Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII Kecamatan Labuhan Ratu Kabupaten Lampung Timur

Nani Septiana¹, Durotun Nasikah², Nurul Zulaiha³
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro
Email: durotunnasika82@gmail.com

Abstrak

Berdasarkan hasil wawancara secara terpisah oleh peneliti dengan penduduk atau masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kelurahan ditemukan masalah e-KTP yang booming pada waktunya masalah ini memang dari pusatnya karena keterbatasan blanko, setiap kantor kelurahan hanya dapat beberapa blanko, jadi sikap yang diambil oleh pegawai pelayanan didahulukan orang yang urgent, bukan menurut orang yang sudah terdahulu melakukan pembuatan e-KTP, jadi masyarakat merasa tidak adil dengan keputusan yang seperti ini setiap masyarakat yang datang dan menanyakan tentang e-KTP mereka masih dalam proses dengan rentang waktu beberapa bulan lamanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, disiplin kerja, kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII Kecamatan Labuhan Ratu Lampung Timur. Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode Insidental / Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu 80 sampel. Data yang digunakan adalah data sekunder pembagian kuesioner berupa daftar pertanyaan-pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban bagi responden. Uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah uji analisis regresi linier berganda dan di uji menggunakan program *statistica packages for the social science* (SPSS) versi 21. Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa budaya organisasi, disiplin kerja, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Budaya Organisasi, Disiplin kerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Abstract

Based on the results of separate interviews by researchers with residents or communities who provide services at the village office, it was found that the booming e-KTP problem at that time this problem was from the center because of the limited forms, each village office only got a few blanks, so the attitude taken by service employees Urgent people take precedence, not according to people who have previously made e-KTPs, so people feel unfair with decisions like this every community who comes and asks about their e-KTP is still in the process with a span of months. This study aims to determine the influence of organizational culture, work discipline, service quality on community satisfaction at the Labuhan Ratu VII Village Office, Labuhan Ratu District, East Lampung. This type of research is a quantitative study using the Incidental Sampling method, namely the technique of determining the sample based on chance, namely 80 samples. The data used is secondary data distribution of questionnaires in the form of a list of questions with several alternative answers for respondents. The statistical test used to test the hypothesis is multiple linear regression analysis and tested using the statistical packages for the social science (SPSS) version 21 program. Based on the results of statistical tests indicate that organizational culture, work discipline, service quality have a positive and significant influence on people's satisfaction.

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

I. PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat dapat dikatakan seseorang yang merasakan kecewa atau senang karena ditimbulkan perbandingan atas hasil terhadap ekspektasi tindakan yang dilakukan oleh pegawai bagian pelayanan. Baik buruknya kepuasan yang didapatkan masyarakat bergantung kepada mutu dari sebuah pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan dapat menimbulkan sikap positif maupun negatif pelanggan terhadap perusahaan dan produk yang dihasilkan. Maka dari itu, pelayanan harus dilakukan dengan sebaik-baiknya agar pelanggan merasa puas dan loyal kepada perusahaan sehingga perusahaan dapat bertahan dan terus menjalankan usahanya dengan lancar. (Suwanto :2021). Dalam memberikan pelayanan yang maksimal, efektif serta efisien, pengukuran terhadap kepuasan masyarakat adalah hal penting yang wajib dilakukan. Jika masyarakat komplain pada layanan yang dilakukan seorang pegawai dalam sebuah instansi, maka dapat dipastikan pelayanan instansi tersebut tidak efektif dan efisien. Tujuan dari penguk/uran kepuasan masyarakat ini untuk mencari tau penyebab apa saja yang membuat masyarakat tidak puas dan segera untuk diperbaiki sampai masyarakat puas dengan layanan yang diterima oleh kepuasan masyarakat.

