudah diakses tanpa harus mengalami kesulitan dalam memahaminya maupun dalam pelaksanaannya.

¹² Khairunnisa Emilia, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar" (Universitas Islam Kalimantan MAB, 2021).

2. Kejelasan serta kepastian dalam proses layanan mengacu pada pentingnya transparansi informasi, yang mencakup:
 - a) Langkah-langkah atau alur prosedur yang harus diikuti oleh masyarakat;
 - b) Dokumen atau persyaratan yang harus dipenuhi, baik yang bersifat teknis maupun administratif dan berkaitan dengan indikator-indikator dalam pengukuran mutu pelayanan publik;
 - c) Siapa saja pihak yang bertanggung jawab dalam penyediaan layanan, baik lembaga maupun individu;
 - d) Rincian biaya, tarif resmi, dan metode pembayaran yang tersedia; serta
 - e) Estimasi waktu yang dibutuhkan hingga proses pelayanan selesai..
3. Keamanan, dalam pelayanan berarti seluruh tahapan yang dilalui oleh masyarakat harus mampu memberikan jaminan perlindungan, kenyamanan, serta kepastian secara hukum. Hal ini menjadi penting agar pengguna layanan merasa aman dari segala bentuk risiko atau ketidakpastian yang mungkin timbul selama atau setelah menerima pelayanan.
4. Keterbukaan menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan layanan publik. Setiap proses yang dijalankan oleh instansi penyedia layanan harus diinformasikan secara terbuka, baik secara aktif maupun pasif, agar masyarakat memiliki pemahaman yang memadai terhadap hak dan kewajiban mereka dalam menerima layanan tersebut.
5. Efisiensi pelayanan menekankan pentingnya fokus hanya pada elemen-elemen yang secara langsung mendukung pencapaian tujuan dari suatu pelayanan, yaitu
 - a) Standar pelayanan tidak perlu memuat hal-hal yang tidak relevan dengan hasil akhir.

- b) Prosedur yang mengharuskan pengulangan atau pengumpulan data yang telah disediakan oleh instansi lain sebaiknya dihindari untuk mempercepat dan mempermudah proses.
- 6. Biaya, ini berarti bahwa biaya untuk layanan harus ditentukan secara proporsional, mempertimbangkan sejumlah aspek penting seperti:
 - a) Nilai manfaat dari barang atau jasa yang diterima oleh masyarakat;
 - b) Kemampuan ekonomi masyarakat dalam membayar biaya tersebut; serta
 - c) Aturan atau ketentuan hukum yang berlaku sebagai dasar penetapan tarif..
- 7. Penyebaran keadilan yang seimbang, mencerminkan kewajiban penyedia layanan untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat, tanpa terkecuali, mendapatkan kesempatan yang sama dalam mengakses layanan. Layanan publik seharusnya tersedia secara luas, menjangkau daerah-daerah terpencil dan diterapkan dengan cara yang tidak diskriminatif.
- 8. Kepatuhan pada waktu, yang berarti dalam memberikan pelayanan merupakan cerminan dari kedisiplinan pegawai dalam memenuhi tenggat yang telah ditentukan. Layanan yang selesai sesuai jadwal menunjukkan adanya kepatuhan terhadap standar pelayanan dan penghargaan terhadap waktu masyarakat.
- 9. Indikator kuantitatif dalam menilai kualitas pelayanan mencakup beberapa aspek berikut:
 - a) Jumlah penerima layanan dalam kurun waktu tertentu, seperti harian, bulanan, atau tahunan, dan perbandingan antara periode waktu untuk melihat tren peningkatan;

- b) Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan berdasarkan permintaan masyarakat;
- c) Pemanfaatan teknologi atau peralatan modern yang mempercepat proses dan mengurangi beban administratif; serta
- d) Tingkat kepuasan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap kinerja instansi penyedia layanan.

Berdasarkan pemaparan indikator di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai Kualitas Pelayanan tidak cukup hanya berfokus pada satu aspek semata. Pengukuran harus dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan indikator majemuk yang saling berkaitan. Oleh karena itu, evaluasi pelayanan publik harus dilakukan secara integratif, mencakup sektor-sektor penting seperti ekonomi, pendidikan, kesehatan, sosial, kesejahteraan masyarakat, dan urusan pertanahan. Dengan pendekatan menyeluruh tersebut, kualitas pelayanan akan lebih terukur dan berorientasi pada peningkatan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.¹³

3. Kedisiplinan Pegawai

a. Pengertian Kedisiplinan

Disiplin merupakan bentuk ketaatan terhadap aturan yang berlaku tanpa mengharapkan balasan apa pun.¹⁴ Dalam ajaran Islam, Allah swt memerintahkan umat-Nya untuk tunduk terhadap perintah dan peraturan yang telah ditetapkan sebagai bentuk pengabdian. Hal ini dijelaskan dalam Q.S. An-Nisa / 4:59

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ
إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ٥٩﴾

¹³ Hardiyansyah Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya* (Gava Media, 2018), 123.

¹⁴ Paturrohman et al., “Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan ditinjau dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Store Associate Pada PT. Gramedia Asri Media Cirebon),” 2019.

Terjemahannya :

“Wahai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nabi Muhammad) serta ululamri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunahnya) jika kamu beriman kepada Allah dan hari akhir. Yang demikian itu lebih baik (bagimu) dan lebih bagus akibatnya (di dunia dan di akhirat).”¹⁵

Tingkat penyesuaian individu terhadap sistem yang telah ditetapkan sangat menentukan terbentuknya lingkungan sosial yang stabil dan harmonis. dalam konteks organisasi, terutama perusahaan, kedisiplinan pegawai menjadi pilar utama dalam mendukung keteraturan kerja. Apabila setiap anggota bersedia mematuhi tata aturan yang berlaku, maka potensi terjadinya gangguan atau kekacauan dapat diminimalkan. Kedisiplinan dalam lingkungan kerja tidak hanya memperlancar proses operasional, tetapi juga memperkuat kontribusi individu terhadap pencapaian tujuan bersama.¹⁶

Menurut Ronquilla, istilah disiplin berasal dari bahasa Latin *discerre* yang berarti “belajar”. Pengertian ini kemudian berkembang sebagai proses pembiasaan dan pelatihan untuk membentuk perilaku yang patuh dan tertib. dalam konteks organisasi, kedisiplinan mencerminkan adanya kesadaran dari setiap individu untuk tunduk terhadap nilai-nilai yang berlaku serta prosedur internal. Apabila budaya disiplin diabaikan, maka organisasi akan kesulitan mencapai tujuan strategisnya. oleh karena itu, membangun kebiasaan disiplin menjadi aspek fundamental dalam menciptakan struktur kerja yang efektif dan efisien.¹⁷

¹⁵ Kementerian Agama, “Qur-an Kemenag.”

¹⁶ Paturrohan et al., “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ditinjau Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Store Associate Pada PT. Gramedia Asri Media Cirebon).”

¹⁷ Rida Arnisah and Saparuddin Siregar, “Peningkatan Kedisiplinan Kerja Dalam Memaksimalkan Kinerja Pegawai Di Kantor DPRD Kabupaten Labuhanbatu Utara,” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 1 (2023): 147–57.

Hasibuan, yang dikutip oleh Jihan Suci Lestari, menyebut bahwa disiplin adalah bentuk kesadaran dan kemauan seseorang untuk mengikuti ketentuan perusahaan serta norma sosial.¹⁸ di lingkungan kerja, kedisiplinan menjadi salah satu fondasi yang menunjang tercapainya kinerja tinggi. Karyawan yang memiliki sikap disiplin cenderung lebih bertanggung jawab, baik saat bekerja secara individu maupun dalam tim.¹⁹ Kebiasaan untuk menaati peraturan dapat meningkatkan produktivitas serta menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif. Hal ini sangat relevan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.²⁰

Dari berbagai penjelasan yang telah dikemukakan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedisiplinan pegawai memainkan peran vital dalam mewujudkan tujuan organisasi, khususnya di sektor pelayanan publik. Disiplin kerja mencerminkan kesiapan individu untuk menyesuaikan diri dengan norma, baik yang bersifat formal maupun tidak tertulis. Penerapan disiplin yang konsisten akan membantu menciptakan proses kerja yang tertib, memperlancar pelaksanaan tugas, dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Pada akhirnya, kualitas pelayanan yang baik, ditunjang oleh fasilitas memadai serta kedisiplinan sumber daya manusia, akan

¹⁸ Jihan Suci Lestari, Umi Farida, and Siti Chamidah, "Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Dan Lingkungan Kerjaterhadap Prestasi Kerja Guru," *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 2 (2020).

¹⁹ Petrolina Anastasia Gatto and Rolly Maulana Awangga, *Pengelompokan Kedisiplinan Pegawai Berdasarkan Absensi Menggunakan Algoritma K-Means* (Penerbit Buku Pedia, 2023), 7.

²⁰ Sri Rahayu Rahmawati and Purwadhi Purwadhi, "Pengaruh Efektivitas Penerapan Absensi Fingerprint Dan Insentif Terhadap Disiplin Pegawai FPOK UPI," *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa* 2, no. 1 (2020).

berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.²¹

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kedisiplinan

Menurut Ganyang, terdapat berbagai elemen yang berperan penting dalam membentuk kedisiplinan kerja pegawai di lingkungan organisasi atau instansi. Faktor-faktor ini menjadi penentu utama sejauh mana pegawai mampu menjalankan tugasnya secara konsisten dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Beberapa hal yang memengaruhi kedisiplinan tersebut antara lain:

1) Adanya sasaran yang jelas dalam sebuah perusahaan

Keberadaan arah dan tujuan yang terdefinisi secara sistematis dalam suatu institusi akan memberikan panduan yang jelas bagi seluruh elemen internal. Tujuan tersebut menjadi pedoman utama bagi karyawan dalam melaksanakan tugas, serta menjadi dasar pengambilan keputusan yang mengarah pada peningkatan kedisiplinan kerja.

2) Adanya peraturan dalam sebuah perusahaan

Sistem aturan yang tertata dan dikomunikasikan secara eksplisit akan memudahkan setiap pegawai untuk memahami batasan dan kewajiban mereka. Ketika ketentuan tersebut dikomunikasikan dengan baik, maka pelaksanaan aturan akan berjalan lebih efektif, dan kesalahan akibat ketidaktahuan dapat diminimalisir.

3) Sikap disiplin dari pemimpin

Pemimpin yang menunjukkan konsistensi dalam perilaku kerja dan menaati peraturan akan memberi dampak besar terhadap bawahannya. Pegawai

²¹ Kris Monica Silitonga and Syifa Pramudita Faddila, "Peran Kedisiplinan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt Harum Maju Mapan Karawang," *Jurnal Economina* 2, no. 7 (2023): 1584–94.

cenderung meniru apa yang mereka lihat, sehingga perilaku disiplin dari atasan akan membentuk budaya kerja yang tertib dan bertanggung jawab.

4) Pemberian perhatian dan bimbingan kepada karyawan

Perhatian manajemen dalam bentuk pembinaan, dukungan emosional, atau bahkan komunikasi informal memiliki pengaruh positif terhadap semangat kerja pegawai. Dengan merasa diperhatikan, pegawai akan lebih terdorong untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab dan komitmen terhadap disiplin kerja.

5) Adanya penghargaan dan sanksi

Dalam menciptakan disiplin yang berkelanjutan, penting bagi organisasi untuk memiliki mekanisme pemberian penghargaan kepada pegawai yang menunjukkan kinerja positif, serta menerapkan konsekuensi bagi pelanggaran disiplin. Sistem ini mendorong sikap konsisten dalam bekerja dan meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditentukan.²²

c. Tujuan Kedisiplinan

Menurut pendapat Rizki dan Suprajang, disiplin kerja bukan sekadar bentuk kepatuhan, tetapi merupakan fondasi untuk mencapai kinerja organisasi yang berkesinambungan:

- 1) Tujuan pokok dari disiplin kerja adalah untuk menjaga kesinambungan operasional organisasi, agar tetap berjalan sesuai dengan visi, misi, dan semangat kerja kolektif. Dengan menerapkan standar disiplin yang baik, organisasi dapat lebih mudah mengarahkan seluruh sumber daya manusianya untuk mencapai sasaran jangka pendek maupun panjang.
- 2) Tujuan khusus dari disiplin kerja, yaitu:

²² Gatto and Awangga, *Pengelompokan Kedisiplinan Pegawai Berdasarkan Absensi Menggunakan Algoritma K-Means* (Cet. I ; Bandung : Buku pedia, 2023), 8.

- a) Disiplin kerja dimaksudkan agar setiap individu di lingkungan kerja dapat menaati seluruh ketentuan, baik yang berbentuk peraturan tertulis maupun kebijakan internal lainnya. Kepatuhan terhadap instruksi pimpinan juga menjadi bagian penting dalam penerapan disiplin ini.
- b) Disiplin membantu karyawan untuk menjalankan fungsinya dengan optimal, termasuk dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat tanggap, dan tepat sasaran.
- c) Pegawai dituntut untuk menjaga serta memanfaatkan semua fasilitas dan peralatan kerja yang disediakan secara bertanggung jawab. Hal ini tidak hanya mendukung efisiensi kerja, tetapi juga menjaga keberlangsungan operasional perusahaan.
- d) Perilaku kerja pegawai diarahkan agar selaras dengan etika dan standar profesional yang berlaku dalam organisasi. Tindakan yang mencerminkan kedisiplinan menciptakan citra positif bagi institusi di mata masyarakat.
- e) Disiplin kerja mendorong pegawai untuk mencapai performa kerja yang maksimal. Hal ini penting untuk menjamin bahwa target organisasi dapat tercapai secara efisien, baik dalam jangka pendek maupun dalam skema pengembangan jangka panjang..²³

d. Fungsi Kedisiplinan

Menurut Afandi fungsi disiplin kerja dalam sebuah perusahaan adalah sebagai berikut :

1) Menyusun kehidupan bersama dalam suatu organisasi

Disiplin berperan dalam mengatur interaksi antar anggota dalam kelompok tertentu sehingga hubungan antar individu menjadi lebih baik dan lebih efisien..

²³ Diah Pranitasari, "Analisis Disiplin Kerja," *Akuntansi Dan Manajemen*, Vol. 18 No. 01, April 2021 18 (2021).

2) Menumbuhkan dan mengembangkan karakter yang baik

Disiplin dapat membantu membentuk karakter seorang karyawan, dengan lingkungan yang mendukung disiplin, dapat memberikan dampak positif bagi kepribadian seseorang.

3) Penegakan untuk mematuhi aturan organisasi

Disiplin berfungsi sebagai dorongan bagi karyawan untuk mematuhi peraturan yang berlaku di perusahaan, melalui penegakan, kebiasaan, dan latihan disiplin dapat menyadarkan bahwa kepatuhan itu penting.

4) Sanksi bagi pelanggar disiplin

Disiplin yang disertai ancaman memiliki peran penting karena memberi motivasi untuk mematuhi dan mengikuti aturan tanpa adanya ancaman.²⁴

e. Indikator Kedisiplinan

Disiplin kerja merupakan salah satu instrumen penting yang digunakan oleh pihak manajemen untuk menjalin hubungan yang konstruktif dengan para pegawai. Tujuan dari penerapan disiplin ini adalah untuk membentuk perilaku kerja yang positif, meningkatkan kesadaran, serta menumbuhkan komitmen individu dalam menaati ketentuan yang diberlakukan oleh organisasi. Disiplin tidak hanya mengacu pada kepatuhan terhadap aturan formal, tetapi juga pada kemampuan seseorang dalam menyesuaikan diri dengan nilai-nilai sosial dan budaya yang berlaku di lingkungan kerja.

Dalam praktiknya, tingkat kedisiplinan karyawan dipengaruhi oleh beragam faktor internal dan eksternal. Beberapa aspek yang dapat dijadikan tolok ukur dalam menilai disiplin kerja antara lain meliputi:

²⁴ Gatto and Awangga, *Pengelompokan Kedisiplinan Pegawai Berdasarkan Absensi Menggunakan Algoritma K-Means* (Cet. I ; Bandung : Buku pedia, 2023), 7.

- 1) Konsistensi dalam mematuhi jam kerja, baik dalam hal kedatangan, waktu istirahat, maupun kepulangan yang telah ditentukan oleh perusahaan.
- 2) Kepatuhan terhadap peraturan organisasi, seperti tata cara berpakaian yang sesuai, serta menjaga sikap profesional selama bekerja.
- 3) Kesungguhan dalam menjalankan peran dan tanggung jawab, termasuk cara seseorang menjalankan tugas sesuai posisi jabatannya dan dalam berkolaborasi dengan bagian atau unit kerja lain.
- 4) Ketaatan pada kebijakan internal, terutama yang berkaitan dengan larangan dan kewajiban yang berlaku di lingkungan kerja.

Selain indikator di atas, beberapa elemen berikut juga dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana kedisiplinan seorang pegawai telah tercapai:

- 1) Kehadiran yang tepat waktu setiap hari kerja sebagai cerminan dari komitmen terhadap tanggung jawab.
- 2) Konsistensi dalam menyelesaikan tugas sesuai jam kerja, tanpa menunda pekerjaan atau pulang lebih awal tanpa izin.
- 3) Kepatuhan terhadap standar dan pedoman kerja, yang menunjukkan penghargaan terhadap sistem yang ada.
- 4) Penggunaan atribut kerja yang sesuai, seperti mengenakan seragam resmi yang telah ditentukan.
- 5) Rasa tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas.
- 6) Penyelesaian tugas harian secara optimal, yang mencerminkan etos kerja dan kesungguhan individu dalam menjalankan fungsinya.²⁵

4. Fasilitas Pelayanan

a. Pengertian Fasilitas Pelayanan

²⁵ Ibid., 26

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, "fasilitas" diartikan sebagai sarana atau perangkat yang berfungsi mendukung kelancaran dalam menjalankan tugas. Fasilitas tidak hanya mencakup perlengkapan fisik, tetapi juga berbagai hal yang dapat dimanfaatkan, digunakan, atau dirasakan langsung oleh tenaga kerja saat melaksanakan tanggung jawab profesionalnya.²⁶ Pandangan Tjiptono menambahkan bahwa fasilitas merupakan bagian dari sumber daya berwujud yang harus tersedia terlebih dahulu sebelum layanan diberikan kepada konsumen. Selain itu, fasilitas juga berperan sebagai elemen yang mempengaruhi kenyamanan serta kepuasan pelanggan selama proses pelayanan berlangsung.²⁷

Kotler memaknai fasilitas sebagai infrastruktur atau alat yang disediakan secara fisik oleh penyedia layanan untuk menjawab kebutuhan pengguna jasa. Dalam konteks pelayanan publik, penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk terus meningkatkan kualitas sarana yang menunjang penyampaian layanan hukum agar berjalan optimal.²⁸ Wibisono dan Achsa juga menyatakan bahwa fasilitas merupakan bentuk dukungan dari perusahaan dalam rangka menunjang kepuasan konsumen.²⁹ Sejalan dengan hal tersebut, Moenir mengemukakan bahwa fasilitas meliputi berbagai komponen yang dimanfaatkan oleh karyawan, baik secara langsung dalam interaksi pekerjaan, maupun sebagai penunjang kelancaran tugas-

²⁶ Iswatun Chasanah and Ade Rustiana, "Pengaruh Kemampuan Kerja, Fasilitas Kerja, Dan Prinsip Prosedur Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Se Kabupaten Batang," *Economic Education Analysis Journal* 6, no. 2 (2017): 433–46.

²⁷ Popon Rabia Adawia et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota)," *Sebatik* 24, no. 1 (2020): 87–95.

²⁸ Ekhwan Yogi Saputro, Maya Widyana Dewi, and Wikan Budi Utami, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan Dan Biaya Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sawahan," *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 22, no. 1 (2021): 320–26.

²⁹ Syamsul Arifin, Nur Aini Anisa, and Priyo Utomo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahasa Daya Motor Surabaya," *Journal on Education* 5, no. 3 (2023): 9629–36.

tugas yang dijalankan. Dengan tersedianya sarana kerja yang representatif, hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan bagi pegawai, tetapi juga berdampak positif pada persepsi dan pengalaman pelanggan.³⁰

Lupiyoadi mengemukakan bahwa fasilitas merupakan indikator dari kualitas sarana, prasarana, serta lingkungan yang terlihat secara fisik dan dapat mencerminkan identitas suatu organisasi kepada pihak luar. Komponen fasilitas fisik ini mencakup gedung, peralatan operasional, perlengkapan pendukung, hingga suasana lingkungan kerja. Lebih jauh lagi, fasilitas juga dapat melibatkan unsur lain seperti dana, ruang kerja, dan berbagai perlengkapan yang digunakan dalam aktivitas pelayanan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas yang memadai dapat memengaruhi sejumlah faktor, seperti preferensi konsumen dalam memilih layanan, ekspektasi terhadap kualitas, tingkat kepuasan yang dirasakan, hingga perilaku pelanggan dalam jangka panjang.³¹

Menurut Suyanto, konsep fasilitas mencakup segala bentuk dukungan yang membantu aktivitas usaha menjadi lebih lancar, baik berupa aset berwujud seperti alat maupun sumber daya finansial. Jika ditinjau dari keseluruhan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa fasilitas mencerminkan segala hal yang memiliki fungsi sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan kegiatan, termasuk sarana material maupun dukungan dana.³² Dalam ruang lingkup yang lebih luas, fasilitas

³⁰ Wisudani Rahmaningtyas, "Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan," *Economic Education Analysis Journal* 8, no. 3 (2019): 911–24.

³¹ Atiek Mar'atus Sholichah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi" (IAIN Ponorogo, 2021).

³² Meddy Nurpratama and Agus Yudianto, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai Kpu Kabupaten Indramayu," *Jurnal Investasi* 8, no. 1 (2022): 36–46.

bisa dimaknai sebagai elemen yang memudahkan proses pelayanan sekaligus mendorong tingkat kepuasan dari pengguna layanan.

b. Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas Pelayanan

Fasilitas yang berkualitas dapat memberikan kepuasan yang berbeda bagi para penggunanya jika telah memenuhi berbagai standar yang ditetapkan. Tentu saja, ini juga dipengaruhi oleh beberapa Faktor. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi fasilitas layanan antara lain:

- 1) Sifat dan tujuan lembaga. Sifat serta tujuan dari lembaga biasanya menjadi faktor utama dalam memilih desain interior suatu ruangan. Hal ini dapat berdampak pada kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan. Selain itu, tampilan interior yang menarik akan memberikan kesan positif bagi pelanggan, sehingga perusahaan atau lembaga akan lebih mudah diingat serta memberikan identitas yang unik.
- 2) Ketersediaan lahan dan kebutuhan akan tempat dan ruang. Adanya fasilitas yang baik tentunya memerlukan lahan yang cukup. Kebutuhan akan tempat dan ruang juga perlu dipertimbangkan sebelum menyediakan fasilitas tersebut. Dalam menentukan lokasi fisik (lahan, tempat, dan ruang) hal ini harus disesuaikan dengan berbagai kondisi seperti kemampuan keuangan perusahaan atau lembaga, serta regulasi pemerintah mengenai kepemilikan dan pembebasan lahan.
- 3) Fleksibilitas. Yang dimaksud dengan fleksibilitas di sini adalah fasilitas yang tersedia harus bisa beradaptasi dengan situasi saat ini dan di masa depan. Contohnya, fleksibilitas desain ruang sangat penting jika jumlah pelanggan meningkat, serta spesifikasi layanan juga mengalami perkembangan.
- 4) Estetika. Estetika atau keindahan merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi layanan yang diberikan. Dengan penataan ruang yang baik,

penentuan ketinggian plafon, pemilihan posisi jendela dan pintu, pengaturan dekorasi, serta penataan peralatan kantor yang teratur akan meningkatkan daya tarik bagi pelanggan. Di samping itu, karyawan juga akan merasa lebih nyaman dan termotivasi saat bekerja.

- 5) Komunitas dan lingkungan sekeliling. Komunitas dan lingkungan di sekitar tempat layanan memiliki peran penting dan dampak yang signifikan terhadap perusahaan atau organisasi, terutama terkait isu sosial dan lingkungan. Oleh karena itu, saat merancang fasilitas layanan, perusahaan harus mempertimbangkan aspek ini terlebih dahulu. Jika tidak, perusahaan atau organisasi dapat menghadapi risiko di masa depan.
- 6) Pengeluaran untuk pembangunan dan pengeluaran operasional. Kualitas desain fasilitas layanan yang baik juga sangat dipengaruhi oleh kedua pengeluaran ini. Besaran pengeluaran untuk pembangunan bergantung pada jumlah dan tipe bangunan yang akan digunakan. Sementara itu, besarnya pengeluaran operasional dipengaruhi oleh kebutuhan di dalam ruangan, seperti perabotan, alat kantor, persediaan, dan lain-lain.

c. Indikator Fasilitas Pelayanan

Mudie dan Cottam menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang harus diperhatikan saat menentukan sebuah fasilitas layanan, yang juga berfungsi sebagai indikator dari fasilitas tersebut, yaitu:

- 1) Pertimbangan/perencanaan spasial. Agar dapat menarik minat pengguna layanan atau pengamat, ada beberapa aspek yang harus diperhatikan, seperti keseimbangan, ukuran, warna, dan tekstur.
- 2) Perencanaan ruangan. Pengaturan ruangan yang mencakup penataan furnitur, peralatan, desain dalam, dan arsitektur tempat harus senantiasa diperhatikan dan disusun dengan baik demi menciptakan kenyamanan bagi pengguna layanan.

- 3) Perlengkapan dan perabot. Yang dimaksud dengan perlengkapan dan perabot di sini adalah seperti barang dekoratif, peralatan yang bisa digunakan oleh pelanggan untuk mempermudah pelayanan, tanda sambutan untuk pengunjung, serta hal-hal yang dapat mencerminkan status pemilik atau penggunanya.
- 4) Penataan pencahayaan dan warna. Ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam pengaturan pencahayaan, yaitu warna, jenis, karakteristik, dan suasana ruangan. Sementara itu, warna memiliki pengaruh terhadap perasaan dan emosi individu. Pencahayaan dan warna yang baik dapat memberikan efek menenangkan bagi para pelanggan sebagai pengguna layanan.
- 5) Pesan yang disampaikan melalui grafik. Terdapat beberapa aspek yang terkait dengan hal ini, mencakup penampilan fisik dan visual, penempatan barang atau peralatan pendukung, pilihan warna untuk ruangan, serta pemilihan bentuk tanda atau simbol untuk makna dan tujuan tertentu.
- 6) Unsur pendukung. Unsur pendukung yang berasal dari fasilitas seperti tempat ibadah, toilet, area makan, tempat parkir, serta area internet yang selalu harus diperhatikan.³³

5. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat dapat tercermin melalui tanggapan mereka setelah menggunakan suatu produk atau layanan. Rasa puas biasanya lahir dari pengalaman positif yang dirasakan konsumen selama proses penggunaan. Semakin baik mutu atau kualitas suatu produk, maka kemungkinan besar tingkat kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Istilah “kepuasan” berasal dari kata Latin *satis* yang berarti cukup atau layak, dan *factio* yang bermakna tindakan atau penciptaan.

³³ Dewi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.”

Oleh karena itu, kepuasan bisa dimaknai sebagai upaya untuk mencukupi kebutuhan atau memenuhi keinginan secara layak dan tepat sasaran.³⁴

Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai kondisi yang dirasakan ketika produk atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan atau kebutuhan individu. Dalam konteks pelayanan yang ideal, nilai-nilai dalam ajaran Islam menganjurkan agar setiap manusia memperoleh pelayanan yang mampu memberikan rasa puas yang optimal, baik secara lahir maupun batin, tanpa mengurangi prinsip keadilan dan kesetaraan dalam interaksi antar manusia.³⁵ Allah swt telah berfirman dalam Q.S. At- Taubah / 9 : 59

﴿وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ٥٩﴾

Terjemahannya :

“Seandainya mereka benar-benar rida dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata, “Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya, dan (demikian pula) Rasul-Nya. Sesungguhnya kami adalah orang-orang yang selalu hanya berharap kepada Allah.”³⁶

Sayyid Quthub dalam penafsirannya terhadap ayat-ayat Al-Qur'an menjelaskan bahwa kepuasan bisa dilihat dari tiga aspek spiritual seseorang, yaitu aspek perasaan batin, ucapan, dan keyakinan dalam menerima kehendak Allah SWT. Kepuasan batin muncul dari ketulusan hati yang menerima takdir Ilahi. Dalam ucapan, tercermin melalui pernyataan pasrah seperti “Allah cukup bagi

³⁴ MEGA ROSALINA B R KELIAT, “Analisis Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Simpang Empat Kabupaten Karo” (UNIVERSITAS QUALITY, 2020).

³⁵ Alvionita Harahap, “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara” (IAIN Padangsidimpuan, 2018).

³⁶ Kementerian Agama, “Qur-an Kemenag.”

kami”, sedangkan dari sisi keyakinan, kepuasan hadir sebagai bentuk penerimaan dan kepercayaan penuh terhadap setiap nikmat yang diberikan-Nya, sekalipun tidak sesuai dengan harapan awal.³⁷

Kepuasan bukan hanya sekadar respon rasional, namun lebih merupakan reaksi emosional yang berkaitan dengan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah mengevaluasi hasil yang diterimanya dibandingkan dengan harapan semula. Oleh karena itu, kepuasan bisa didefinisikan sebagai kondisi emosional yang muncul akibat perbandingan antara realitas pengalaman pengguna dengan harapan yang telah terbentuk sebelumnya.³⁸ Berikut ini adalah definisi Kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli, meliputi:

Philip Kotler menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan yang dirasakan seseorang setelah melakukan perbandingan antara apa yang ia terima dari pelayanan dengan apa yang ia harapkan sebelumnya. Apabila layanan tersebut melebihi ekspektasi, maka timbul perasaan puas. Sebaliknya, jika kenyataan berada di bawah ekspektasi, maka muncul rasa kecewa. Kepuasan yang tinggi juga berfungsi sebagai perlindungan psikologis terhadap kemungkinan buruk dalam layanan akibat variasi tak terduga.³⁹

Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan menggambarkan kondisi emosional yang bisa bersifat menyenangkan atau mengecewakan, yang timbul setelah konsumen menilai seberapa besar produk atau layanan yang diterima mampu

³⁷ Harahap, “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.”

³⁸ Nisa Utari, Besse Arnawisuda Ningsi, and Irvana Arofah, “Model Persamaan Struktural Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pemeriksaan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Pasir Putih Sawangan Depok,” *J Statistika: Jurnal Ilmiah Teori Dan Aplikasi Statistika* 16, no. 2 (2023): 565–73.

³⁹ Muhammad Syafaat and Andika Nusa Putra, “Pengaruh Profit Sharing Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Palu),” *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam* 4, no. 1 (2022): 17–30.

memenuhi ekspektasi mereka. Dalam pandangan Daryanto, kepuasan adalah hasil dari penilaian emosional yang dilakukan oleh konsumen setelah menggunakan produk, di mana mereka merasa bahwa kebutuhan serta harapan telah berhasil terpenuhi secara optimal.⁴⁰

Andi Riyanto menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan tercipta ketika ada kesesuaian, atau bahkan keunggulan, antara layanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Jika pelanggan merasa bahwa layanan yang diterima berada di bawah standar ekspektasi, maka akan muncul ketidakpuasan. Namun jika pelayanan tersebut melampaui yang diharapkan, maka pelanggan akan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, bahkan bisa meningkatkan loyalitas terhadap penyedia layanan.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dimaknai sebagai bentuk evaluasi atau persepsi yang dilakukan oleh individu terhadap pelayanan yang mereka terima dari suatu organisasi atau institusi. Penilaian ini muncul ketika masyarakat membandingkan apa yang mereka terima dengan harapan awal yang telah mereka bentuk sebelumnya. Apabila pengalaman layanan yang diberikan berhasil menjawab bahkan melebihi ekspektasi yang ada, maka hal tersebut akan melahirkan rasa puas. Sebaliknya, bila pelayanan yang diterima berada di bawah standar yang diharapkan, maka akan timbul rasa ketidakpuasan atau kekecewaan. Dengan kata lain, kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana penyedia layanan mampu memenuhi ekspektasi pengguna jasa secara konsisten.⁴¹

⁴⁰ Sumarsid Sumarsid and Atik Budi Paryanti, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi)," *Jurnal Ilmiah M-Progress* 12, no. 1 (2022).

⁴¹ Feri Fernandes Ginting, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday" (UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI, 2021).

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Barnes, terdapat beberapa tingkatan yang menjadi acuan dalam menilai seberapa tinggi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau perusahaan. Tingkatan ini mengacu pada dimensi layanan secara menyeluruh, mulai dari inti layanan hingga pengalaman emosional yang dirasakan pengguna. Kelima tingkatan tersebut meliputi:

- 1) Produk atau layanan utama, ini merupakan komponen utama dari penawaran yang diberikan organisasi kepada pengguna. Produk atau layanan pokok ini menjadi pondasi dari seluruh sistem pelayanan dan sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan.
- 2) Sistem dan layanan tambahan, elemen ini meliputi fitur-fitur atau fasilitas tambahan yang mendampingi layanan utama. Meskipun tidak bersifat pokok, aspek ini dapat memperkaya pengalaman pelanggan dan menambah nilai dari pelayanan yang diterima.
- 3) Kinerja teknis merujuk pada kemampuan teknis organisasi dalam menunaikan janjinya kepada masyarakat, khususnya terkait ketepatan, konsistensi, dan keandalan pelayanan. Keandalan teknis mencakup sejauh mana lembaga mampu menyampaikan layanan sesuai spesifikasi dan waktu yang dijanjikan.
- 4) Unsur interaksi, pada tingkatan ini, yang diperhatikan adalah kualitas komunikasi dan hubungan antara pihak penyedia layanan dengan penerima layanan. Interaksi tersebut dapat terjadi secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (melalui media teknologi). Sikap, keramahan, dan keterbukaan dalam komunikasi sangat memengaruhi persepsi positif masyarakat.
- 5) Aspek emosional berkaitan erat dengan bagaimana perasaan pengguna dipengaruhi oleh pelayanan yang diterima. Hal ini mencakup perhatian personal, kesigapan petugas, serta perlakuan yang menunjukkan empati dan

penghargaan terhadap masyarakat. Beberapa bentuk dimensi emosional yang memengaruhi kepuasan masyarakat di antaranya:

- a) Perasaan yang ditimbulkan selama menerima layanan
- b) Kualitas interaksi interpersonal
- c) Ketepatan waktu, akurasi, dan pemenuhan janji
- d) Pengelolaan sistem pelayanan seperti pembayaran, keluhan, atau garansi
- e) Nilai dari produk atau jasa utama yang ditawarkan.⁴²

Selain itu, Afrianti dan Zulkifli mengemukakan bahwa terdapat lima elemen utama yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima layanan publik, yaitu:

- 1) Kualitas Layanan (*Service Quality*), kesesuaian antara harapan pengguna dan kenyataan layanan yang diberikan.
- 2) Biaya atau Harga (*Cost*), tingkat keterjangkauan layanan dari sisi ekonomi bagi masyarakat.
- 3) Lokasi atau Akses Tempat (*Place*), kemudahan masyarakat dalam menjangkau fasilitas layanan.
- 4) Faktor Emosi (*Emotional Factor*), rasa nyaman, dihargai, dan aman selama proses pelayanan berlangsung.
- 5) Kemudahan Akses (*Accessibility*), sejauh mana masyarakat bisa mengakses layanan dengan cepat dan tanpa hambatan berarti.⁴³

c. Indikator Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui sejauh mana layanan publik memenuhi harapan masyarakat, perlu digunakan sejumlah indikator yang telah dirumuskan secara

⁴² RENO JANUAR, Agus Hendrayady, and Ramadhani Setiawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang” (Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2023).