Tabel 1. Tingkat Absensi pegawai di Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII (Januari-Desember) Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Pegawai	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Absensi	Tingkat Absensi (%)
1	Januari	13	21	8	12,9
2	Februari	13	20	6	9,2
3	Maret	13	23	10	17,6
4	April	13	22	8	13,5
5	Mei	13	21	4	6,4
6	Juni	13	22	7	11,8
7	Juli	13	22	6	10,1
8	Agustus	13	22	5	8,4
9	September	13	22	4	6,7
10	Oktober	13	21	3	4,8
11	November	13	22	4	6,7
12	Desember	13	23	2	3,5
Jumlah					111,6
Rata-Rata					9,3

Sumber: Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII, 2021

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa tingkat absensi pegawai tertinggi terjadi pada bulan Maret 2021 yaitu 17,6% dan tingkat absensi pegawai terendah terjadi pada bulan Desember 2021 yaitu 3,5% sedangkan rata-rata tingkat absensi pegawai pada bulan Januari - Desember 2021 adalah 9,3% atau lebih dari 1%. Hal ini menunjukkan disiplin pegawai yang rendah. Dalam artian kinerja pegawai yang dimiliki mengalami penurunan dan akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang akan menyebabkan kepuasan masyarakat menurun.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan jasa pelayanan yaitu kantor kelurahan desa labuhan ratu VII. Disana dapat memberikan berbagai pelayanan yang diinginkan masyarakat, baik pengurusan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), surat kematian, akte kelahiran dan administrasi surat-surat dan lain sebagainya. Berdasarkan hal tersebut masyarakat sangat mengharapkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan tentunya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat sekitar yang dilakukan pada 12 orang bahwa dikantor kelurahan desa labuhan ratu VII masalah yang terjadi tidak terlalu banyak, seperti beberapa masyarakat merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai, pegawai yang kurang ramah melayani masyarakat, sering memanggil dengan suara nada tinggi karena masyarakat tidak mendengar panggilan pegawai tersebut, pegawai yang lambat melayani masyarakat sehingga mengakibatkan proses pelayanan yang begitu lama, waktu pelayanan terkadang ada yang kurang sesuai dengan SOP yang berlaku. Adapun data SOP di kantor kelurahan desa labuhan ratu VII, dirangkum dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 2. Data SOP (Standar Operasional Prosedur) Kelurahan Labuhan Ratu VII

No	Judul SOP	Waktu Pelayanan
1	Pengurusan Kartu Keluarga	40 Menit
2	Pengurusan Kartu Tanda Penduduk	40 Menit
3	Pengurusan Surat Pengantar Penduduk	40 Menit
4	Pengurusan Penerbitan Surat Keterangan Domisili Penduduk	40 Menit
5	Penerbitan Surat Keterangan Belum Menikah	40 Menit

Sumber: SOP Kelurahan Labuhan Ratu VII 2021

Pada tabel 2 merupakan SOP kantor kelurahan Labuhan Ratu VII dapat dilihat bahwa durasi waktu pelayanan SOP rata-rata 40 menit setiap SOP. Dengan durasi waktu tersebut dilakukan prosedur mulai dari menerima, membaca dan memeriksa kelengkapan persyaratan permohonan pembuatan SOP 3 misalnya, lalu diketik di formulir/ blanko, jika sudah lengkap maka dikembalikan dan disuruh lengkapi. Jika lengkap langsung membuat surat tersebut, jika sudah selesai diarsipkan dan menyerahkan ke pemohon. Tetapi nyatanya praktek dilapangan tidak sedemikian rupa, berdasarkan wawancara dilapangan bersama masyarakat sekitar, seperti pengurusan e-KTP padahal di SOP sudah tertera waktu lamanya pengurusan e-KTP adalah 40 menit, akan tetapi malah sampai berhari-hari, berminggu-minggu sampai bulanan baru selesai.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2013:97). Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Kegiatan penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Kota Metro.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode explanatory survey yaitu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis dalam bentuk hubungan antar variabel (Sugiyono, 2013:124). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS (*statistica packages for the social science*). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari responden yaitu seluruh masyarakat Desa Labuhan Ratu VII. Menurut Sugiyono (2016:124) Sampling Insidental / Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja masyarakat yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Berdasarkan rujukan tersebut, maka penulis mengambil kesimpulan untuk mengambil sampel sebanyak 80 sampel. Teknik analisis data

yang digunakan diantaranya adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji homogenitas, dan analisis regresi linier berganda.