⁴³ Afria Novita, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Melalui Kinerja Pegawai Polsek Batu Ampar” (Prodi Manajemen, 2020).

sistematis. Dalam buku "Manajemen Pelayanan Prima" karya Rahmayati, indikator kepuasan masyarakat (IKM) disusun dengan merujuk pada kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Indikator-indikator tersebut meliputi:

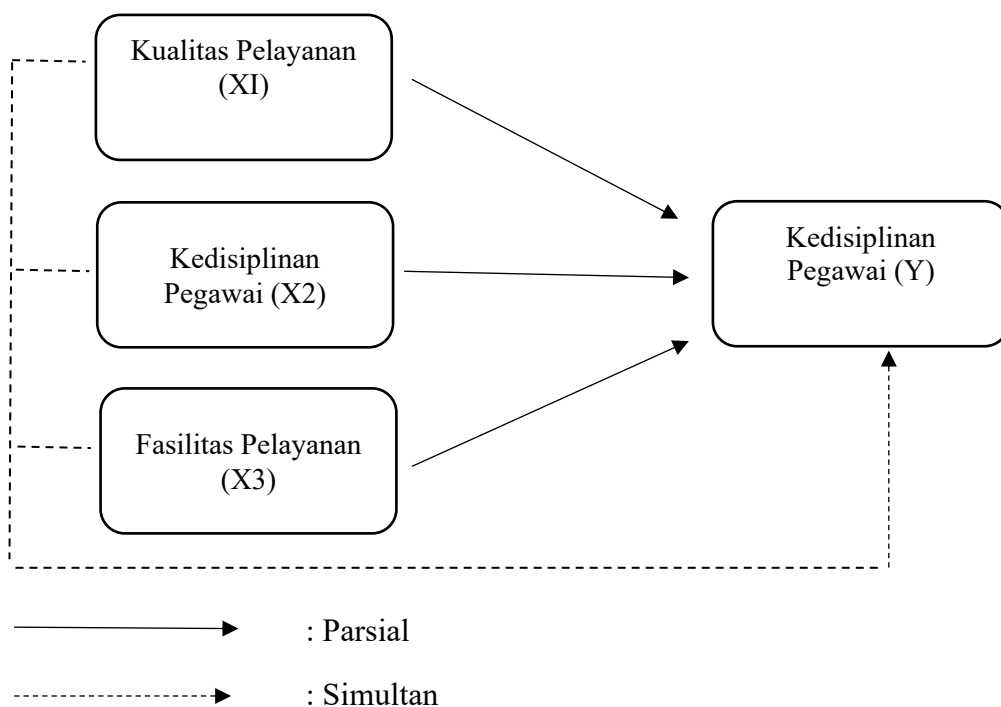
- 1) Tata Cara, seberapa jelas dan mudah dipahami langkah-langkah atau alur pelayanan bagi masyarakat.
- 2) Kriteria pelayanan, adanya kejelasan mengenai batasan, kualitas, dan kriteria layanan yang harus dipenuhi.
- 3) Kejelasan dari Staf Pelayanan, kemampuan staf pelayanan dalam menyampaikan informasi dengan lugas dan transparan.
- 4) Kedisiplinan Staf Pelayanan, tingkat ketepatan waktu, kehadiran, dan kepatuhan petugas dalam menjalankan tugas.
- 5) Tanggung jawab Petugas Pelayanan, komitmen staf pelayanan dalam menyelesaikan tugas secara profesional dan tepat sasaran.
- 6) Kemampuan Staf Pelayanan, kualitas kompetensi dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan.
- 7) Kecepatan dalam memberikan layanan, ukuran terhadap berapa cepat dan tepat layanan diberikan sejak masyarakat mengajukan permohonan.⁴⁴

2 Kerangka Pemikiran

Pelayanan administrasi di tingkat desa di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang cukup kompleks, terutama dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Masyarakat semakin kritis terhadap kualitas pelayanan publik, yang tercermin dari keluhan dan tuntutan terhadap

⁴⁴ Siti Anisa, "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia" (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018).

kinerja aparat desa. Hal ini menandakan perlunya pembenahan yang berkelanjutan, baik dari sisi sikap dan profesionalitas pegawai, kelengkapan fasilitas penunjang, maupun pola pelayanan yang diterapkan. Seiring dengan dinamika sistem pemerintahan yang terus mengalami perubahan, tuntutan terhadap pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif pun kian meningkat. Oleh karena itu, pelayanan publik di kantor desa harus terus disesuaikan dengan harapan masyarakat serta perkembangan sosial dan administratif yang ada.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

3 *Hipotesis*

Berdasarkan pemikiran dan realitas di lapangan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu: terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan, kedisiplinan aparat desa, dan ketersediaan fasilitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor

Desa Pulau Enam. Ketiga variabel bebas tersebut diasumsikan mempengaruhi persepsi dan kepuasan warga terhadap pelayanan publik yang mereka terima.

Jika digambarkan dengan hipotesis statistik, maka dirumuskan sebagai berikut :

H₁ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa Pulau Enam.

H₂ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa Pulau Enam.

H₃ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa Pulau Enam.

H₄ : Secara simultan Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa Pulau Enam.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena metode ini memungkinkan pengukuran yang sistematis terhadap variabel-variabel penelitian dalam bentuk angka. Jenis penelitian yang digunakan adalah verifikatif, yakni penelitian yang bertujuan untuk membuktikan adanya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat melakukan analisis korelasi untuk menguji pengaruh antara kualitas layanan, kedisiplinan petugas, serta sarana pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan kuantitatif juga dipilih karena kemampuannya dalam memberikan hasil yang obyektif dan terukur, sehingga mendukung validitas kesimpulan penelitian.¹

Adapun tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengkaji secara empiris pengaruh kualitas layanan, kedisiplinan pegawai desa, dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Pulau Enam yang berada di wilayah Kecamatan Togean, Kabupaten Tojo Una-Una. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah warga desa sebagai responden. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan warga terhadap pelayanan publik di tingkat desa.

2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah desain asosiatif, yaitu suatu rancangan penelitian yang digunakan untuk menelusuri keterkaitan

¹ Untung Nugroho, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Pendidikan Jasmani* (Penerbit CV. Sarnu Untung, 2018).

antara dua atau lebih variabel yang diteliti. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan, disiplin pegawai, dan fasilitas pelayanan, berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat. Desain ini juga bertujuan untuk mengungkap hubungan kausal, yakni hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti. Dengan desain ini, penelitian tidak hanya mendeskripsikan hubungan, tetapi juga mengukur kekuatan pengaruh antarvariabel yang bersangkutan.²

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Gregory menyatakan bahwa populasi mencakup seluruh objek atau individu yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti.³ Dalam konteks penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh warga yang berdomisili di Desa Pulau Enam. Berdasarkan informasi resmi dari Kantor Desa Pulau Enam pada tahun 2024, jumlah penduduk yang menjadi cakupan populasi penelitian adalah sebanyak 834 jiwa.

2. Sampel

Menurut pendapat Sugiyono, sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik serupa dan dapat mewakili keseluruhan.⁴ Dalam penelitian ini, yang menjadi sampel adalah warga Desa Pulau Enam. Untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan, peneliti menerapkan rumus Slovin, yang berguna untuk memperkirakan ukuran sampel berdasarkan jumlah populasi

² Muslich Ansori, *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2* (Cet. I ; Surabaya: Airlangga University Press, 2020), 13.

³ Dr H Zuchri Abdussamad and M S SIK, “Metode Penelitian Kualitatif. Edited by MS Dr,” *Patta Rapanna, SE. Makassar*, 2021.

⁴ Nugroho, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Pendidikan Jasmani* (Cet. I ; Jawa Tengah: CV. Sarnu Untung, 2018), 3.

dan tingkat kesalahan yang diinginkan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

N adalah total populasi

n adalah jumlah sampel yang dicari

e adalah batas toleransi kesalahan, yang dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10% atau 0,1, dengan tingkat kepercayaan 90%.

Dengan diketahui bahwa jumlah populasi adalah 834 orang, maka estimasi jumlah sampel dapat dihitung menggunakan rumus Slovin seperti di bawah ini:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{834}{1+834(0,1)^2}$$

$$n = \frac{834}{1+8,34}$$

$$n = \frac{834}{9,34} = 89,2 = 89 \text{ Sampel}$$

Berdasarkan penerapan rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel sebesar 89,2. Karena sampel dalam penelitian harus berupa angka bulat, maka nilai tersebut dibulatkan ke bawah menjadi 89 responden. Angka ini mewakili sebagian dari populasi yang dianggap mampu merepresentasikan karakteristik warga Desa Pulau Enam secara keseluruhan.

3. Teknik Pengumpulan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel secara acak sederhana atau *simple random sampling*. Teknik ini memberikan peluang yang setara bagi setiap individu dalam populasi untuk terpilih menjadi bagian dari sampel. Pendekatan ini diterapkan karena tidak terdapat pembagian kelompok atau

tingkatan khusus dalam populasi tersebut, sehingga dianggap homogen secara relatif.⁵

C. Variabel Penelitian

Variabel dalam suatu penelitian merupakan unsur yang memiliki nilai atau sifat tertentu yang dapat berubah antara satu objek dengan objek lainnya. Elemen-elemen ini ditentukan oleh peneliti sebagai fokus utama yang akan ditelaah dan dianalisis lebih lanjut, guna memperoleh kesimpulan yang relevan. Dalam studi ini, variabel yang digunakan dikelompokkan ke dalam dua kategori utama sesuai dengan peran dan fungsinya dalam proses analisis.⁶

1. Variabel bebas (*independent variable*) merupakan faktor yang secara potensial memberikan pengaruh terhadap variabel lainnya. Artinya, variabel ini menjadi penyebab munculnya perubahan pada variabel yang lain. Dalam konteks penelitian ini, yang dikaji sebagai variabel bebas meliputi kualitas pelayanan, tingkat kedisiplinan pegawai, serta tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai.
2. Variabel terikat (*dependent variable*), di sisi lain, merupakan aspek yang nilainya dipengaruhi oleh keberadaan dan perubahan pada variabel-variabel bebas yang telah disebutkan sebelumnya. Dalam kajian ini, variabel terikat yang menjadi pusat perhatian peneliti adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Analisis dilakukan untuk mengetahui seberapa besar

⁵ Syofian Siregar, *Metode Pemilihan Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan* (Cet.IV ; Jakarta: Kencana, 2017), 30.

⁶ Anak Agung Putu Agung and Anik Yuesti, “Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif” (Ab Publisher, 2017), 25.

kontribusi variabel bebas terhadap persepsi masyarakat dalam hal kepuasan terhadap pelayanan publik.⁷

D. Definisi Operasional

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menggambarkan sejauh mana suatu instansi atau penyedia jasa mampu memberikan layanan yang sebanding atau melampaui ekspektasi pengguna. Elemen-elemen seperti ketepatan waktu, kemampuan petugas dalam menyelesaikan permintaan, kesiapsiagaan dalam merespon, cara berkomunikasi yang baik, hingga kemudahan akses menjadi komponen penting dalam hal ini. Pelayanan yang prima diharapkan mampu menciptakan kepuasan yang maksimal bagi pengguna jasa. Oleh karena itu, setiap proses pelayanan seharusnya disesuaikan dengan prinsip dan tujuan utama dari pelayanan publik itu sendiri.⁸

2. Kedisiplinan Pegawai

Kedisiplinan pegawai mencerminkan sikap konsisten dalam menaati ketentuan, norma, serta tata tertib yang berlaku di dalam organisasi tempat mereka bekerja. Ini bukan hanya tentang kepatuhan, tetapi juga menunjukkan integritas dan tanggung jawab personal dalam menjalankan tugas. Ketika setiap pegawai mampu menjaga kedisiplinan secara konsisten, maka produktivitas dan citra lembaga dapat meningkat secara signifikan.⁹

⁷ Nenti Rosdiani and Angga Hidayat, “Pengaruh Derivatif Keuangan, Konservatisme Akuntansi Dan Intensitas Aset Tetap Terhadap Penghindaran Pajak,” *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review* 1, no. 2 (2020): 131–43.

⁸ Ermawati Ermawati, Riza Putri Utami, and Irham Pakawaru, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Nasi Kuning Puput Di Kayumalue,” *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2, no. 2 (2020): 36–56.

⁹ Petrolina Anastasia Gatto and Rolly Maulana Awangga, *Pengelompokan Kedisiplinan Pegawai Berdasarkan Absensi Menggunakan Algoritma K-Means* (Cet. I; Bandung: Buku Pedia, 2023), 5.

3. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan merupakan elemen penting dalam penyampaian jasa kepada masyarakat, karena kelengkapan dan kualitas fasilitas yang tersedia dapat memengaruhi kelancaran dan kenyamanan proses pelayanan. Sarana yang memadai akan mendukung efektivitas kinerja petugas serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan. Keberadaan fasilitas yang baik menjadi indikator keseriusan suatu instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara profesional.¹⁰

4. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat timbul dari persepsi individu setelah membandingkan layanan yang diterima dengan apa yang mereka harapkan sebelumnya. Jika hasil dari interaksi pelayanan sesuai atau lebih tinggi dari harapan tersebut, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan dianggap kurang efektif atau tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka rasa kecewa dapat muncul. Kepuasan menjadi parameter penting untuk menilai keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi.¹¹

Tabel 3.1
Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator	Item Kuesioner
Kualitas Pelayanan	1. Kehandalan (<i>reliability</i>)	1. (1) (2)
	2. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	2. (3) (4)
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	3. (5) (6)

¹⁰ Rifqah Harahap, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Medan," *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen* 3, no. 1 (2021): 1–12.

¹¹ Khairunnisa, "Kualitas Layanan Bidang Penempatan Kerja Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banjarmasin."

	4. Empati (<i>emphaty</i>) 5. Bukti fisik (<i>tangible</i>), ¹²	4. (7) (8) 5. (9) (10)
Kedisiplinan Pegawai	1. Ketaatan Waktu 2. Ketaatan terhadap aturan kantor 3. Tanggung jawab yang tinggi ¹³	1. (1) (2) 2. (3) (4) 3. (5) (6)
Fasilitas Pelayanan	1. perencanaan spasial 2. perencanaan ruangan 3. perlengkapan dan perabot 4. Penataan pencahayaan dan warna 5. Pesan yang disampaikan melalui grafik ¹⁴	1. (1) (2) 2. (3) (4) 3. (5) (6) 4. (7) (8) 5. (9) (10)
Kepuasan Masyarakat	1. Tata Cara 2. Kriteria pelayanan 3. Kejelasan dari Staf Pelayanan 4. Kedisiplinan Staf Pelayanan 5. Tanggung jawab Petugas Pelayanan 6. Kemampuan Staf Pelayanan	1. (1) (2) 2. (3) (4) 3. (5) (6) 4. (7) (8) 5. (9) (10) 6. (11) (12) 7. (13) (14)

¹² Hardiyansyah Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya* (Gava Media, 2018).

¹³ Widya Arum Vellayati and Muslikhah Dwiheartanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang," *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-SI* 7, no. 2 (2018): 146–54.

¹⁴ Didin Fitriana Dewi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar," 2020.

	7. Kecepatan dalam memberikan layanan ¹⁵	
--	---	--

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan perangkat penting yang digunakan dalam proses pengumpulan informasi dari objek penelitian.¹⁶ Dalam konteks studi ini, penulis memanfaatkan instrumen penelitian berupa angket yang telah disusun secara sistematis untuk memperoleh data yang relevan dan mendukung dalam menjawab rumusan masalah, yaitu :

Angket atau kuesioner merupakan metode yang lazim digunakan dalam proses pengambilan data, khususnya ketika peneliti telah memiliki pemahaman yang cukup mendalam terkait variabel yang diteliti serta ekspektasi terhadap jawaban responden. Kuesioner dapat dikelompokkan menjadi dua bentuk utama, yaitu terstruktur dan tidak terstruktur. Pada kuesioner tidak terstruktur, responden diberi keleluasaan dalam mengungkapkan pandangan atau opini secara bebas tanpa batasan pilihan jawaban. Sementara itu, kuesioner terstruktur menyajikan sejumlah alternatif jawaban yang telah ditentukan sebelumnya dan harus dipilih oleh responden sesuai dengan pandangan mereka.¹⁷

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah kuesioner terstruktur. Alasan pemilihan jenis ini berkaitan erat dengan penggunaan skala Likert sebagai alat ukur dalam menilai kecenderungan sikap, persepsi, dan opini individu terhadap suatu fenomena sosial. Skala Likert mempermudah proses

¹⁵ Siti Anisa, “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia” (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018).

¹⁶ Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian* (Cet. I; Surabaya: Media Nusantara, 2021), 14

¹⁷ M Nafisatur, “Metode Pengumpulan Data Penelitian,” *Metode Pengumpulan Data Penelitian* 3, no. 5 (2024): 5423–43.

kuantifikasi data karena setiap item pernyataan telah disertai dengan pilihan jawaban yang mencerminkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden. Pendekatan ini dinilai efektif untuk memperoleh gambaran umum mengenai pendapat responden secara terukur dan sistematis.

Tabel 3.2
Alternatif Jawaban Menurut Skala Likert

Pertanyaan		
Alternatif Jawaban	Skor (+)	Skor (-)
Sangat Setuju (ST)	5	1
Setuju (S)	4	2
Netral (N)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Dalam studi ini, skala Likert diterapkan dengan dua jenis pertanyaan: bersifat positif dan negatif. Pada pertanyaan positif, skor penilaian diberikan dengan urutan 5 hingga 1. Sementara itu, untuk pertanyaan negatif, penilaiannya dilakukan dengan skor dari 1 hingga 5. Para responden memiliki pilihan untuk memilih satu dari lima alternatif jawaban yang ada, mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam proses penelitian yang bertujuan untuk memperoleh informasi faktual di lapangan sesuai dengan kebutuhan studi. Data yang diperoleh akan menjadi dasar dalam menganalisis dan menarik kesimpulan mengenai objek yang diteliti.¹⁸ Dalam penelitian ini, terdapat

¹⁸ Ibid., 14

beberapa metode yang digunakan untuk mengumpulkan data, antara lain sebagai berikut:

1. Kuesioner

Angket merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan dalam bentuk tertulis kepada individu yang dijadikan responden. Para responden diminta untuk memberikan jawaban sesuai dengan kondisi atau pandangan mereka. Metode ini sangat berguna ketika peneliti telah memahami indikator atau variabel yang hendak dianalisis dan memiliki target responden yang tersebar di banyak lokasi. Penggunaan angket memungkinkan efisiensi dalam menjangkau responden dalam jumlah besar. Instrumen ini dapat berupa pertanyaan terbuka maupun tertutup, dan penyebarannya bisa dilakukan secara langsung, dikirim lewat pos, atau disampaikan melalui platform digital seperti email dan formulir online.¹⁹

2. Observasi

Observasi merupakan pendekatan dalam pengumpulan informasi melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas, perilaku, atau situasi tertentu yang berkaitan dengan fokus penelitian.²⁰ Melalui teknik ini, peneliti dapat melihat secara nyata berbagai kondisi yang terjadi di lapangan, misalnya dalam menilai mutu layanan, sikap disiplin pegawai, maupun kondisi sarana dan prasarana pelayanan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang melibatkan penelusuran serta pencatatan informasi melalui dokumen atau sumber tertulis yang relevan dengan objek kajian. Berbagai bentuk bahan tertulis seperti laporan resmi,

¹⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 2020.

²⁰ Ibid., 32.

catatan administrasi, surat-surat, buku referensi, hingga arsip desa digunakan untuk menggali informasi pendukung.²¹ Dalam konteks penelitian ini, dokumen yang dikaji berkaitan dengan data mengenai kualitas pelayanan publik, kedisiplinan aparatur desa, serta ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan. Semua itu dianalisis guna melihat sejauh mana hal-hal tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang tinggal di Desa Pulau Enam.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah penting dalam penelitian guna mengubah data mentah menjadi informasi yang bermanfaat dan bermakna.²² Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Analisis kuantitatif sendiri mengacu pada proses pengolahan data numerik melalui prosedur statistik untuk memperoleh pemahaman yang objektif terhadap fenomena yang diteliti. Data yang telah dikumpulkan akan diolah menggunakan bantuan perangkat lunak statistik, yaitu SPSS, dengan menerapkan beberapa teknik analisis sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana setiap butir pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mewakili dan mengukur konstruk atau variabel yang diteliti. Dengan kata lain, validitas mengindikasikan apakah instrumen penelitian yang digunakan telah sesuai secara teoritis dan konseptual dengan tujuan pengukuran. Dalam proses pengujiannya, penelitian ini menggunakan perangkat lunak statistik SPSS untuk menganalisis hubungan antara skor masing-masing item dengan total skor variabelnya.

²¹ Ibid., 33.

²² Ibid., 14.

Pengujian dilakukan dengan teknik korelasi Pearson Product Moment, di mana hasilnya menunjukkan nilai r hitung dari masing-masing item. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan r tabel berdasarkan jumlah responden dan tingkat signifikansi 5%. Jika nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel, maka butir pertanyaan tersebut dianggap valid karena menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan total skor variabel

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi tingkat konsistensi internal dari instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data. Reliabilitas menjadi indikator apakah kuesioner akan memberikan hasil yang stabil dan konsisten apabila diterapkan dalam kondisi yang serupa atau dalam waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini, analisis reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS, khususnya melalui penghitungan koefisien Cronbach's Alpha.

Nilai Cronbach's Alpha mengukur konsistensi internal antar item dalam satu konstruk atau variabel. Sebagai acuan, instrumen dianggap memiliki reliabilitas yang dapat diterima apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,6$. Angka tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner telah cukup konsisten dalam mengukur hal yang sama.²³

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda, diperlukan tahapan pengujian terhadap sejumlah asumsi dasar dalam regresi, yang dikenal sebagai uji asumsi klasik. Pengujian ini berguna untuk memastikan bahwa hasil regresi tidak bias dan dapat diinterpretasikan secara benar. Beberapa asumsi yang diuji meliputi:

a) Uji Normalitas

²³ Esi Rosita, Wahyu Hidayat, and Wiwin Yuliani, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial," *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)* 4, no. 4 (2021): 279–84.

Uji normalitas digunakan untuk menilai apakah distribusi data pada variabel penelitian mendekati distribusi normal. Keberadaan distribusi normal pada data residual merupakan salah satu prasyarat penting dalam regresi linier. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai probabilitas dari uji statistik, yaitu Kolmogorov-Smirnov. Apabila nilai signifikansi (p-value) lebih besar dari 0,05, maka distribusi data dianggap normal. Sebaliknya, jika nilainya di bawah 0,05, maka asumsi normalitas tidak terpenuhi. Normalitas penting agar model regresi tidak menghasilkan estimasi yang menyesatkan.²⁴

b) Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah antar variabel bebas terdapat hubungan yang sangat kuat satu sama lain, yang dapat menyebabkan gangguan dalam hasil regresi. Multikolinearitas yang tinggi bisa menyulitkan dalam menilai pengaruh masing-masing variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, pengujian ini penting untuk menjamin bahwa setiap variabel bebas memberikan kontribusi informasi yang berbeda. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF masih dalam batas wajar (di bawah 10), maka model dinyatakan bebas dari masalah multikolinearitas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi apakah terdapat ketidaksamaan varian residual di seluruh nilai prediksi dalam model regresi. Gejala ini, bila muncul, dapat mengganggu keakuratan hasil analisis karena menunjukkan bahwa kesalahan prediksi tidak menyebar secara merata. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati grafik scatterplot antara residual standar

²⁴ Umu Rizka Khairunnisa, Nurul Kemala Dewi, and Asri Fauzi, "Pengaruh Metode Berdongeng Menggunakan Media Wayang Terhadap Keterampilan Menyimak Siswa Kelas II SDN 32 Cakranegara Tahun Ajaran 2022/2023," *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar* 8, no. 1 (2023): 942–51.

(SRESID) dan nilai prediksi standar (ZPRED). Jika titik-titik dalam grafik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa data memenuhi asumsi homoskedastisitas.²⁵

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X1), kedisiplinan pegawai (X2), serta fasilitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Untuk mencapai tujuan tersebut, digunakan metode regresi linear berganda, karena pendekatan ini memungkinkan untuk melihat sejauh mana masing-masing faktor independen berkontribusi terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Analisis ini juga memberikan gambaran apakah hubungan tersebut bersifat positif, negatif, atau bahkan tidak signifikan. Selain itu, regresi berganda dapat menjelaskan peran masing-masing variabel bebas secara terpisah maupun secara simultan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat.²⁶

5. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, data yang diperoleh dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS. Analisis dilakukan dengan beberapa tahapan uji, yaitu:

a) Uji parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel bebas secara individual terhadap variabel dependen. Dengan kata lain, pengujian ini bertujuan untuk menilai apakah kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan fasilitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

²⁵ I Wayan Widana and Ni Putu Lia Muliani, "Uji Persyaratan Analisis" (Klik Media, 2020).

²⁶ Dewi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar."

masyarakat ketika diuji secara terpisah. Keputusan hipotesis ditentukan dengan membandingkan nilai t-hitung dari hasil output dengan nilai t-tabel berdasarkan derajat kebebasan, atau dengan melihat nilai signifikansi dibandingkan dengan batas probabilitas ($\alpha = 0,05$).

b) Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara keseluruhan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Artinya, pengujian ini menjawab apakah model regresi yang digunakan layak atau tidak dalam menjelaskan hubungan antara variabel X1, X2, dan X3 terhadap Y. Nilai F-hitung yang diperoleh dibandingkan dengan F-tabel pada tingkat kepercayaan tertentu, atau dengan meninjau nilai signifikansi (p-value). Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut secara umum signifikan.

c) Uji Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel-variabel independen yang ada dalam model. Nilai R^2 menunjukkan kekuatan prediktif dari model regresi tersebut.²⁷ Semakin tinggi nilai R^2 , semakin besar kemampuan kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan fasilitas pelayanan dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, analisis ini membantu untuk mengidentifikasi sejauh mana model yang dibangun dapat merepresentasikan fenomena yang diteliti.

²⁷ Setia Ningsih and Hendra H Dukalang, "Penerapan Metode Suksesif Interval Pada Analisis Regresi Linier Berganda," *Jambura Journal of Mathematics* 1, no. 1 (2019): 43–53.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Kantor Desa Pulau Enam

Desa Pulau Enam merupakan salah satu desa dari 16 desa yang ada di wilayah Kecamatan Togean dan merupakan desa terkecil yang hanya memiliki luas kurang lebih 3,60 Ha, terdiri dari 2 dusun yaitu dusun I dan dusun II. Menurut sejarah bahwa Desa Pulau Enam sudah ada sejak Tahun 1990-an, pada waktu itu masyarakat tidak menetap di pulau ini tetapi hanya tempat persinggahan para nelayan yang berteduh pada saat dan badai dan setelah badai reda para nelayan kembali ketempat tinggal mereka di Tanjung Palala yang ada di wilayah Desa Bambu Kecamatan Una-Una.¹

Menurut para orang tua, mereka tidak bisa lama tinggal di pulau ini karena tidak ada tempat persembunyian dari para penjajah yaitu tentara jepang. Akan tetapi seiring waktu para nelayan tersebut mulai mendiami desa ini karena disekitar pulau banyak ikan yang hidup dan bisa memberikan pendapatan yang lebih menjanjikan bagi kehidupan.

Dari tahun ketahun masyarakat mulai berdatangan untuk menetap dan jumlahnya semakin bertambah dan masyarakat yang mendiami pulau ini adalah masyarakat dari suku bajo yang hanya tinggal diperahu. Dengan semakin banyaknya masyarakat pada saat itu, mereka melakukan remuk dan menyepakati untuk memberikan nama pulau ini “PULAU ENAM”. Dan akhirnya menjadi salah satu desa yang ada dalam wilayah Kecamatan Togean.

¹ RKP-Desa Pulau Enam Tahun 2021

Adapun Orang-orang yang pernah menjabat sebagai Kepala Kampung maupun sebagai Kepala Desa di Desa Pulau Enam sejak Tahun 1913 Sampai dengan sekarang adalah sebagai berikut :²

Tabel 4.1.
Daftar Nama Kepala Desa dan Periode Sasi
Desa Pulau Enam Kecamatan Togean

No.	NAMA	JABATAN	TAHUN MENJABAT
1.	BONCING	Kepala Desa	1913-1916
2.	OLLA	Kepala Desa	1916-1920
3.	MAJOPU	Kepala Desa	1920-1927
4.	MUDA	Kepala Desa	1927-1944
5.	KASIM	Kepala Desa	1944-1965
6.	KUBA BONCING	Kepala Desa	1965-1970
7.	POTO MUDA	Kepala Desa	1970-1986
8.	ARIPIN HUA	Kepala Desa	1986-1992
9	SATAR TAPORO	Kepala Desa	1992-2000
10	HAMSA B. MAJOPU	Kepala Desa	2000-2002
11	ANWAR SALENG	Kepala Desa	2002-2004
12	LAHAP RAJAB	Kepala Desa	2004-2009
13	ARIFUDIN	Kepala Desa	2009
14	BURHAN AMBODAI	Kepala Desa	2009- Sampai sekarang

Sumber : RKP-Desa Pulau Enam

Kantor desa pulau enam merupakan Lembaga pemerintahan Kabupaten Tojo Una-Una yang mengatur serta mengelolah segala sesuatu terkait dengan

² RKP-Desa Pulau Enam Tahun 2021

desanya. Kantor desa Pulau enam yang terdiri dari kepala desa yang sekarang yang di pimpin oleh bapak Burhan Ambodai yang mempunyai tugas pimpinan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan serta pelayanan masyarakat. Sedangkan sekretaris mempunyai tugas menyiapkan bahan untuk rapat, perlengkapan dan mengevaluasi serta mengatur penyelenggaraan kegiatan.

Dalam melaksanakan roda pemerintahan di tingkat desa, setiap unsur pemerintahan memiliki tanggung jawab dan peran yang telah ditetapkan demi tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang optimal. Adapun pembagian tugas pokok dan fungsi tiap unsur pemerintahan desa dijelaskan sebagai berikut:

1) Tugas Pokok Dan Fungsi Kepala Desa

Sebagai pemimpin tertinggi dalam struktur pemerintahan desa, kepala desa memiliki tanggung jawab utama dalam mengatur jalannya administrasi dan pembangunan desa secara menyeluruh. Beberapa peran penting kepala desa meliputi:

- a. Menyelenggarakan aktivitas pemerintahan desa, seperti menyusun serta mengesahkan regulasi desa, mengatur administrasi kependudukan, dan mengelola pembagian wilayah administratif.
- b. Mengarahkan dan melaksanakan program pembangunan infrastruktur desa serta kegiatan di sektor pendidikan, kesehatan masyarakat, dan keagamaan.
- c. Membangun dan menjaga sinergi yang harmonis dengan lembaga-lembaga kemasyarakatan serta institusi lainnya yang terkait.
- d. Memberikan pelayanan publik secara adil dan merata kepada seluruh warga desa.

- e. Mendorong keterlibatan warga dalam kegiatan pemberdayaan masyarakat untuk menciptakan desa yang mandiri dan produktif.

2) Tugas Dan Fungsi Sekretaris Desa

Sebagai pejabat administratif, sekretaris desa bertugas membantu kepala desa dalam aspek teknis dan administrasi. Tanggung jawab utamanya antara lain:

- a. Menangani kegiatan administrasi umum yang meliputi tata naskah dinas dan arsip desa.
- b. Melaksanakan tugas-tugas kesekretariatan secara umum, termasuk dokumentasi dan penyusunan laporan.
- c. Mengelola aspek keuangan desa dengan tertib dan transparan.
- d. Membantu penyusunan dan pelaksanaan program kerja tahunan desa secara sistematis.

3) Tugas Pokok Kaur Pemerintahan

Kaur pemerintahan bertanggung jawab dalam urusan administratif dan kebijakan wilayah desa. Tugasnya mencakup:

- a. Menata dan menjalankan sistem administrasi kependudukan di lingkungan desa.
- b. Menyusun rencana dan kebijakan terkait regulasi desa yang berkaitan dengan aspek hukum.
- c. Melakukan pembinaan terhadap bidang pertahanan, ketenteraman, serta keamanan masyarakat desa.
- d. Menyusun data dan dokumen yang dibutuhkan untuk proses perencanaan wilayah serta pengembangan profil desa.

4) Tugas Pokok Kaur Kesejahteraan Desa

Fungsi utama kaur kesejahteraan adalah merancang dan menjalankan program yang berfokus pada peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat desa. Di antara perannya adalah:

- a. Menyediakan bahan kebijakan teknis dalam bidang kesejahteraan masyarakat.
- b. Menyusun perencanaan kegiatan di bidang keagamaan, kebudayaan, ekonomi, politik, lingkungan, kepemudaan, olahraga, dan pemberdayaan keluarga.
- c. Mengimplementasikan berbagai program sosial dan pemberdayaan warga yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa secara menyeluruh.

5) Tugas pokok kepala BPD

- a. Kepala BPD memiliki kewenangan dalam melakukan pembahasan dan menyetujui rancangan regulasi desa bersama dengan kepala desa sebagai mitra kerja.
- b. Selain itu, Kepala BPD juga bertanggung jawab dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab kepala desa secara menyeluruh.
- c. Kepala BPD turut berperan dalam melakukan kajian serta penilaian atas laporan keterangan yang berkaitan dengan jalannya pemerintahan desa.

6) Tugas pokok kaur pembangunan

- a. Kaur pembangunan bertugas untuk melaksanakan kegiatan yang berfokus pada pengelolaan pembangunan masyarakat desa agar berjalan sesuai dengan perencanaan.

- b. Ia juga mempunyai peran penting dalam mengoptimalkan potensi desa, khususnya dalam hal perencanaan yang berhubungan dengan proyek pembangunan desa secara berkelanjutan.

7) Tugas pokok kaur keuangan

- a. Kaur keuangan memiliki tanggung jawab dalam mengatur serta mengelola seluruh sumber pendapatan dan aliran pengeluaran dana desa agar tercapai efisiensi dan transparansi.
- b. Tugas lainnya meliputi melakukan pemeriksaan dan validasi terhadap dokumen administrasi keuangan yang dimiliki oleh kepala desa, aparat desa, BPD, serta lembaga-lembaga pemerintah desa lainnya.

8) Tugas pokok kaur umum dan TU

- a. Salah satu tanggung jawab kaur umum dan TU adalah menyusun rancangan anggaran pendapatan dan belanja desa dengan memperhatikan kebutuhan serta prioritas desa.
- b. Selain itu, kaur umum dan TU turut serta dalam merancang persiapan untuk evaluasi rapat kerja serta menyusun laporan pelaksanaan kegiatan secara sistematis.

9) Tugas Pokok Kepala Dusun

- a. Kepala dusun memiliki tanggung jawab dalam membina dan menjaga ketentraman, keamanan, serta ketertiban lingkungan di wilayah dusunnya.
- b. Tak kalah penting, kepala dusun turut melaksanakan pembinaan kepada warga masyarakat di tingkat dusun agar tercipta kehidupan sosial yang harmonis dan produktif.

2. Visi Misi Kantor Desa Pulau Enam

Adapun Visi, Misi, dan Kantor Desa Pulau Enam adalah sebagai berikut:

a. Visi

Menyesuaikan dengan dinamika perkembangan yang terjadi di masyarakat serta mempertimbangkan arah kebijakan pembangunan jangka menengah desa (RPJMDes) tahun 2016 hingga 2022, maka dirumuskan suatu arah pembangunan yang menjadi cita-cita bersama warga Desa Pulau Enam, yaitu:

“Membangun Desa Mandiri dan Sejahtera.”

Dengan penjelasan sebagai berikut :

Frasa kemandirian dan kesejahteraan merujuk pada kondisi ideal di mana Desa Pulau Enam mampu berkembang secara mandiri dengan memanfaatkan potensi lokal yang dimiliki, baik dari sumber daya manusia maupun kekayaan alamnya. Dengan memperkuat kemampuan lokal dan menerapkan pendekatan yang adaptif terhadap kemajuan teknologi, desa ini diharapkan mampu menciptakan lingkungan yang kompetitif dan produktif demi peningkatan taraf hidup seluruh warga.

b. Misi

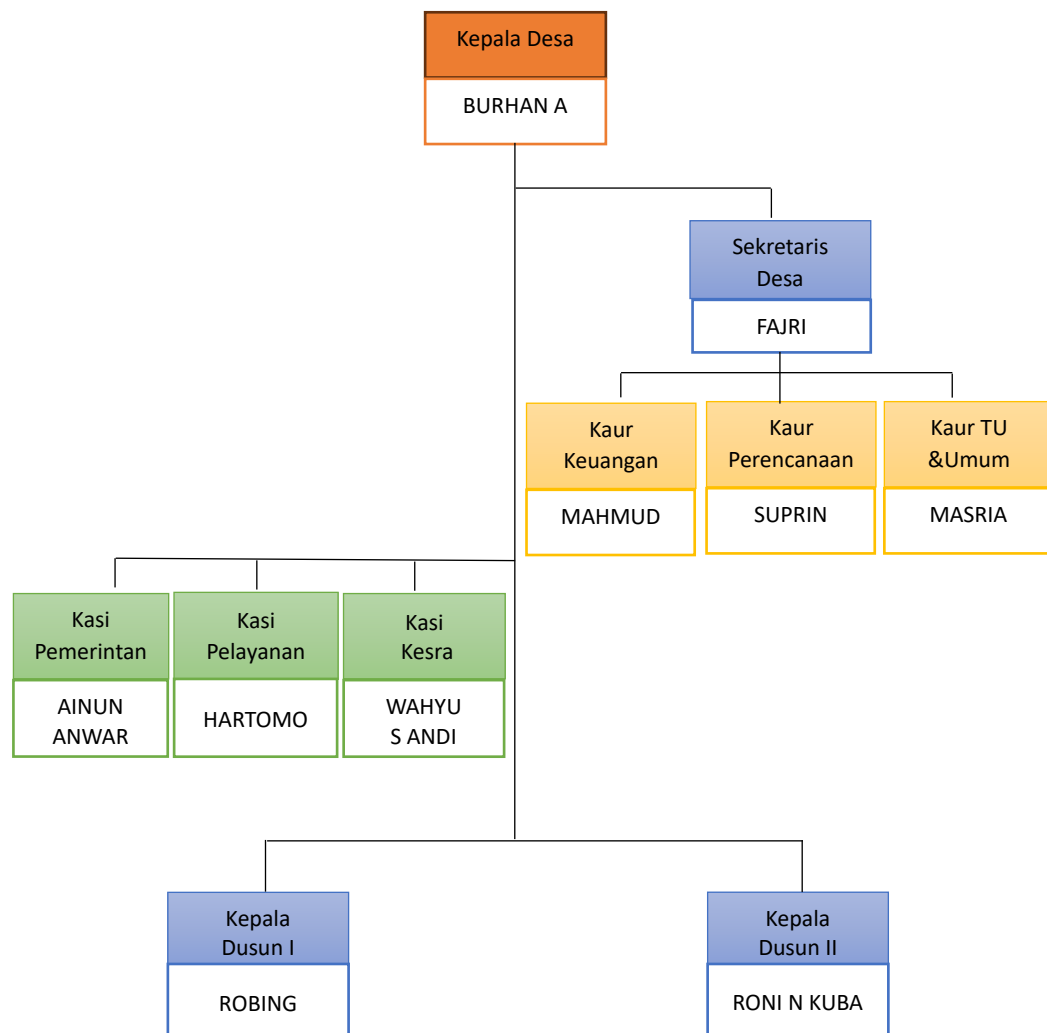
Sebagai bentuk konkret dalam mewujudkan visi tersebut, berikut adalah misi-misi strategis yang akan menjadi pedoman dalam setiap langkah pembangunan Desa Pulau Enam ke depan:

- 1) Menghadirkan pelayanan publik yang profesional dan transparan, dengan sistem kerja yang efisien, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta mengintegrasikan kemajuan teknologi informasi dalam proses pelayanan secara menyeluruh.
- 2) Mengembangkan infrastruktur desa secara menyeluruh dan berkelanjutan, guna menunjang aktivitas ekonomi, pendidikan, dan

sosial budaya masyarakat melalui perbaikan jalan, fasilitas umum, dan sarana dasar lainnya yang memadai.