III. Hasil Dan Pembahasan

A. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk mengetahui normalitas variabel dengan melihat nilai *Asymp. Sig.* Apabila nilai *Asymp Sig* lebih dari atau sama dengan 0,05 (taraf signifikansi 5%) maka data berdistribusi normal, sebaliknya apabila nilai *Asymp Sig* kurang dari 0,05 maka data berdistribusi tidak normal. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		budayaorganisasi	disiplinke rja	kualitaspelayan an	kepuasanmasyara kat
N		80	80	80	80
Normal Parameters ^a	Mean	72.1250	72.2625	70.7375	72.3875
	Std. Deviation ^b	14.02653	13.68427	14.98923	13.75601
Most Extreme Differences	Absolute	.084	.085	.088	.087
	Positive	.077	.085	.082	.087
	Negative	-.084	-.084	-.088	-.081
Test Statistic		.184	.185	.188	.187
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.200 ^{c,d}	.199 ^c	.200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Diolah SPSS 24,2022

Berdasarkan tabel diperoleh hasil uji normalitas dengan signifikansi Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa masing masing variabel Budaya Organisasi memiliki nilai sig 0,184, disiplin kerja memiliki nilai sig 0,185, kualitas pelayanan memiliki nilai sig 0,188, Hasil tersebut menunjukkan bahwa angka signifikansi (sig)>0,5, sehingga variabel Budaya Organisasi, disiplin kerja, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dinyatakan normal.

B. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian dilakukan dengan SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05. Hasil uji linieritas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Linieritas Y Atas X1
ANOVA Tabel

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combine d)	14884.154	33	451.035	320.015	.000
		Linearity	14637.092	1	14637.092	10385.186	.000
		Deviation from Linearity	247.062	32	7.721	5.478	.000
	Within Groups		64.833	46	1.409		
	Total		14948.988	79			

Sumber: Data Diolah SPSS 24,2022

Berdasarkan tabel 15 hasil uji linieritas pada tabel dari hasil uji linier diatas, diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variabel budaya organisasi (x1) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y). diketahui nilai F_{hitung} 5,487 dan diperoleh nilai F_{tabel} pada pembilang 32 dan penyebut 46 sebesar 1,68. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variabel budaya organisasi (x1) dengan variabel kepuasan masyarakat(Y).

Tabel Hasil Uji Linieritas Y Atas X2
ANOVA Tabel

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combine d)	14655.621	31	472.762	77.352	.000
		Linearity	14202.266	1	14202.266	2323.743	.000
		Deviation from Linearity	453.355	30	15.112	2.473	.002
	Within Groups		293.367	48	6.112		
	Total		14948.988	79			

Sumber: Data Diolah SPSS 24,2022

Berdasarkan tabel 16 hasil uji linieritas pada tabel dari hasil uji linier diatas, diperoleh nilai signifikan $0,002 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variable disiplin kerja (x2) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y). diketahui nilai F_{hitung} 2.437 dan diperoleh nilai F_{tabel} pada pembilang 30 dan penyebut 48 sebesar 1,71. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variabel disiplin kerja (x2) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y).

Tabel Hasil Uji Linieritas Y Atas X3
ANOVA Tabel

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups (Combined)	14394.896	29	496.376	44.792	.000
	Linearity	13753.280	1	13753.280	1241.065	.000
	Deviation from Linearity	641.616	28	22.915	2.068	.012
	Within Groups	554.092	50	11.082		
Total		14948.987	79			

Sumber: Data Diolah SPSS 24,2022

Berdasarkan tabel 17 hasil uji linieritas pada tabel dari hasil uji linier diatas, diperoleh nilai signifikan $0,012 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variable kualitas pelayanan (x3) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y). diketahui nilai F_{hitung} 2.068 dan diperoleh nilai F_{tabel} pada pembilang 28 dan penyebut 50 sebesar 1,66. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variable kualitas pelayanan (x3) dengan variabel kinerja karyawan (Y).