- 3) Mendorong terciptanya desa yang bersih, sehat, produktif, dan unggul, dengan menumbuhkan kreativitas, memperkuat kapasitas warga, serta mengembangkan program pemberdayaan agar masyarakat semakin mampu bersaing dan hidup mandiri.

3. Struktur Organisasi Kantor Desa Pulau Enam



Gambar 4.1.
Struktur Organisasi Desa Pulau Enam

Sumber : Data sekunder desa pulau enam 2025

B. Hasil Penelitian

4. Deskripsi Kuesioner

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah administrasi Kantor Desa Pulau Enam yang terletak di Kecamatan Togean, Kabupaten Tojo Una-una. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui penyebaran kuesioner atau angket kepada warga yang berdomisili di Desa Pulau Enam. Proses penyebaran dilakukan langsung oleh peneliti kepada responden yang telah dipilih sebagai sampel penelitian. Jumlah serta rincian sampel yang berpartisipasi dijelaskan secara lebih rinci dalam tabel berikut.

Tabel 4.2.
Deskripsi Kuesioner

Jumlah Sampel	Kuesioner Disebar	Kuesioner Kembali	Kuesioner Diolah	Presentase
89	89	89	89	100%

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Berdasarkan informasi yang disajikan pada Tabel 4.2, dapat diketahui bahwa total jumlah partisipan atau responden dalam penelitian ini mencapai 89 orang. Jumlah ini merepresentasikan keseluruhan sampel yang dijadikan sumber data utama dalam penelitian.

5. Profil Responden

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Peneliti melakukan klasifikasi responden berdasarkan perbedaan jenis kelamin untuk memahami karakteristik dasar masyarakat yang terlibat dalam penelitian ini. Informasi ini diperoleh dari jawaban pada kuesioner yang kemudian dianalisis.

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	34	38,2 %
Perempuan	55	61,8 %
Jumlah	89	100 %

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Hasil pengelompokan berdasarkan gender yang ditampilkan pada Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, dengan jumlah 55 orang atau setara dengan 61,8% dari total responden. Sementara itu, responden laki-laki tercatat sebanyak 34 orang atau sekitar 38,2%.

b. Profil Responden Berdasarkan Usia

Dalam upaya memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh, peneliti juga mengkategorikan usia responden ke dalam lima kelompok, yakni usia 15–20 tahun, 21–30 tahun, 31–40 tahun, 41–50 tahun, serta kelompok usia di atas 50 tahun.

Tabel 4.4.
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
15-20 Tahun	18	20%
21-30 Tahun	31	35%
31-40 Tahun	16	18%
41-50 Tahun	14	16%
> 51 Tahun	10	11%
Jumlah	89	100 %

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Seperti yang dapat dilihat dalam Tabel 4.4, mayoritas partisipan merupakan individu berusia antara 21 sampai 30 tahun, dengan jumlah sebanyak 31 orang atau 35% dari keseluruhan responden. Disusul oleh kelompok usia 15–20 tahun dengan 18 orang (20%), kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 16 orang (18%), kelompok usia 41–50 tahun berjumlah 14 orang (16%), dan kelompok usia lebih dari 50 tahun sebanyak 10 orang atau sekitar 11% dari total responden.

c. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Aspek pekerjaan juga menjadi salah satu data demografis yang dianalisis dalam penelitian ini. Responden mengisi bagian ini sesuai dengan status pekerjaan mereka saat ini.

Tabel 4.5
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	28	31,5%
Karyawan Swasta	3	3,4%
PNS	5	5,6 %
IRT	25	28,1%
Nelayan	28	31,5%
Total	89	100%

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Berdasarkan klasifikasi pekerjaan yang tertuang dalam Tabel 4.5, ditemukan bahwa kelompok terbanyak berasal dari kalangan pelajar dan mahasiswa, dengan jumlah 28 orang atau 31,5%. Jumlah yang sama juga tercatat pada kategori "lainnya" yang mencakup pekerjaan yang tidak termasuk dalam klasifikasi utama, juga berjumlah 28 orang atau 31,5%. Selanjutnya, terdapat 25 responden berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) yang setara dengan 28,1%,

sedangkan 5 orang (5,6%) berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan sisanya yakni 3 orang (3,4%) merupakan karyawan di sektor swasta.

d. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Peneliti turut mengumpulkan data terkait tingkat pendidikan terakhir responden yang dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu SD, SMP, SMA/SMK, serta jenjang pendidikan tinggi D3/S1/S2.

Tabel 4.6
Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Presentase
SD	15	16,9 %
SMP	17	19,1%
SMA/SMK/MA	37	41,6 %
D3/S1/S2	20	22,5 %
Total	89	100 %

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Dalam Tabel 4.6, tampak bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA atau SMK, dengan total 37 orang (41,6%). Disusul oleh mereka yang menyelesaikan pendidikan tinggi (D3, S1, atau S2) sebanyak 20 orang (22,5%). Sementara responden yang hanya menempuh pendidikan hingga tingkat SMP berjumlah 17 orang (19,1%), dan yang hanya menyelesaikan pendidikan dasar (SD) adalah 15 orang atau 16,9%.

6. Deskripsi Variabel Penelitian

Setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan, tahap berikutnya dalam penelitian ini adalah menyusun data ke dalam bentuk tabulasi agar mempermudah analisis terhadap respon yang diberikan oleh para partisipan. Fokus dari analisis ini mencakup tiga variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan

Pegawai, serta Fasilitas Pelayanan, dan satu variabel dependen, yakni Kepuasan Masyarakat. Melalui tabulasi ini, setiap jawaban responden akan dirata-ratakan untuk memperoleh gambaran umum terhadap kecenderungan persepsi masyarakat.

Dalam menentukan nilai rata-rata dan mengelompokkan hasil tersebut ke dalam kategori tertentu, digunakan metode klasifikasi interval yang mengacu pada pendekatan dari Sudjana. Langkah pertama yang dilakukan adalah menghitung panjang atau lebar interval (disebut juga panjang kelas), dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Dimana :

- 1) P menyatakan panjang interval
- 2) Nilai Tertinggi merupakan skor maksimum yang diperoleh dari data
- 3) Nilai Terendah adalah skor minimum dalam data
- 4) Jumlah Kelas ditentukan sebanyak 5

Setelah panjang interval ditentukan, hasil rata-rata dari jawaban responden kemudian diinterpretasikan ke dalam lima kategori penilaian untuk menggambarkan tingkat penilaian terhadap masing-masing variabel. Adapun pengelompokannya adalah sebagai berikut:

Sangat buruk = 1,00-1,79

Buruk = 1,80-2,59

Cukup Baik = 2,60-3,39

Baik = 3,40-5,00

- a. sampel terhadap variabel kualitas pelayanan

Tabel 4.7
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Rata- Rata
		5	4	3	2	1		
1	Standar pelayanan yang jelas	15	27	35	11	1	311	3,49
		17%	30%	39%	12%	1%		
2	Pelayanan segera	15	20	36	17	1	298	3,34
		17%	22%	40%	19%	1%		
3	Mersepon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	17	19	31	21	1	297	3,33
		19%	21%	35%	24%	1%		
4	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat	12	18	32	26	1	281	3,15
		13%	20%	36%	29%	1%		
5	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	11	16	32	29	1	274	3,04
		12%	18%	36%	33%	1%		
6	Jaminan keamanan dokumen	12	18	34	23	2	284	3,19
		13%	20%	38%	26%	2%		
7	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	11	15	30	28	5	286	3,21
		12%	17%	34%	31%	6%		
8	Petuga melayani dengan sikap ramah	16	18	26	27	2	288	3,23
		18%	20%	29%	30%	2%		
9		16	16%	34	20	3	295	

	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	18%	18%	38%	22%	3%		3,31
10	Kemudahan dalam proses pelayanan	17	16	31	23	2	292	3,28
		19%	18%	35%	26%	2%		

Berdasarkan hasil tabel 4.7 terhadap sepuluh item pernyataan, secara umum masyarakat memberikan penilaian netral hingga setuju terhadap kualitas pelayanan, dengan skor rata-rata tertinggi pada aspek kejelasan standar pelayanan (3,49) yang menunjukkan persepsi positif, sementara aspek lain seperti kecepatan pelayanan, jaminan tepat waktu, keamanan dokumen, sikap ramah, dan kenyamanan tempat masih berada pada kategori netral, yang mengindikasikan perlunya peningkatan lebih lanjut agar pelayanan publik dapat lebih memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh.

b. Deskripsi jawaban sampel terhadap variabel kedisiplinan pegawai

Tabel 4.8
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kedisiplinan Pegawai

No	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
1	Aparatur melaksanakan tugas dengan tepat waktu	13	23	30	22	1	312	3,50
		13%	26%	34%	25%	1%		
2	Aparatur datang tepat waktu	11	14	34	29	1	272	3,05
		12%	16%	38%	33%	1%		
3	Bekerja sesuai aturan	14	18	27	28	2	283	3,17
		16%	20%	30%	31%	2%		
4		13	13	34	26	3	280	

	Penyelesaian tugas sesuai ketentuan	15%	15%	38%	29%	3%		3,14
5	Tanggung jawab terhadap tugas	17	19	25	27	1	281	3,15
		19%	21%	28%	30%	1%		
6	Penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang baik	13	18	30	27	1	272	3,05
		15%	20%	34%	30%	1%		

Berdasarkan hasil 4.8 terhadap enam item pernyataan mengenai kedisiplinan aparatur, secara umum masyarakat memberikan penilaian netral hingga setuju, dengan skor rata-rata tertinggi terdapat pada item "aparatur melaksanakan tugas dengan tepat waktu" sebesar 3,50 yang menunjukkan kecenderungan setuju, sedangkan item lainnya seperti kedatangan tepat waktu, penyelesaian tugas sesuai ketentuan, dan pemeliharaan peralatan masih berada pada kategori netral, yang mengindikasikan bahwa aspek kedisiplinan aparatur perlu terus ditingkatkan untuk menciptakan pelayanan yang lebih profesional dan memuaskan masyarakat.

c. Deskripsi jawaban sampel terhadap variabel fasilitas pelayanan

Tabel 4.9
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Pelayanan

No	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
1	Lokasi mudah dijangkau	21	33	25	9	1	331	3,71
		24%	37%	28%	10%	1%		
2	Perencanaan tata ruang baik	11	20	38	19	1	232	2,60
		12%	22%	43%	21%	1%		
3		15	13	33	26	2	280	

	Ruang tunggu nyaman	17%	15%	37%	29%	2%		3,14
4	Ruang tunggu indah	11	15	34	28	1	274	3,07
		12%	17%	38%	31%	1%		
5	Penataan ruang yang rapi	12	14	34	28	1	275	3,08
		13%	16%	38%	31%	1%		
6	Perlengkapan lengkap	11	14	32	31	1	270	3,03
		12%	16%	36%	35%	1%		
7	Penataan pencahayaan yang baik	11	17	28	31	2	271	3,04
		12%	19%	31%	35%	2%		
8	Desain warna ruang yang baik	14	19	26	26	4	280	3,14
		16%	21%	29%	29%	4%		
9	Tersedia papan informasi	16	12	32	27	2	279	3,13
		18%	13%	36%	30%	2%		
10	Terdapat tanda petunjuk arah	14	13	34	26	2	278	3,12
		16%	15%	38%	29%	2%		

Berdasarkan hasil interpretasi terhadap sepuluh item pernyataan mengenai fasilitas pelayanan, diperoleh bahwa masyarakat cenderung setuju terhadap kemudahan lokasi (rata-rata 3,71) sebagai aspek paling positif, sementara aspek lainnya seperti kenyamanan ruang tunggu, pencahayaan, penataan ruang, dan keberadaan informasi berada dalam kategori netral (rata-rata 2,60–3,14), yang mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas fasilitas secara menyeluruh untuk mendukung terciptanya kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

d. Deskripsi jawaban sampel terhadap kepuasan masyarakat

Tabel 4.10
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat

No	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Rata- Rata
		5	4	3	2	1		
1	Prosedur pelayanan yang mudah	14	21	36	16	2	296	3,32
		16%	24%	40%	18%	2%		
2	Prosedur pelayanan yang jelas	13	9	29	36	2	262	3,94
		15%	10%	33%	40%	2%		
3	Persyaratan pelayanan yang sesuai	15	15	38	19	2	289	3,24
		17%	17%	43%	21%	2%		
4	Persyaratan pelayanan yang mudah	16	14	27	30	2	279	3,13
		18%	16%	30%	34%	2%		
5	Kejelasan informasi dari petugas pelayanan	12	12	36	27	2	262	3,94
		13%	13%	40%	30%	2%		
6	Kemampuan staf pelayanan dalam memberikan arahan atau panduan dengan jelas	13	13	35	27	1	277	3,11
		15%	15%	39%	30%	1%		
7	Kedisiplinan petugas dalam menjalankan tugasnya	12	15	37	24	1	280	3,14
		13%	17%	42%	27%	1%		
8	Petugas pelayanan selalu hadir tepat waktu	13	14	32	25	5	272	3,05
		15%	16%	36%	28%	6%		
9	Petugas pelayanan bertanggung jawab terhadap	14	15	29	28	3	276	3,10
		16%	17%	33%	31%	3%		

	tugas dan kewaibannya							
10	Kesigapan petugas pelayanan dalam memberikan bantuan atau solusi ketika diperlukan	14	17	37	18	3	288	3,23
		16%	19%	42%	20%	3%		
11	Kemampuan staf pelayanan memberikan informasi yang lengkap ddann akurat terkait dengan pertanyaan atau permintaan	14	17	37	19	2	289	3,24
		16%	19%	42%	21%	2%		
12	Petugas pelayanan memiliki keterampilan komunikasi yang baik dala berinteraksi dengan masyarakat	15	13	38	22	1	286	3,21
		17%	15%	43%	25%	1%		
13	Kecepatan respon dari staf pelayanan dalam memberikan layanan	13	12	37	26	1	277	3,11
		15%	13%	42%	29%	1%		
14	Layanan yang diberikan efisien dan tanpa menimbulkan penundaan	13	10	33	31	2	268	3,01
		15%	11%	37%	35%	2%		

Berdasarkan hasil analisis terhadap indikator pelayanan, diketahui bahwa prosedur pelayanan yang mudah, kemampuan staf dalam memberikan informasi yang lengkap, serta kesigapan dalam memberi bantuan memperoleh respons cenderung setuju dengan rata-rata antara 3,01 hingga 3,32, sementara indikator lain seperti efisiensi layanan dan kejelasan prosedur cenderung berada pada kategori netral hingga kurang disetujui, menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar masyarakat menganggap pelayanan sudah cukup baik, masih terdapat kelemahan dalam aspek kejelasan prosedur, efisiensi, dan kecepatan layanan yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan optimal.

C. Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk memastikan keseluruhan instrumen yang digunakan memenuhi kriteria validitas. Prosesnya tidak dilakukan secara konvensional, melainkan dengan memanfaatkan perangkat lunak statistik, yaitu SPSS versi 27, guna memperoleh hasil yang lebih akurat dan efisien. Analisis validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana butir-butir pernyataan dalam instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menilai apakah masing-masing item layak digunakan atau tidak, dapat diperhatikan melalui tabel yang disajikan berikut ini.

Tabel 4.11
Uji Validitas
Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Item Pernyataan	Total Correlations	Tingkat Kevalidan	Ket
1	0,792	0,208	Valid
2	0,761	0,208	Valid
3	0,814	0,208	Valid
4	0,820	0,208	Valid
5	0,796	0,208	Valid
6	0,785	0,208	Valid
7	0,604	0,208	Valid
8	0,892	0,208	Valid
9	0,833	0,208	Valid
10	0,863	0,208	Valid

Sumber : Output SPSS 27 2025

Tabel 4.12
Uji Validitas
Variabel Kedisiplinan Pegawai (X2)

Item Pertanyaan	Total Correlations	Tingkat Kevalidan	Ket
1	0,796	0,208	Valid
2	0,845	0,208	Valid
3	0,878	0,208	Valid
4	0,897	0,208	Valid
5	0,863	0,208	Valid
6	0,850	0,208	Valid

Sumber : Output SPSS 27 2025

Tabel 4.13
Uji Validitas
Variabel Fasilitas Pelayanan (X3)

Item Pertanyaan	Total Correlations	Tingkat Kevalidan	Ket
1	0,659	0,208	Valid
2	0,785	0,208	Valid
3	0,818	0,208	Valid
4	0,843	0,208	Valid
5	0,809	0,208	Valid
6	0,857	0,208	Valid
7	0,852	0,208	Valid
8	0,823	0,208	Valid
9	0,819	0,208	Valid
10	0,831	0,208	Valid

Sumber : Output SPSS 27 2025

Tabel 4.14
Uji Validitas
Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Item Pertanyaan	Total Correlations	Tingkat Kevalidan	Ket
1	0,782	0,208	Valid
2	0,862	0,208	Valid
3	0,831	0,208	Valid
4	0,806	0,208	Valid
5	0,846	0,208	Valid
6	0,852	0,208	Valid
7	0,864	0,208	Valid
8	0,796	0,208	Valid
9	0,835	0,208	Valid
10	0,795	0,208	Valid
11	0,727	0,208	Valid
12	0,804	0,208	Valid
13	0,866	0,208	Valid
14	0,876	0,208	Valid

Sumber : Output SPSS 27 2025

Merujuk pada hasil yang ditampilkan dalam tabel 4.7 hingga 4.10, terlihat bahwa nilai Corrected Item-Total Correlation (r hitung) dari setiap indikator pada variabel X1, X2, X3, dan Y menunjukkan angka yang berada di atas ambang batas minimum, yakni 0,208. Hal ini menandakan bahwa setiap item pertanyaan yang termasuk dalam keempat variabel tersebut memiliki korelasi yang memadai terhadap total skor, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang terdapat dalam instrumen dinyatakan sah dan memenuhi syarat validitas.

2. Uji Reliabilitass

Instrumen survei dapat dikategorikan memiliki tingkat keandalan yang baik apabila jawaban responden terhadap sejumlah item tetap konsisten sepanjang pengukuran. Keajegan tersebut menunjukkan bahwa alat ukur memiliki stabilitas internal. Untuk menilai konsistensi internal tersebut, dilakukan pengujian reliabilitas dengan dukungan software statistik SPSS.³ Rangkuman hasil pengujian reliabilitas dapat ditinjau pada tabel berikut yang menyajikan nilai koefisien dari masing-masing variabel:

Tabel 4.15
Uji Reliabilitas
Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai, dan Fasilitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Masyarakat

	Reliability Statistics	
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Pelayanan (X1)	0,933	10

	Reliability Statistics	
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kedisiplinan Pegawai (X2)	0,927	6

³ Imam Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program," *Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

	Reliability Statistics	
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Fasilitas Pelayanan (X3)	0,942	10

	Reliability Statistics	
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kepuasan Masyarakat (X1)	0,964	14

Sumber : Output SPSS 27 2025

Berdasarkan data yang tercantum dalam tabel, seluruh variabel penelitian yakni X1, X2, X3, dan Y menunjukkan nilai Cronbach's Alpha (α) yang melebihi batas minimum 0,60. Nilai tersebut merupakan indikator bahwa seluruh konstruk dalam instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang memadai. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dari kuesioner layak untuk dianalisis lebih lanjut dalam tahapan pengolahan data berikutnya.