C. Uji Homogenitas

Uji homogenitas menggunakan spss dengan kriteria yang digunakan untuk mengambil kesimpulan apabila F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} maka memiliki varian yang homogen. Akan tetapi apabila F_{hitung} lebih kecil dari pada F_{tabel} , maka varian tidak homogen. Hasil uji homogenitas pada penelitian ini menggunakan spss sebagai berikut :

Tabel Hasil Uji Homogenitas
Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
x1	Based on Mean	4.288	19	50	.000
x2	Based on Mean	3.745	19	50	.000
x3	Based on Mean	8.229	19	50	.000

Sumber: Data Diolah SPSS 24,2022

Berdasarkan hasil pengolahan *test of homogeneity of variances* dapat dilihat *levence statistic* adalah variabel budaya organisasi (X_1) dan kepuasan masyarakat (Y) dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sedangkan pada variabel disiplin kerja (X_2) dan kepuasan masyarakat (Y) didapat taraf signifikansi sebesar $0,000 > 0,05$ dan pada variabel kualitas pelayanan (X_3) dan kepuasan masyarakat (Y) diperoleh taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan pada sehingga dapat disimpulkan bahwa data bervariasi homogen.

D. Pengujian Model Analisis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel Hasil Model Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.533	1.168		3.026	.003
	X1	1.138	.118	1.161	9.628	.000
	X2	.295	.113	.294	2.622	.011
	X3	.115	.051	.125	2.245	.028

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 20 maka dapat diuraikan rumus dari analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 3,533 + 1,138 x_1 + 0,295 x_2 + 0,115 x_3$$

Penjelasan dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai (constant) menunjukkan nilai sebesar 3,533. Artinya jika tidak dipengaruhi oleh variabel *budaya organisasi* (X1), *disiplin kerja*(X2), *kualitas pelayanan* (X3) maka besarnya *kepuasan masyarakat* (Y) adalah sebesar 3,533%.
2. Koefisien regresi X1 sebesar 1,138 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1% pada variabel *budaya organisasi* (X1) maka *kepuasan masyarakat* (Y) akan naik sebesar 1,138% diasumsikan variabel tersebut dalam kondisi konstan.
3. Koefisien regresi X2 sebesar 0,295 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1% pada variabel *disiplin kerja* (X2) maka *kepuasan masyarakat* (Y) akan naik sebesar 0,295% diasumsikan variabel tersebut dalam kondisi konstan.
4. Koefisien regresi X3 sebesar 0,115 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1% pada variabel *kualitas pelayanan* (X3) maka *kepuasan masyarakat* (Y) akan naik sebesar 0,115% diasumsikan variabel tersebut dalam kondisi konstan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diatas, telah di ketahui nilai pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel yang terikat. Maka dapat di simpulkan bahwa variabel bebas yang paling dominan mempengaruhi variabel terikat yaitu variabel *budaya organisasi* (X1). Hal ini sudah terbukti dengan di dapatkannya nilai koefisien regresinya pada variabel *budaya organisasi* (X1) yang paling besar dibandingkan variable *disiplin kerja* (X2), *kualitas pelayanan* (X3) yaitu 0,1,138 *kepuasan masyarakat* dipengaruhi oleh *budaya organisasi* pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.

E. Pengujian Hipotesis

1. Uji T (parsial)

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu pelatihan terhadap kinerja karyawan, profesionalisme terhadap kinerja karyawan, kedisiplinan terhadap kinerja karyawan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan serta dengan syarat dapat dikatakan berpengaruh signifikan jika $\alpha < 0,05$. Hasil uji t dapat dilihat pada *output coefficient* dari hasil analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 21. Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh hasil yaitu :

- a. Variabel budaya organisasi dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} (9,628) > t_{tabel} (1,664)$, maka H_a didukung dan H_0 tidak didukung, sehingga

secara parsial variabel budaya organisasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.

- b. Variabel disiplin kerja dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) sebesar $0,011 < 0,05$ dan $t_{hitung} (2,622) > t_{tabel} (1,664)$, maka H_a didukung dan H_o tidak didukung, sehingga secara parsial variabel disiplin kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.
- c. Variabel pengawasan dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) sebesar $0,028 < 0,05$ dan $t_{hitung} (2,245) > t_{tabel} (1,664)$, maka H_a didukung dan H_o tidak didukung, sehingga secara parsial variabel disiplin kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.

2. Uji F Simultan

Uji F dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh signifikansi antara variabel independen dan variabel dependen secara simultan yaitu berpengaruh budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan syarat dapat dinyatakan berpengaruh signifikan jika $sig < \alpha (0,05)$.

Tabel Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14676.811	3	4892.270	1366.069	.000 ^b
	Residual	272.177	76	3.581		
	Total	14948.987	79			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber : data primer diolah spss 2020

Tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 1366,069 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Nilai $F_{hitung} (1366,069) > F_{tabel} (3,11)$ dan nilai sigma lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,000 < 0,05$ maka H_a didukung dan H_o tidak didukung yang berarti budaya organisasi, disiplin kerja, kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini bertujuan untuk melihat kesesuaian model atau seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians variabel terikatnya. Dari proses perhitungan diperoleh hasil koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.991 ^a	.982	.981	1.89243

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: data primer diolah spss 2021

Dari perhitungan diketahui nilai R square adalah 0,982, hal ini membuktikan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 98,2%. Berarti terdapat 1,8% varians variabel yang dijelaskan oleh faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

4. Hipotesis Statistik

a. Budaya organisasi (X1) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Hipotesis secara statistic dirumuskan sebagai berikut :

$H_0 : \beta_{x_1 y} \geq 0$

$H_1 : \beta_{x_1 y} \leq 0$

Pengujian hipotesis berdasarkan hasil pengujian koefisien β dan t_{hitung} sebagaimana disajikan pada tabel 18 dibawah ini :

Tabel hasil pengujian pengaruh Budaya organisasi (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Sampel	Koefisien β	T_{hitung}	$T_{tabel} (\alpha=0,05)$
80	1,138	9,628	1,664

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 18 menunjukkan koefisien budaya organisasi (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) $\beta = 1,138$ yang memiliki nilai $t_{hitung} = 9,628$ lebih besar dari nilai $t_{tabel} (\alpha=0,05) = 1,664$. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka koefisien β signifikan. Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

b. Disiplin kerja (X2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat(Y)

Hipotesis secara statistik dirumuskan sebagai berikut :

$H_0 : \beta_{x_1 y} \geq 0$

$H_1 : \beta_{x_1 y} \leq 0$

Pengujian hipotesis berdasarkan hasil pengujian koefisien β dan t_{hitung} sebagaimana disajikan pada tabel 19 dibawah ini :

Tabel Hasil pengujian pengaruh Disiplin kerja (X2) terhadap kepuasan masyarakat(Y)

Sampel	Koefisien β	T_{hitung}	$T_{tabel} (\alpha=0,05)$
80	0,295	2,622	1,664

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 19 menunjukkan koefisien budaya organisasi (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) $\beta = 0,295$ yang memiliki nilai $t_{hitung} = 2,622$ lebih besar dari nilai $t_{tabel} (\alpha=0,05) = 1,664$. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka koefisien β signifikan. Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

c. Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Hipotesis secara statistik dirumuskan sebagai berikut :

$H_0 : \beta_{x_1 y} \geq 0$

$H_1 : \beta_{x_1 y} \leq 0$

Pengujian hipotesis berdasarkan hasil pengujian koefisien β dan t_{hitung} sebagaimana disajikan pada tabel 20 dibawah ini :

Tabel hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Sampel	Koefisien β	T_{hitung}	$T_{tabel} (\alpha=0,05)$
80	0,115	2,245	1,664

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 20 menunjukkan koefisien budaya organisasi (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) $\beta = 0,115$ yang memiliki nilai $t_{hitung} = 2,245$ lebih besar dari nilai $t_{tabel} (\alpha=0,05) = 1,664$. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka koefisien β signifikan. Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

5. Pembahasan

1) Pengaruh budaya organisasi (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini di buktikan berdasarkan hasil uji validitas, indikator dalam kuesioner variable budaya organisasi yaitu inovasi dan keberanian mengambil resiko, perhatian terhadap detail, orientasi hasil dan orientasi tim. Dan dari indikator tersebut yang paling berpengaruh dari hasil data kuesioner adalah indikator inovasi dan keberanian mengambil resiko dimana seorang pegawai kantor desa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara dan kemampuan masing-masing pegawai untuk. Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Juliasdy Tanjung (2019) yang menyatakan bahwa penelitian yang dilakukan oleh pengaruh budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2) Pengaruh disiplin kerja (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja yang meliputi disiplin waktu, tanggung jawab, taat pada peraturan kantor serta sikap dan perilaku pada seseorang sudah tersampaikan dengan baik kepada karyawan sehingga karyawan dengan mudah menyampaikan kepada masyarakat sehingga mereka akan merasa puas maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Maka indikator yang paling mempengaruhi adalah tanggung jawab. Jika disiplin kerja ditingkatkan maka kepuasan masyarakat meningkat. Pada variabel ini semua indikator valid. Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mizratul Himni (2020) yang menyatakan bahwa penelitian yang dilakukan oleh pengaruh disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3) Pengaruh kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) pada seseorang sudah tersampaikan dengan baik kepada karyawan sehingga karyawan dengan mudah menyampaikan kepada masyarakat sehingga mereka akan merasa puas maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Maka indikator yang paling mempengaruhi adalah keandalan dan daya tanggap. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan masyarakat meningkat. Kedisiplinan diperlukan agar seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukan. Untuk mencapai tujuan perusahaan selain diterapkannya disiplin kerja perlu didukung dengan pemberian kompensasi sebagai imbalan atas kerja keras yang dilakukan karyawan. (Febriyanto : 2021). Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mizratul Himni (2020) yang menyatakan bahwa penelitian yang dilakukan oleh pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

4) Pengaruh budaya organisasi (X1), disiplin kerja (X2), kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII. Artinya jika budaya organisasi, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan dilakukan dengan cara yang baik maka akan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.
2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.
4. Budaya organisasi, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Disarankan untuk pihak Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII dapat meningkatkan dan mempertahankan budaya organisasi terutama dalam segi orientasi tim dalam proses pelayanan terutama pada sikap keramahan pegawai, karena sikap pegawai yang ramah akan membuat masyarakat merasa senang dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan, dan perlu ditingkatkan lagi pengetahuan pegawai dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan sehingga masyarakat merasa nyaman pada saat diberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.
2. Disarankan untuk pihak Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai terutama dalam segi tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan supaya dapat terselesaikan dengan baik agar masyarakat merasa puas akan pelayannya yang diberikan.
3. Disarankan untuk pihak Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam segi kehandalan pegawai mengenai kecermatan pegawai dalam melayani dan memiliki standar pelayanan yang jelas supaya masyarakat merasa diistimewakan dan timbul rasa puas dalam proses pelayanan tersebut.
4. Diharapkan untuk pihak Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII untuk selalu mempertahankan budaya organisasi, meningkatkan disiplin kerja yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan karena dengan kualitas pelayanan yang baik dan menimbulkan rasa kepuasan bagi masyarakat artinya pegawai telah berhasil dalam melayani masyarakat dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Nisaa'Ariyani, K., & Febriyanto, F. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompensasi, Motivasi Dan Pelatihan Terhadap Keputusan Kerja Karyawan Pada PT. BPRS Metro Madani Kantor Pusat. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(3), 717-729.
- Ritalia, R., & Suwanto, S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Lembaga Kursus Dan Pelatihan Via Course Kota Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(4), 777-783.