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, analisis normalitas dilakukan menggunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov dengan memanfaatkan perangkat lunak statistik SPSS. Tujuan dari uji ini adalah untuk menilai apakah residual dari model regresi, baik yang berasal dari variabel dependen maupun independen, mengikuti pola distribusi normal. Hal ini penting karena distribusi normal residual merupakan salah satu prasyarat dalam analisis regresi linear klasik.⁴ Informasi hasil pengujian tersebut disajikan pada tabel yang tersedia berikutnya.

⁴ Erwin Bahruddin and Asep Saepul Hamdi, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, (Cet. III; Yogyakarta: Deepublish, 2014), 34

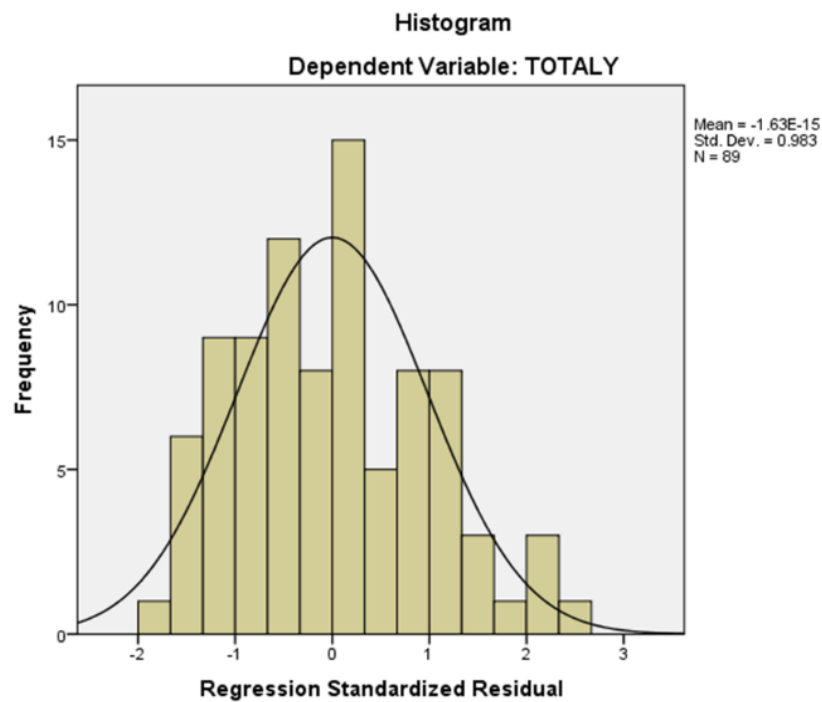
Tabel 4.16
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.65147455
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.059
	Negative	-.046
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Output SPSS 27 2025

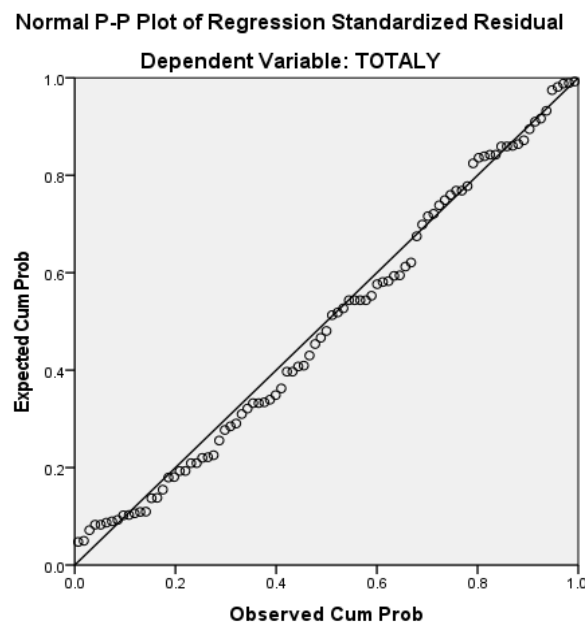
Hasil pengujian menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,200. Karena angka tersebut lebih besar dibandingkan dengan tingkat signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual bersifat normal secara statistik. Hal ini memperkuat bahwa syarat normalitas dalam regresi telah terpenuhi. Visualisasi data melalui histogram juga menampilkan pola sebaran yang menyerupai kurva lonceng, memperkuat temuan bahwa data residual terdistribusi secara simetris dan mendekati distribusi normal.

Gambar 4.2
Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas



Histogram yang menampilkan bentuk menyerupai lonceng atau kurva simetris merupakan representasi dari distribusi normal atau Gaussian distribution. Sebagian besar nilai residual berkumpul di sekitar nilai rata-rata (mean), membentuk puncak yang khas. Semakin simetris bentuk histogram, semakin kuat bukti bahwa residual dalam model mengikuti distribusi normal. Grafik ini menjadi pendukung visual terhadap hasil pengujian Kolmogorov-Smirnov yang telah dijelaskan sebelumnya.

Gambar 4.3
Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas



Selain histogram, uji normalitas juga diperkuat melalui grafik Probability Plot (P-Plot) yang dihasilkan dari SPSS versi 27. Berdasarkan gambar yang ditampilkan, terlihat bahwa titik-titik data residual menyebar mengikuti arah dan pola garis diagonal. Sebaran yang berdekatan dan konsisten terhadap garis diagonal mengindikasikan bahwa data residual memiliki distribusi yang mendekati normal. Kondisi ini mendukung kelayakan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

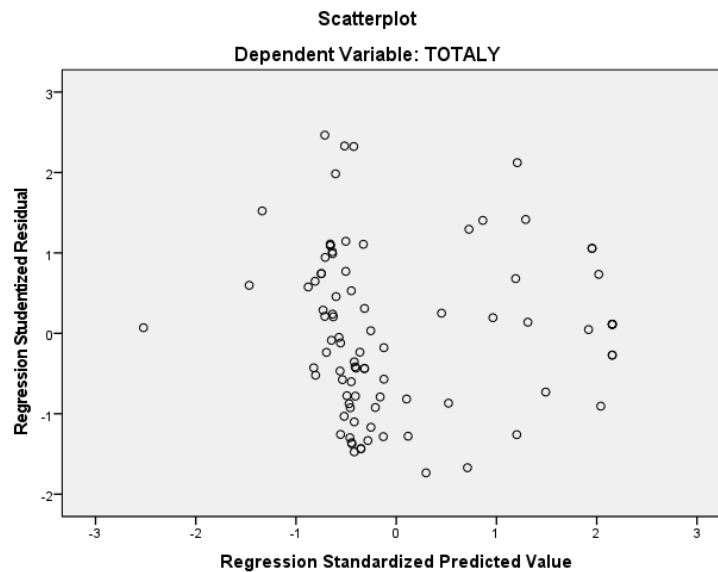
b. Uji Heteroskedastisitas

Analisis heteroskedastisitas bertujuan untuk meninjau ada tidaknya perbedaan varians residual antar pengamatan. Dalam konteks regresi, apabila nilai varians residual berbeda dari satu observasi ke observasi lainnya, maka terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan (homoskedastis). Uji ini dilakukan dengan melihat

penyebaran titik pada grafik scatterplot antara nilai prediksi (ZPRED) dan sisa (SRESID) yang diperoleh dari model.

Gambar 4.4

Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedasitas



Berdasarkan pengamatan terhadap grafik scatterplot, terlihat bahwa titik-titik tersebar secara acak di atas dan di bawah garis horizontal pada sumbu Y, tanpa membentuk pola tertentu. Penyebaran yang tidak berpola ini menunjukkan bahwa varians residual relatif seragam pada setiap level prediksi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung gejala heteroskedastisitas, dan syarat regresi linear dalam aspek ini telah terpenuhi.

c. Uji Multikolinearitas

Untuk memastikan tidak adanya hubungan kuat antara variabel independen, dilakukan pengujian multikolinearitas. Adanya korelasi tinggi antar variabel bebas dapat menyebabkan distorsi dalam estimasi model regresi. Salah satu cara untuk mendeteksi masalah ini adalah dengan melihat nilai Tolerance dan Variance

Inflation Factor (VIF) yang tersedia pada kolom Collinearity Statistics dalam tabel hasil regresi.

Tabel 4.17
Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolineritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,420	1,173		-1,210	,230		
	X1	,402	,104	,275	3,865	,000	,109	9,156
	X2	,684	,157	,307	4,340	,000	,111	9,048
	X3	,610	,086	,424	7,113	,000	,155	6,452
a. Dependent Variable: TOTAL_Y								

Sumber : Output SPSS 27 2025

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai Tolerance di atas 0,10, yang berarti tidak terdapat indikasi kolinearitas tinggi. Selain itu, nilai VIF untuk semua variabel juga berada di bawah angka 10, yang mengindikasikan tidak adanya gejala multikolineritas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari masalah korelasi antar variabel bebas dan layak untuk digunakan dalam menarik kesimpulan dari hasil analisis.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana variabel dependen Y dapat diprediksi berdasarkan kontribusi beberapa variabel independen, yaitu X1, X2, dan X3. Teknik ini sangat bermanfaat untuk menilai pengaruh secara simultan maupun parsial dari ketiga variabel bebas tersebut terhadap variabel terikat. Setelah dilakukan pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27.0, diperoleh model regresi linier berganda yang menggambarkan hubungan antar variabel.

Tabel 4.18
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.420	1.173		-1.210	.230
	X1	.402	.104	.275	3.865	.000
	X2	.684	.157	.307	4.340	.000
	X3	.610	.086	.424	7.113	.000
a. Dependent Variable: TOTALLY						

Sumber : Output SPSS 27 2025

Berdasarkan hasil output yang dihasilkan dari proses analisis regresi berganda tersebut, maka dapat dirumuskan model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -1.420 + 0.402X_1 + 0.684X_2 + 0.610X_3$$

Hasil perhitungan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta sebesar -1,420 menunjukkan bahwa ketika semua variabel independen (X1, X2, dan X3) berada dalam kondisi nol atau tidak aktif, maka nilai prediksi dari variabel dependen Y adalah sebesar -1,420. Artinya, dalam kondisi tanpa adanya kontribusi dari faktor X1, X2, dan X3, maka nilai dasar dari Y bersifat negatif.
- b. Koefisien pada variabel X1 yang bernilai 0,402 mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan satu satuan pada X1, sementara X2 dan X3 tetap konstan, maka nilai Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,402. Ini mengisyaratkan adanya hubungan positif antara X1 dan Y, di mana semakin besar nilai X1, maka Y juga cenderung meningkat.

- c. Koefisien regresi untuk variabel X2 sebesar 0,684 menyiratkan bahwa setiap tambahan satu satuan pada X2, dengan asumsi variabel lain tetap, akan menyebabkan Y meningkat sebesar 0,684. Ini menunjukkan bahwa X2 memberikan dampak positif yang cukup kuat terhadap perubahan nilai Y.
- d. Demikian pula, koefisien regresi untuk X3 yang sebesar 0,610 menandakan bahwa peningkatan satu satuan dalam variabel X3, dalam keadaan X1 dan X2 tidak berubah, akan berdampak pada peningkatan nilai Y sebesar 0,610. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X3 juga memiliki kontribusi positif terhadap Y, sehingga semakin tinggi nilai X3, maka variabel Y diperkirakan akan semakin meningkat pula.

3. Uji Hipotesis

a. Uji F (Uji Simultan)

Analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah seluruh variabel independen, yakni X1, X2, dan X3, secara kolektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Y. Pengujian ini dilakukan dengan pendekatan Analysis of Variance (ANOVA) atau yang dikenal sebagai uji F.

Tabel 4.19
Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12566,051	3	4188,684	575,491	,000 ^b
	Residual	618,668	85	7,278		
	Total	13184,719	88			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						

Sumber : Output SPSS 27 2025

Berdasarkan hasil analisis ANOVA, nilai F hitung yang diperoleh adalah sebesar 575,491, sementara nilai F tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) adalah

2,47. Karena nilai F hitung jauh lebih besar dibandingkan F tabel, dan nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000 (jauh lebih kecil dari $\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik, terdapat pengaruh signifikan secara simultan dari ketiga variabel independen tersebut terhadap variabel dependen.

b. Uji T (Uji Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk menilai kontribusi masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji t menguji seberapa kuat hubungan satu per satu variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), yang hasilnya disajikan dalam tabel koefisien regresi.

Tabel 4.20
Hasil Uji T (Uji Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.420	1.173		-1.210	.230
	X1	.402	.104	.275	3.865	.000
	X2	.684	.157	.307	4.340	.000
	X3	.610	.086	.424	7.113	.000
a. Dependent Variable: TOTALLY						

Sumber : Output SPSS 27 2025

Hasil pengujian menunjukkan bahwa:

- 1) Variabel X1 memiliki nilai t hitung sebesar 3,865, yang lebih tinggi dari t tabel sebesar 1,987. Nilai signifikansi sebesar 0,00 menunjukkan bahwa probabilitas kesalahan di bawah ambang 0,05. Oleh karena itu, X1 terbukti secara parsial berpengaruh terhadap Y. Pengaruh tersebut ditunjukkan melalui nilai koefisien Beta sebesar 27,5%, yang menandakan seberapa besar kontribusi X1 dalam mempengaruhi Y.

- 2) Variabel X2 memperlihatkan nilai t hitung sebesar 4,340, juga lebih tinggi dari t tabel (1,987), serta nilai signifikansi 0,00 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan bukti bahwa X2 secara individu berpengaruh terhadap Y. Nilai Beta yang tercatat sebesar 30,7% menandakan bahwa X2 memberikan pengaruh cukup besar terhadap variabel dependen.
- 3) Variabel X3 memperoleh nilai t hitung tertinggi di antara ketiganya, yaitu sebesar 7,113 dengan nilai signifikansi 0,00, yang menunjukkan bahwa hubungan antara X3 dan Y juga signifikan secara statistik. Nilai Beta dari X3 mencapai 42,4%, menjadikannya sebagai variabel dengan kontribusi paling dominan dalam model regresi ini.

c. Uji Koefisien Determinasi

Tujuan dari analisis koefisien determinasi adalah untuk mengidentifikasi seberapa besar proporsi pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Proses ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik, yaitu SPSS versi 27 pada sistem operasi Windows. Melalui hasil perhitungan tersebut, diperoleh besaran koefisien determinasi yang mencerminkan kekuatan hubungan antara variabel-variabel yang dianalisis.

Tabel 4.21

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.976 ^a	.953	.951	2.698
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber : Output SPSS 27 2025

Berdasarkan hasil ringkasan model (Model Summary) yang dihasilkan oleh SPSS, diketahui bahwa nilai R kuadrat (R^2) mencapai angka 0,951. Angka ini menunjukkan bahwa sekitar 95,1% dari perubahan yang terjadi pada variabel

dependen Y dapat dijelaskan oleh pengaruh gabungan dari ketiga variabel independen, yaitu X1, X2, dan X3. Sementara itu, sisanya sebesar 4,9% merupakan kontribusi dari faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini. Dengan demikian, meskipun sebagian besar variasi pada variabel Y dapat dijelaskan oleh X1, X2, dan X3, masih terdapat pengaruh eksternal lain yang mungkin perlu ditelusuri dalam penelitian lanjutan.

E. Pembahasan

1. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan temuan penelitian ini, kualitas pelayanan terbukti memberikan kontribusi positif serta memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini diperkuat melalui hasil uji parsial (uji t), yang mengindikasikan adanya hubungan yang bermakna secara statistik antara mutu pelayanan dan kepuasan pengguna layanan. Dalam model regresi linear berganda yang digunakan, variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai signifikansi yang relevan, menandakan adanya pengaruh nyata. Ini berarti bahwa ketika pelayanan diberikan dengan lebih cepat, sopan, serta dilakukan secara profesional, maka kecenderungan masyarakat untuk merasa puas terhadap layanan yang diterima akan semakin tinggi.

Hal ini sejalan dengan nilai-nilai ekonomi Islam yang menekankan pentingnya memberi pelayanan yang baik dan penuh integritas. sebagaimana telah disebutkan pada bab I. 2 Allah swt berfirman dalam Q.S. Al-Baqarah / 2:267

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفَقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغِصُّوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ﴾

Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu infakkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan

memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.⁵

Ayat ini memberikan pelajaran moral bahwa dalam memberi (termasuk dalam konteks pelayanan publik), kita dianjurkan untuk memberikan yang terbaik, bukan yang asal-asalan atau setengah hati. Kualitas pelayanan yang baik mencerminkan nilai keislaman yang menjunjung tinggi profesionalitas, kejujuran, dan etika.

Berdasarkan tafsiran lain juga setiap manusia dituntun untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, menciptakan kesan positif, serta menjauhi bentuk pelayanan yang tidak memuaskan. pentingnya dalam memberikan pelayanan yang baik karena layanan bukan sekadar proses pengiriman atau pemberian, melainkan juga berkaitan dengan pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman emosional.⁶

Penjelasan ini dapat diperkuat secara teoritis melalui *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver. Dalam teori ini dijelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan awal pelanggan (*expectation*) dengan kinerja nyata yang mereka terima (*perceived performance*). Ketika kualitas pelayanan yang diberikan melampaui harapan (*positive disconfirmation*), maka akan timbul kepuasan. Sebaliknya, jika pelayanan berada di bawah harapan (*negative disconfirmation*), maka akan terjadi ketidakpuasan.

Temuan ini juga diperkuat oleh beberapa penelitian terdahulu, antara lain: Didin Fitriana Dewi dalam skripsinya tahun 2020 yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas terhadap kepuasan

⁵ Kementerian Agama, “Qur-an Kemenag,” Kementerian Agama, Indonesia, 2022, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/87?from=1&to=19%0Ahttps://quran.kemenag.go.id/sura/10%0Ahttps://quran.kemenag.go.id/sura/2>.

⁶ Said Al Khudry, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Madu Wana Muria Pati” (Skripsi diterbitkan jurusan Ekonomi Syariah, IAIN Kudus, 2021).

masyarakat pemohon paspor di kantor imigrasi kelas ii blitar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan islami, disiplin kerja, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh Variabel Kedisiplinan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai memberikan pengaruh yang positif sekaligus signifikan dalam menentukan kepuasan masyarakat. Hasil pengujian parsial (uji t) mendukung kesimpulan ini dengan menunjukkan nilai signifikansi yang menyatakan bahwa kedisiplinan pegawai memiliki hubungan yang kuat terhadap persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam analisis regresi linear berganda, indikator kedisiplinan pegawai menjadi salah satu variabel yang memiliki kontribusi penting. Pegawai yang menjalankan tugas dengan disiplin waktu, menaati prosedur kerja, serta bersikap profesional akan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih memuaskan bagi masyarakat.

Kedisiplinan kerja sangat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, pegawai yang disiplin datang tepat waktu, bekerja sesuai prosedur, dan bertanggung jawab atas tugasnya akan menciptakan kesan positif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kedisiplinan pegawai, maka semakin besar pula kemungkinan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Maka dari itu, peningkatan kedisiplinan pegawai harus menjadi fokus utama dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Nilai-nilai ini juga sangat sejalan dengan ajaran Islam. Dalam Q.S. Al-Baqarah / 2 : 267 Secara teoritis, penjelasan mengenai pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan masyarakat dapat dijelaskan melalui *Expectancy*

Disconfirmation Theory (EDT) yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver. Teori ini menyatakan bahwa kepuasan muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan awal masyarakat (*expectations*) dengan kinerja nyata (*actual performance*) yang mereka terima. Jika kinerja pelayanan termasuk kedisiplinan pegawai melebihi harapan masyarakat (*positive disconfirmation*), maka akan tercipta kepuasan. sebaliknya, bila tidak sesuai harapan (*negative disconfirmation*), akan timbul ketidakpuasan.

Temuan ini juga diperkuat oleh beberapa penelitian terdahulu Ahmad Nurhidayat dan Bahtiar Efendi juga menemukan bahwa disiplin kerja pegawai, bersama variabel kualitas pelayanan publik dan responsivitas, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Purwosori, Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo.

Dengan demikian, hasil penelitian ini, ditinjau dari sudut empiris, teoritis, dan normatif, menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai merupakan komponen penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Peningkatan kedisiplinan harus menjadi prioritas dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkungan pemerintahan desa maupun lembaga pelayanan masyarakat lainnya.

3. Pengaruh Variabel Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil dari penelitian ini juga mengungkapkan bahwa ketersediaan serta kualitas fasilitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis parsial menggunakan uji t menunjukkan adanya hubungan yang bermakna secara statistik antara fasilitas yang tersedia dan tingkat kepuasan masyarakat. Dalam kerangka regresi linear berganda, variabel fasilitas pelayanan memperoleh nilai signifikansi yang mendukung adanya pengaruh positif. Artinya, fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrian yang tertib, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang

mendukung, akan memperbesar peluang masyarakat merasa puas terhadap keseluruhan proses pelayanan yang mereka terima.

Kemudahan penggunaan fasilitas juga menjadi aspek penting yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Ketika fasilitas mudah diakses dan digunakan tanpa kesulitan, masyarakat merasa lebih puas dan cenderung memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan. Di Kantor Desa Pulau Enam, keberadaan fasilitas yang mendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, sarana kebersihan, kelengkapan informasi pelayanan, dan peralatan administrasi berperan penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat.

Fasilitas yang bersih, tertata dengan baik, dan dikelola secara profesional memberikan kesan bahwa masyarakat dihargai dan diperlakukan dengan baik. Masyarakat yang merasa bahwa fasilitas pelayanan memenuhi harapan mereka akan merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengadaan dan pemeliharaan fasilitas harus menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Nilai pentingnya memberikan fasilitas yang layak juga ditegaskan dalam ajaran Islam. Dalam Q.S. Al-Baqarah / 2 : 267, ayat ini mengajarkan bahwa dalam memberikan sesuatu, termasuk dalam konteks pelayanan publik, seharusnya diberikan yang terbaik tidak asal atau seadanya. Hal ini mencerminkan pentingnya menyediakan fasilitas yang baik, bersih, dan bermanfaat bagi masyarakat, sebagai bentuk penghormatan dan tanggung jawab moral dari penyelenggara pelayanan publik.

Dari sisi teori, *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat muncul dari perbandingan antara ekspektasi awal mereka dengan kinerja nyata yang diterima. Jika fasilitas pelayanan melebihi harapan (*positive disconfirmation*),

maka masyarakat akan merasa puas. sebaliknya, jika fasilitas tidak sesuai atau di bawah harapan (*negative disconfirmation*), maka akan timbul ketidakpuasan. Dengan demikian, kelengkapan, kenyamanan, dan kualitas fasilitas sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

Penelitian ini juga sejalan dengan temuan penelitian terdahulu Dewi Febriani melalui penelitiannya di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh menyimpulkan bahwa meskipun fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan dalam konteks PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan), tetapi variabel ini tetap menjadi elemen penting yang perlu diperhatikan karena berpotensi memengaruhi kepuasan dalam konteks yang berbeda.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Pulau Enam. Oleh karena itu, pihak desa perlu secara aktif memperhatikan pengadaan, perawatan, dan pengelolaan fasilitas pelayanan guna menciptakan lingkungan yang nyaman dan profesional bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah dilakukan, maka diperoleh beberapa poin kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat desa pulau enam.
2. Secara parsial variabel kedisiplinan pegawai memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat desa pulau enam.
3. Secara parsial variabel fasilitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat desa pulau enam.
4. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa pulau enam.

B. Saran

Merujuk pada kesimpulan yang telah dirumuskan dari penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat nyata, baik secara praktis maupun akademis:

1. Untuk kalangan akademisi dan peneliti, temuan dari studi ini bisa dijadikan sebagai bahan acuan dalam pengembangan penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan isu-isu kualitas pelayanan, kedisiplinan aparatur, serta ketersediaan fasilitas pelayanan publik dalam kaitannya dengan kepuasan penerima layanan.
2. Bagi Pemerintah Desa Pulau Enam, peneliti menyarankan agar melakukan penguatan di aspek pelayanan publik melalui peningkatan kecepatan, ketepatan, keramahan, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Disiplin kerja pegawai juga perlu terus dibina dan dibudayakan sebagai nilai inti organisasi dalam menciptakan pelayanan yang andal. Selain itu, perhatian terhadap kondisi fasilitas pelayanan termasuk tata letak ruang, kenyamanan area tunggu, pencahayaan yang memadai, dan informasi yang mudah diakses merupakan hal yang penting untuk mendukung pengalaman pelayanan yang menyenangkan bagi masyarakat.

3. Untuk pemerintah daerah, disarankan agar mendukung pengembangan kapasitas aparatur desa melalui program pelatihan rutin dan terstruktur. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman aparatur mengenai etika pelayanan, profesionalisme, serta prinsip-prinsip dasar pelayanan publik yang menjunjung nilai keadilan, transparansi, serta akuntabilitas.
4. Untuk peneliti di masa mendatang, sebaiknya memperluas lingkup dan cakupan penelitian, baik dari segi wilayah maupun variabel tambahan yang mungkin relevan, agar diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh terkait hubungan antara kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai, serta kondisi fasilitas dengan tingkat kepuasan masyarakat.

KEPUSTAKAAN

- Abdussamad, Dr H Zuchri, and M S SIK. "Metode Penelitian Kualitatif. Edited by MS Dr." *Patta Rapanna, Makassar*, 2021.
- Adawia, Popon Rabia, Ayu Azizah, Yenia Endriastuty, and Sugandhi Sugandhi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota)." *Sebatik* 24, no. 1 (2020): 87–95.
- Agung, Anak Agung Putu, and Anik Yuesti. "Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif." Ab Publisher, 2017.
- Aisyah, Siti, Agustiawan Agustiawan, Nurwanita Nurwanita, and Fatma Fatma. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Motor Yamaha Vixion." *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2, no. 1 (2020): 59–75. <https://doi.org/10.24239/jiebi.v2i1.23.59-75>.
- Anisa, Siti. "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia." Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018.
- Ansori, Muslich. *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*. Airlangga University Press, 2020.
- Arifin, Syamsul, Nur Aini Anisa, and Priyo Utomo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Day Motor Surabaya." *Journal on Education* 5, no. 3 (2023): 9629–36.
- Arnisah, Rida, and Saparuddin Siregar. "Peningkatan Kedisiplinan Kerja Dalam Memaksimalkan Kinerja Pegawai di Kantor DPRD Kabupaten Labuhanbatu Utara." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 1 (2023): 147–57.
- Ashal, Muhammad Ibnu. "Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Warung Kopi Keprok Karanggintung Kecamatan Sumbang Banyumas" n.d.
- Bahrudin, Erwin, and Asep Saepul Hamdi. "Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan." *Yogyakarta: Deepublish*, 2014.
- Chasanah, Iswatun, and Ade Rustiana. "Pengaruh Kemampuan Kerja, Fasilitas Kerja, Dan Prinsip Prosedur Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Se Kabupaten Batang." *Economic Education Analysis Journal* 6, no. 2 (2017): 433–46.
- Darmawan, Edwin Dwiki. "Pengaruh Harga, Fasilitas, Lokasi dan Service quality terhadap Kepuasan Konsumen pada Kebun Refugia di Kabupaten Magentan."

In *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, Vol. 6, 2024.

Darmayadi, Surya, Dedy Heriwibowo, and Koko Hermanto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat." *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6, no. 2 (2023): 1169–75.

Dewi, Didin Fitriana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar," 2020.

Duriat, Ahtu, and Regan Vaughan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya." *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 11, no. 1 (2020): 18–27.

Emilia, Khairunnisa. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar." Universitas Islam Kalimantan MAB, 2021.

Ermawati, Ermawati, Riza Putri Utami, and Irham Pakawaru. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Nasi Kuning Puput Di Kayumalue." *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2, no. 2 (2020): 36–56.

Etta, Mamang Sangadji, and Menurut Pasuraman yang dikutip oleh Etta. "A. Kualitas Pelayanan 1. Pengertian Kualitas Pelayanan." *Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekan Baru 1441 H/2020 M*, n.d., 32.

Fahmi, Syaifuddin. "Pengaruh Nilai, Manfaat Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Untuk Beralih (Studi Pada Pengguna Uang Elektronik Di Jawa Timur)." *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 6, no. 4 (2023): 544–58.

Febriani, Dewi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Petugas Dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh." *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis* 2, no. 2 (2022): 390–96.

Gaol, Jonner Lumban, Lamminar Hutabarat, and Endieni Meisari Bate'e. "Pengaruh Fasilitas Kantor Dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan." *Jurnal Darma Agung* 28, no. 2 (2020): 286–98.

Gatto, Petrolina Anastasia, and Rolly Maulana Awangga. *Pengelompokan Kedisiplinan Pegawai Berdasarkan Absensi Menggunakan Algoritma K-Means*. Penerbit Buku Pedia, 2023.

Ghozali, Imam. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program." *Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

- Ginting, Feri Fernandes. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday." Universitas Quality Berastagi, 2021.
- Hadi, Sofyan, and Akhmad Abdurrahman. "Pengaruh Sarana Kerja Dan Kemampuan Terhadap Kinerja Aparatur Kelurahan Landasan Ulin Selatan Kota Banjarbaru." *Administtraus* 3, no. 3 (2019): 57–92.
- Harahap, Alvionita. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidempuan Tenggara." IAIN Padangsidempuan, 2018.
- Harahap, Rifqah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Medan." *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen* 3, no. 1 (2021): 1–12.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media, 2018.
- Ir Syofian Siregar, M M. *Metode Pemilihan Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Prenada Media, 2017.
- Januar, Reno, Agus Hendrayady, and Ramadhani Setiawan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang." Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2023.
- Kadir, Abdul. "Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Di Rantau." *Jurnal Sains Sosio Humaniora* 5, no. 2 (2021): 750–58.
- Keliat, Mega Rosalina B R. "Analisis Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Simpang Empat Kabupaten Karo." Universitas Quality, 2020.
- Kementerian Agama. "Qur-an Kemenag." *Kementerian Agama, Indonesia*, 2022. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/87?from=1&to=19%0Ahttps://quran.kemenag.go.id/sura/10%0Ahttps://quran.kemenag.go.id/sura/2>.
- Khairunnisa, Kharunnisa. "Kualitas Layanan Bidang Penempatan Kerja Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banjarmasin." *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan* 5, no. 2 (2021): 57–62.
- Khairunnisa, Umu Rizka, Nurul Kemala Dewi, and Asri Fauzi. "Pengaruh Metode Berdongeng Menggunakan Media Wayang Terhadap Keterampilan

Menyimak Siswa Kelas II SDN 32 Cakranegara Tahun Ajaran 2022/2023.”
Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar 8, no. 1 (2023): 942–51.

Khudry, Said Al. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Madu Wana Muria Pati.” IAIN Kudus, 2021.

Lestari, Jihan Suci, Umi Farida, and Siti Chamidah. “Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Dan Lingkungan Kerjaterhadap Prestasi Kerja Guru.” *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 2 (2020).

Luthfiani, Fatma, Yuhefizar Yuhefizar, and Josephine Sudiman. “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile Kota Padang Panjang.” *Akuntansi Dan Manajemen* 19, no. 1 (2024): 27–42.

Mbate’e, Maria Magdalena. “Peranan Kedisiplinan Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Di Pustu Desa Botolakha Kecamatan Tuhemberua Kabupaten Nias Utara.” *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)* 3, no. 1 (2020): 98–110.

Mustamin, Mustamin, Siti Atika Rahm, Rahmad Hidayat, and Rahma Indriani. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa.” *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)* 11, no. 1 (2023): 93–103.

Nafisatur, M. “Metode Pengumpulan Data Penelitian.” *Metode Pengumpulan Data Penelitian* 3, no. 5 (2024): 5423–43.

Ningsih, Setia, and Hendra H Dukalang. “Penerapan Metode Suksesif Interval Pada Analsis Regresi Linier Berganda.” *Jambura Journal of Mathematics* 1, no. 1 (2019): 43–53.

Novita, Afria. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Melalui Kinerja Pegawai Polsek Batu Ampar.” Prodi Manajemen, 2020.

Nugroho, Untung. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Pendidikan Jasmani*. Penerbit CV. Sarnu Untung, 2018.

Nurhidayat, Ahmad, Bahtiar Efendi, Manajemen Fakultas, Ekonomi Unversitas, and Sains Al-Qur’an Wonosobo. “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, no. 2 (2021).

Nurpratama, Meddy, and Agus Yudianto. “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai Kpu Kabupaten Indramayu.” *Jurnal Investasi* 8, no. 1 (2022): 36–46.

- Paturrohman, M Sh, Muhammad Ridwan, M E Sy, Taufik Ridwan, and S Muhammadun. "Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan ditinjau dalam perspektif Islam. (Studi Kasus Store Associate Pada PT. Gramedia Asri Media Cirebon)," 2019.
- Pranitasari, Diah. "Analisis Disiplin Kerja." *Akuntansi Dan Manajemen, Vol. 18 No. 01, April 2021* 18 (2021).
- Rahmaningtyas, Wisudani. "Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan." *Economic Education Analysis Journal* 8, no. 3 (2019): 911–24.
- Rahmawati, Sri Rahayu, and Purwadhi Purwadhi. "Pengaruh Efektivitas Penerapan Absensi Fingerprint Dan Insentif Terhadap Disiplin Pegawai FPOK UPI." *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa* 2, no. 1 (2020).
- Ramdhan, Muhammad. *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara, 2021.
- Rosdiani, Nenti, and Angga Hidayat. "Pengaruh Derivatif Keuangan, Konservatisme Akuntansi Dan Intensitas Aset Tetap Terhadap Penghindaran Pajak." *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review* 1, no. 2 (2020): 131–43.
- Rosita, Esi, Wahyu Hidayat, and Wiwin Yuliani. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial." *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)* 4, no. 4 (2021): 279–84.
- Saefullah, Aep. "Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (2022): 1–20.
- Saputro, Ekhwan Yogi, Maya Widyana Dewi, and Wikan Budi Utami. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan Dan Biaya Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sawahan." *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 22, no. 1 (2021): 320–26.
- Sholichah, Atiek Mar'atus. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi." IAIN Ponorogo, 2021.
- Sihotang, Royanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Batu Aji." Prodi Administrasi Negara, 2022.
- Silitonga, Kris Monica, and Syifa Pramudita Faddila. "Peran Kedisiplinan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt Harum Maju Mapan Karawang." *Jurnal Economina* 2, no. 7 (2023): 1584–94.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 2020.

Sumarsid, Sumarsid, and Atik Budi Paryanti. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi)." *Jurnal Ilmiah M-Progress* 12, no. 1 (2022).

Syafaat, Muhammad, and Andika Nusa Putra. "Pengaruh Profit Sharing Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Palu)." *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam* 4, no. 1 (2022): 17–30.

Syaifulloh, Muhammad, and Hendri Sucipto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 1, no. 3 (2022): 387–99.

Utari, Nisa, Besse Arnawisuda Ningsi, and Irvana Arofah. "Model Persamaan Struktural Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pemeriksaan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Pasir Putih Sawangan Depok." *J Statistika: Jurnal Ilmiah Teori Dan Aplikasi Statistika* 16, no. 2 (2023): 565–73.

Vellayati, Widya Arum, and Muslikhah Dwihartanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-SI* 7, no. 2 (2018): 146–54.

Widad, Azhar Lujjatul, Ega Rahmat Pauji, and Ari Prayoga. "Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran Dan Hadits." *MIYAH: Jurnal Studi Islam* 16, no. 2 (2020): 364–72.

Widana, I Wayan, and Ni Putu Lia Muliani. "Uji Persyaratan Analisis." *Klik Media*, 2020.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165. Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id
---	---

Nomor : 548/Un.24/F.V/PP.00.9/02/2025	Palu, 3 Maret 2025
Sifat : Penting	
Lampiran : -	
Hal : Izin Penelitian	

Kepada Yth.
Kepala Desa Pulau Enam
di –
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

Nama	: Suci Aningsi
NIM	: 21.5.12.0157
TTL	: Pulau Enam, 01 Januari 2000
Semester	: VII (Tujuh)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi	: Ekonomi Syariah
Alamat	: Jl. Kedondong

Untuk melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: ***"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Desa Pulau Enam Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una"***

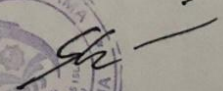
Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan Penelitian di Desa Pulau Enam

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam.

Dekan,




Sagir Muhammad Amin I

Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN TOJO UNA-UNA
KECAMATAN TOGEAN
DESA PULAU ENAM

SURAT KETERANGAN BALASAN PENELITIAN

No : 100.3/26.06 /DS-PE / 2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **BURHAN**
Jabatan : Kepala Desa Pulau Enam

Menerangkan dengan Sebenarnya :

Nama : **SUCI ANINGSI**
NIM : 215120157
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Bahwa yang tersebut namanya diatas di izinkan melaksanakan penelitian untuk memperoleh data dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai, dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kantor Desa Pulau Enam Kecamatan Togeian).**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk di gunakan dimana perlunya.

Pulau Enam, 12 Maret 2025

KEPALA DESA PULAU ENAM


BURHAN

Lampiran 3. Kuesioner

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai, dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada kantor Desa Pulau Enam Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una)

Assalamualaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan nama saya **Suci Aningsi (215120157)** mahasiswa S1 dari (Universitas Islam Negeri Datokarama Palu), dalam hal ini saya sedang mengadakan penelitian tugas akhir, dengan judul :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai, dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Studi pada kantor Desa Pulau Enam Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una."

Saya sangat mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini secara lengkap dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. jawaban yang diberikan akan digunakan **hanya untuk kepentingan penelitian** dan dijamin **kerahasiannya**.

Atas perhatian dan waktu yang diberikan, saya mengucapkan

Terimakasih Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan seksama butir pernyataan yang tertera dan jawaban sesuai pilihan anda
2. Kuesioner ini diberikan kepada masyarakat Desa Pulau Enam
3. Angket berisikan 40 butir pernyataan dari 4 variabel

Keterangan Point 1-5

5 : Sangat Setuju

4 : Setuju

3 : Netral

2 : Tidak Setuju

1 : Sangat Tidak Setuju

Nama Lengkap *

RAHMAWATI

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-Laki
- ☒ Perempuan

Usia *

20 tahun

Pekerjaan *

- ☒ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Karyawan Swasta
- ☐ Pegawai Negeri Sipil Ibu
- ☐ Rumah Tangga
- ☐ Lainnya

Pendidikan Terakhir

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☒ SMA/SMK/MA
- ☐ D3/S1/S2
- ☐ Lainnya...

Kualitas Pelayanan (X1)

Standar pelayanan yang jelas

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

Pelayanan segera

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

Jaminan keamanan dokumen

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☒	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☒	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Petugas melayani dengan sikap ramah

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

Kemudahan dalam proses pelayanan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

Kedisiplinan Pegawai (X2)

Aparatur melaksanakan tugas dengan tepat waktu

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☒	☐	Sangat Setuju

Petugas/Aparatur datang tepat waktu

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Bekerja sesuai aturan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

Penyelesaian tugas sesuai ketentuan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☒	☐	Sangat Setuju

Tanggung jawab terhadap tugas

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang baik

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Fasilitas Pelayanan (X3)

Lokasi mudah dijangkau

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

Perencanaan tata ruang baik

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Ruang tunggu nyaman

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

Ruang tunggu indah

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☒	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Penataan ruang yang rapi

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☒	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Perlengkapan lengkap

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Penataan pencahayaan yang baik

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Desain warna ruang yang baik

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☒	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Tersedia papan informasi

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Terdapat lambang/tanda petunjuk arah

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Kepuasan Masyarakat (Y)

Prosedur pelayanan yang mudah

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Prosedur pelayanan yang jelas

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Persyaratan pelayanan yang sesuai

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

Persyaratan pelayanan yang mudah

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

Kejelasan informasi dari petugas pelayanan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

Kemampuan staf pelayanan dalam memberikan arahan atau panduan dengan jelas

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Kedisiplinan petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Petugas pelayanan selalu hadir tepat waktu

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Petugas pelayanan bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Kesigapan petugas pelayanan dalam memberikan bantuan atau solusi ketika diperlukan

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat setuju

Kemampuan staf pelayanan memberikan informasi yang lengkap dan akurat terkait dengan pertanyaan atau permintaan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Petugas pelayanan memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam berinteraksi dengan masyarakat

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat setuju

Kecepatan respon dari staf pelayanan dalam memberikan layanan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Layanan yang diberikan efisien dan tanpa menimbulkan an penundaan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☒	☐	☐	Sangat Setuju

Lampiran 4. Tabulasi Data

Data Variabel X1,X2, dan X3

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3
Rahmawati	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	42	4	3	5	4	5	3	24	5	3	5	2	2	3	3	1	3	3	30
Hesti	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Narwadina	3	3	3	3	2	4	5	4	1	2	30	4	3	2	1	3	3	16	2	3	3	4	5	4	4	1	1	1	28
Helmi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Abdi Zaman	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	30	4	2	4	3	2	4	3	5	5	5	37
Wahira	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Rukmin	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Renaldi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Saipul Saripudin	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	41	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44
Magvira Arifin	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	44	4	4	4	4	5	4	25	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	41
Sarmin	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42	4	4	4	4	5	4	25	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
Murdiansyah	3	3	2	3	4	3	4	2	3	2	29	3	2	2	3	4	3	17	3	4	2	2	3	2	4	4	3	3	30
Nur Hayati	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Berka Sabang	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	32	3	3	3	3	3	4	19	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	34
Rismal	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
Nurleni Laudi	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37	4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
Anwar Saleng	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	27	2	2	2	3	2	3	14	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	27
Iwan Irfan	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	46	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Alfandi Usman	2	5	3	2	2	2	2	2	2	1	23	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Saifulah	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	27	3	2	4	4	4	4	21	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	25
Melfani	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	2	4	3	4	3	18	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	28
Gamar Majopu	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Moh Arnadi	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	39	4	4	5	5	5	5	28	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43
Hasim Lasipu	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
Ma'rifa	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Anggini	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Angguni	3	4	3	2	2	4	2	3	4	3	30	2	2	4	4	4	4	20	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	38
Anggita	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	37	3	4	4	4	5	4	24	3	2	2	3	4	4	4	5	5	5	37
Murniawati	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	38	2	2	3	4	4	3	18	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	38
Roni	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	20	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19
Sukmawati	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Hunaira	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	46	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
Saleha	2	3	2	2	3	3	2	1	1	2	21	2	2	1	1	2	3	11	3	3	1	3	3	2	1	1	2	3	22
Ana Anwar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Masnun	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	27	2	2	2	2	2	2	12	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	27
Celsi Masdin	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	34
Irfan Killa	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	26	2	3	2	3	4	3	17	5	3	3	2	3	3	3	2	2	2	28
Nurlaela Kuyan	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	29	2	3	4	4	2	2	17	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	30
Priska Yunita	2	3	3	3	2	4	3	4	2	4	30	3	3	3	2	3	2	16	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	24
Rafil	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	28	4	2	2	3	3	3	17	5	3	2	2	3	2	2	3	2	3	27
Hendra	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	27	4	3	2	2	3	4	18	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	34
Zainal	4	3	2	2	4	3	3	2	2	4	29	2	4	2	2	3	2	15	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	26

Selvi	2	3	4	4	3	2	2	3	4	3	30	5	4	4	3	4	2	22	2	2	3	2	2	4	2	2	4	2	25
Dahyana	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	27	2	2	3	3	2	2	14	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	30
Naharia	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	25	2	3	2	2	2	3	14	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	25
Amna	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	29	3	2	3	3	4	2	17	4	3	2	2	2	3	3	4	3	2	28
Masni Abd Samiun	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	24	3	2	2	2	3	2	14	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	27
Idrus Alhasni	3	4	2	2	3	3	2	4	3	3	29	2	3	2	3	4	3	17	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	27
Moh Afidul	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	24	3	2	4	3	2	3	17	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	27
Liana	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	27	3	3	2	2	2	2	14	5	4	2	3	2	3	3	2	3	3	30
Haris Satar	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	25	4	2	3	2	3	2	16	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	26
Abd. Majid	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	32	3	2	3	3	4	3	18	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	26
Supriandy H. Tupa	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	27	2	3	4	2	3	2	16	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	29
Prayogi	3	2	4	4	3	3	2	3	2	4	30	3	3	2	2	2	3	15	4	3	3	3	2	2	2	4	2	4	29
Fidyasari	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	26	3	4	2	3	3	2	17	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	27
Burhan Wahid	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	29	2	3	3	2	3	4	17	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	28
Anggra	3	2	4	2	2	3	2	3	4	2	27	3	2	3	2	3	2	15	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	28
Abd Djafar	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	25	3	3	3	3	2	2	16	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	26
Jeftian Kardi	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	26	2	3	4	2	3	4	18	3	3	2	3	3	2	4	4	2	2	28
Rospina	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	29	3	2	2	3	4	3	17	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	28
Faradila	4	3	3	4	2	2	3	4	2	3	30	3	3	3	3	2	3	17	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	30
Mila	3	2	4	2	3	2	4	2	3	3	28	4	3	2	2	3	2	16	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	29
Nabila	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	26	2	2	3	3	3	3	16	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	27
Zaenudin	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	27	3	3	2	2	2	4	16	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	25
Ayusandra	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	30	3	2	3	3	2	2	15	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	29
Astuti	4	3	4	2	2	3	2	3	3	2	28	4	3	2	3	3	2	17	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	29
Linda Nasrun	3	4	3	4	2	4	3	2	2	3	30	2	3	2	2	2	3	14	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	26
Husni	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	28	3	3	3	3	3	2	16	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	27
Rano	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	27	2	2	3	3	3	3	16	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	24
Sulima Sabung	4	4	2	2	2	3	2	3	3	2	27	3	3	2	2	2	2	14	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	28
Suhardin s. baco	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	28	4	3	3	3	2	3	18	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	27
Hidayati	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	29	3	2	3	2	3	2	15	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	26
Zaenab	2	4	4	3	4	2	2	2	2	3	28	3	3	2	2	3	4	17	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	25
Simawulda M Djamadi	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	27	4	2	3	3	2	3	17	5	3	3	2	2	3	3	2	2	2	27
Yolanda	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	34	4	3	3	3	2	2	17	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	26
Usman Ibrahim	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	34	3	2	2	3	3	2	15	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	32
Sri Wahyuni	3	2	2	3	3	4	3	4	3	5	32	4	3	4	2	3	3	19	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	27
Fardiansyah	4	3	3	4	2	2	2	3	2	3	28	3	2	3	2	2	3	15	3	4	2	2	4	2	3	2	4	3	29
Zakaria kudju	2	3	2	3	3	4	2	4	3	4	30	3	3	2	3	4	4	19	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	25
Sri Rahayu	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	29	4	3	3	3	2	3	18	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	31
Fardiansyah	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	26	2	4	3	2	3	2	16	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	25
Randi	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	28	3	3	2	3	2	3	16	4	3	2	3	2	3	4	3	2	4	30
Isra	4	4	3	3	2	3	3	4	2	3	31	4	3	4	2	4	3	20	3	2	2	4	3	2	3	4	3	3	29
Aimun Anwar	4	3	3	4	2	2	3	2	3	2	28	3	2	3	3	2	4	17	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	27
Jumbi	3	3	2	3	4	3	4	2	3	2	29	3	2	2	3	4	3	17	3	4	2	2	3	2	4	4	3	3	30
Cia Pausia	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Fandi	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	27	2	2	3	3	3	3	16	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	24
Sulfiani	4	4	2	2	2	3	2	3	3	2	27	3	3	2	2	2	2	14	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	28
Munifa	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	34	4	3	3	3	3	2	17	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	26

Data Varibel Y

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y
3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
1	2	3	3	3	2	3	1	1	1	5	5	3	2	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	69
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	5	4	4	55
4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
2	2	1	5	1	4	3	1	1	1	5	3	2	2	33
3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38
3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	43
4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	63
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	60
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	58
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	66
4	1	4	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	2	43
3	3	4	5	2	3	4	4	5	2	2	3	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	50
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	67
3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	1	3	3	1	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	3	35
4	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	2	41
2	3	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	2	3	36
2	3	2	3	4	3	2	3	4	2	4	2	4	2	40
4	4	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	41
3	2	2	3	2	3	3	4	2	4	2	2	3	4	39
5	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	38
3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	37
3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	35
2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	35
3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	36
3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	36
4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	39
3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	34
3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	42
4	4	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	39

3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	36
3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	40
4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	37
3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	38
3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	38
4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	36
2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	35
3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	36
3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	37
4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	36
3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	37
3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	35
2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	37
4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	38
3	3	4	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	39
3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	36
2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	37
3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	39
3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	35
2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	37
4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	42
3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	36
2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	36
3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	40
3	3	3	2	2	4	3	2	4	4	3	2	3	3	41
4	2	5	3	3	2	4	5	3	3	2	4	2	2	44
5	3	4	4	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	45
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	4	4	2	39
2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	36
3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2	37
4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	39
3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	41
2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	37
3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	39
2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	36

Lampiran 5. Uji Validitas

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.562**	.724**	.557**	.656**	.417**	.398*	.706**	.610**	.638**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.007	.011	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.2	Pearson Correlation	.562**	1	.590**	.549**	.518**	.461**	.298	.497**	.468**	.513**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.003	.062	.001	.002	.001	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.3	Pearson Correlation	.724**	.590**	1	.610**	.528**	.468**	.374*	.788**	.666**	.615**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.002	.018	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.4	Pearson Correlation	.557**	.549**	.610**	1	.672**	.494**	.564**	.629**	.566**	.733**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.5	Pearson Correlation	.656**	.518**	.528**	.672**	1	.378*	.466**	.520**	.622**	.636**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.016	.002	.001	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.6	Pearson Correlation	.417**	.461**	.468**	.494**	.378*	1	.674**	.467**	.476**	.561**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.007	.003	.002	.001	.016		.000	.002	.002	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.7	Pearson Correlation	.398*	.298	.374*	.564**	.466**	.674**	1	.376*	.315*	.512**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.011	.062	.018	.000	.002	.000		.017	.048	.001	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.8	Pearson Correlation	.706**	.497**	.788**	.629**	.520**	.467**	.376*	1	.590**	.653**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.001	.002	.017		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.9	Pearson Correlation	.610**	.468**	.666**	.566**	.622**	.476**	.315*	.590**	1	.737**	.784**

	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.002	.048	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.10	Pearson Correlation	.638**	.513**	.615**	.733**	.636**	.561**	.512**	.653**	.737**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
TOTALX1	Pearson Correlation	.806**	.704**	.821**	.824**	.774**	.704**	.649**	.805**	.784**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.712**	.462**	.571**	.603**	.536**	.782**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X2.2	Pearson Correlation	.712**	1	.588**	.575**	.527**	.675**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X2.3	Pearson Correlation	.462**	.588**	1	.764**	.675**	.628**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X2.4	Pearson Correlation	.571**	.575**	.764**	1	.737**	.539**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X2.5	Pearson Correlation	.603**	.527**	.675**	.737**	1	.652**	.851**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X2.6	Pearson Correlation	.536**	.675**	.628**	.539**	.652**	1	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
TOTALX2	Pearson Correlation	.782**	.818**	.836**	.849**	.851**	.812**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Correlations										
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.457**	.455**	.286	.205	.358*	.258	.329*	.405**	.365*	.562**
	Sig. (2-tailed)		.003	.003	.073	.204	.023	.108	.038	.009	.020	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.2	Pearson Correlation	.457**	1	.665**	.543**	.509**	.484**	.443**	.452**	.357*	.418**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000	.001	.002	.004	.003	.024	.007	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.3	Pearson Correlation	.455**	.665**	1	.547**	.401*	.574**	.366*	.344*	.492**	.547**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.010	.000	.020	.030	.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.4	Pearson Correlation	.286	.543**	.547**	1	.684**	.610**	.681**	.547**	.571**	.433**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.073	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.5	Pearson Correlation	.205	.509**	.401*	.684**	1	.652**	.600**	.446**	.416**	.307	.696**
	Sig. (2-tailed)	.204	.001	.010	.000		.000	.000	.004	.008	.054	.000

	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.6	Pearson Correlation	.358*	.484**	.574**	.610**	.652**	1	.622**	.543**	.522**	.584**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.023	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.7	Pearson Correlation	.258	.443**	.366*	.681**	.600**	.622**	1	.612**	.558**	.493**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.108	.004	.020	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.8	Pearson Correlation	.329*	.452**	.344*	.547**	.446**	.543**	.612**	1	.680**	.637**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.038	.003	.030	.000	.004	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.9	Pearson Correlation	.405**	.357*	.492**	.571**	.416**	.522**	.558**	.680**	1	.806**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.009	.024	.001	.000	.008	.001	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.10	Pearson Correlation	.365*	.418**	.547**	.433**	.307	.584**	.493**	.637**	.806**	1	
	Sig. (2-tailed)	.020	.007	.000	.005	.054	.000	.001	.000	.000		
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
TOTALX3	Pearson Correlation	.562**	.711**	.727**	.790**	.696**	.802**	.758**	.767**	.799**	.770**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		Correlations													
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	TOTALY
Y1	Pearson Correlation	1	.550**	.570**	.429**	.407**	.637**	.572**	.702**	.615**	.725**	.345*	.522**	.638**	.765**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.029	.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y2	Pearson Correlation	.550**	1	.523**	.572**	.791**	.648**	.680**	.657**	.575**	.535**	.402*	.527**	.672**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.000	.000	.000

	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y3	Pearson Correlation	.570**	.523**	1	.510**	.658**	.430**	.594**	.611**	.658**	.653**	.293	.564**	.569**	.595**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.001	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.066	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y4	Pearson Correlation	.429**	.572**	.510**	1	.527**	.675**	.517**	.530**	.554**	.307	.520**	.590**	.548**	.640**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.001		.000	.000	.001	.000	.000	.054	.001	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y5	Pearson Correlation	.407**	.791**	.658**	.527**	1	.536**	.600**	.594**	.561**	.605**	.487**	.569**	.630**	.636**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y6	Pearson Correlation	.637**	.648**	.430**	.675**	.536**	1	.714**	.680**	.516**	.460**	.586**	.622**	.629**	.790**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000	.000		.000	.000	.001	.003	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y7	Pearson Correlation	.572**	.680**	.594**	.517**	.600**	.714**	1	.562**	.552**	.573**	.552**	.662**	.618**	.762**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y8	Pearson Correlation	.702**	.657**	.611**	.530**	.594**	.680**	.562**	1	.744**	.610**	.355*	.566**	.753**	.786**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.024	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y9	Pearson Correlation	.615**	.575**	.658**	.554**	.561**	.516**	.552**	.744**	1	.621**	.221	.491**	.645**	.693**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.171	.001	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y10	Pearson Correlation	.725**	.535**	.653**	.307	.605**	.460**	.573**	.610**	.621**	1	.392*	.567**	.549**	.556**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.054	.000	.003	.000	.000	.000		.012	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y11	Pearson Correlation	.345*	.402*	.293	.520**	.487**	.586**	.552**	.355*	.221	.392*	1	.657**	.497**	.413**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.029	.010	.066	.001	.001	.000	.000	.024	.171	.012		.000	.001	.008	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y12	Pearson Correlation	.522**	.527**	.564**	.590**	.569**	.622**	.662**	.566**	.491**	.567**	.657**	1	.598**	.629**	.781**

	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y13	Pearson Correlation	.638**	.672**	.569**	.548**	.630**	.629**	.618**	.753**	.645**	.549**	.497**	.598**	1	.696**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y14	Pearson Correlation	.650**	.735**	.595**	.640**	.636**	.790**	.762**	.786**	.693**	.556**	.413**	.629**	.696**	1	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
TOTALY	Pearson Correlation	.765**	.810**	.754**	.726**	.787**	.813**	.816**	.839**	.779**	.749**	.611**	.781**	.825**	.875**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6. Uji Realibilitas

Hasil Uji Realibilitas X1

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.924	10

Hasil Uji Realibilitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.906	6

Hasil Uji Realibilitas X3

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.906	10

Hasil Uji Realibilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.950	14

Lampiran 7. Dokumentasi



Lampiran 8.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Suci Aningsi
TTL : Pulau Enam, 01 Januari 2000
Nim : 215120157
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Jln. Kedondong
No. Hp : 085282676548
Email : sucianingsi01@gmail.com
Nama Ayah : Buddurahim
Nama Ibu : Amna Umpi



RIWAYAT PENDIDIKAN

- a. SD, Tahun Kelulusan : SDN 1 Lebiti, 2012
- b. SMP, Tahun Kelulusan : SMP Negeri 1 Togean, 2015
- c. SMK, Tahun Kelulusan : SMK Negeri 1 Ampara Kota, 2018

PENGALAMAN ORGANISASI

- a. Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI)