

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ETOS KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA SENGON KABUPATEN JOMBANG

Dwi Wahyuni

STKIP PGRI Jombang

Email: [dwiwahyuni.stkipjb@gmail.com](mailto:dwiwahyuni.stkipjb@gmail.com)

Abstrak	Info Artikel
<p><i>Pelayanan merupakan salah satu tugas penting yang tidak bisa diabaikan oleh pemerintah daerah, jika instansi tidak mengalami perubahan yang baik maka akan terjadi kemacetan, oleh karena itu diperlukannya perbaikan dengan perencanaan dan diberlangsungkannya standar pelayanan pada masyarakat yang sesuai dengan kewenangan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Demikian pula dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Desa Sengon kepada masyarakatnya dalam mengurus surat-surat penting seperti SKTM, SKCK, SKU, Surat Keterangan Kelahiran menjadi sebuah hal yang menarik untuk diteliti. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu (1) untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat; (2) untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh etos kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat; (3) untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan dan etos kerja pegawai kantor desa terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; (2) etos kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; (3) kualitas pelayanan dan etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.</i></p>	<p>Diajukan: 19-4-2023 Diterima: 2-5-2023 Diterbitkan : 25-5-2023</p> <p><b>Kata kunci:</b> <i>kualitas pelayanan, etos kerja, kepuasan masyarakat</i></p> <p><b>Keywords:</b> <i>service quality, work ethic, community satisfaction.</i></p>
<p><b>Abstract</b></p> <p><i>Service is one of the important tasks that cannot be ignored by local governments, if agencies do not experience good changes then congestion will occur, therefore improvements are needed by planning and implementing service standards for the community in accordance with the authority set by the central government to local government. Likewise, the quality of service provided by employees of the Sengon Village office to the community in managing important papers such as SKTM, SKCK, SKU, Birth Certificates is an interesting matter to study. The objectives of this study are (1) to determine and describe the effect of service quality on community satisfaction; (2) to know and describe the effect of employee work ethic on community satisfaction; (3) to find out and describe the effect of service quality and work ethic of village office employees on community satisfaction. The method used in this study uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The sample in this study used accidental sampling. The results of the study show that (1) service quality has a positive and significant effect on community satisfaction; (2) employee work ethic has a positive and significant effect on community satisfaction; (3) service quality and work ethic have a positive and significant effect on community satisfaction.</i></p>	

**Cara mensitasi artikel:**

Wahyuni, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etos Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Sengon Kabupaten Jombang. *IJEN: Indonesian Journal of Economy and Education Economy*, 1(1), 65-76. <https://jurnal.academiacenter.org/index.php/IJEN>

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu tugas penting yang tidak bisa diabaikan oleh pemerintah daerah, jika instansi tidak mengalami perubahan yang baik maka akan terjadi kemacetan, oleh karena itu diperlukannya perbaikan dengan perencanaan dan diberlangsungkannya standar pelayanan pada masyarakat yang sesuai dengan kewenangan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan yang berkualitas tercermin dalam asas-asas pelayanan. Bersumber pada Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan mencermati prinsip Demokrasi, Pemerataan, Keadilan dan Kekhasan suatu daerah dalam sistem negara kesatuan Republik Indonesia. Semakin baik kepemimpinan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Pelayanan yang baik akan membawa citra baik suatu instansi, hal ini yang menuntut setiap pegawai dalam instansi untuk memaksimalkan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan citra atau nama baik dari suatu perusahaan agar tetap baik dimata masyarakat (Harbani Pasolong, 2010).

Salah satu lembaga penyelenggaraan pelayanan publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat yaitu kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik aparatur pemerintah menjamin administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan layanan dan pengelolaan sumber daya untuk kepentingan publik. Kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat, dan sebagainya. Seperti halnya kebutuhan untuk mengurus SKCK dan surat keterangan usaha yang meningkat dan lain sebagainya maka dari itu pegawai kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang harus dapat memenuhi pelayanan yang baik dan tepat waktu sehingga masyarakat akan merasa puas. Sebagai aparat dan lembaga pelayanan publik seorang pegawai harus bisa memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dengan etos kerja pegawai yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas dan sebaliknya apabila sebagai seorang pegawai memberikan pelayanan dan etos kerja dengan kualitas rendah maka masyarakat akan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dan etos kerja yang tinggi bagi pegawai sangat dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai pada suatu instansi pada dasarnya satu-satunya sumber utama yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya yang lain karena meskipun ada prasarana dan fasilitas tidak akan berjalan jika tidak ada pegawai yang mengelola, mengatur, menjalankan, menggunakan dan memeliharanya. Sebagai abdi masyarakat diharapkan dapat selalu sigap menggemban tugas dengan baik dan sigap melayani masyarakat.

Pelayanan merupakan kegiatan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada hakekatnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu (Kotler & Keller, 2018). Menurut Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah

(2011) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Etos kerja adalah semangat kerja yang menjadi ciri khas seseorang atau kelompok orang yang bekerja, yang berlandaskan etika dan perspektif kerja yang diyakini, dan diwujudkan melalui tekad dan perilaku konkret di dunia kerja (Ginting, 2016). Adapun karakter utama dari etos kerja antara lain keahlian interpersonal, inisiatif, dapat diandalkan, kesungguhan dalam bekerja (Priansa, 2018). Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Sumarwan, 2011). Kepuasan masyarakat ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan masyarakat terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan (Tjiptono, 2011). Ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastiaan jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan (Jazuli & Fatimah, 2019).

Jika dikaitkan dengan instansi atau perusahaan maka akan berdampak sangat baik jika perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mana perusahaan ataupun instansi akan mendapat citra baik dimata masyarakat karena sudah memuaskan masyarakat. Instansi pemerintahan dapat mengetahui tingkat kepuasan dari masyarakat melalui umpan balik yang diberikan oleh masyarakat kepada instansi pemberi layanan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan masyarakat. Salah satu contoh umpan balik dapat diketahui pada saat masyarakat komplain atau mengeluh, dengan adanya komplain atau keluhan tersebut, instansi dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan sehingga dapat memuaskan masyarakat.

## METODE

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Peneliti akan membahas dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan etos kerja serta satu variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat. Paradigma ganda dengan dua variabel independen  $X_1$  dan  $X_2$  dan satu variabel independen  $Y$ . Untuk mencari hubungan  $X_1$  dengan  $Y$  dan  $X_2$  dengan  $Y$ , menggunakan teknik analisis sederhana sedangkan untuk mencari hubungan  $X_1$  dengan  $X_2$  secara bersama-sama terhadap  $Y$  menggunakan korelasi ganda (Sugiyono, 2017). Penelitian ini menggunakan metode survey (kuesioner) kemudian dianalisis menggunakan uji statistik dengan menggunakan uji regresi linier berganda untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan etos kerja pegawai kantor desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Sengon Kabupaten Jombang.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat atau penduduk Desa Sengon yang berumur 17 tahun keatas atau masyarakat yang dating untuk mengurus administrasi di kantor Desa Sengon Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang dengan ketentuan pengurusan surat yaitu pengurusan SKTM, SKCK, SKU, Surat Keterangan Kelahiran.

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara *accidental sampling* (teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan) yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber dan untuk menentukan jumlah sampel maka peneliti menggunakan rumus Slovin (Munawaroh, 2013:67). Sampel dari penelitian ini adalah masyarakat Desa Sengon yang sedang menerima pelayanan atau sudah pernah mendapat pelayanan di kantor Desa Sengon Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang dengan kriteria responden berumur 17 tahun keatas yang melakukan pengurusan surat seperti SKTM, SKCK, SKU, Surat Keterangan Kelahiran dengan jumlah responden sebanyak 70 orang.

Metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data di lapangan dengan menggunakan beberapa metode antara lain (1) observasi, (2) angket (kuisisioner), (3) wawancara, (4) penelusuran data *online*. Adapun skala yang digunakan sebagai ukuran instrument untuk mengukur angket yang disebarakan ke responden dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Setelah menentukan instrumen penelitian, langkah selanjutnya yaitu peneliti menguji keabsahan dan kevalidan angket tersebut sebelum disebarakan ke responden dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh dengan menggunakan beberapa metode yaitu (1) analisis deskriptif; (2) uji asumsi klasik; (3) uji regresi linier berganda; (4) uji statistik hipotesis.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Hasil Penelitian**

a. Deskripsi Hasil Angket Penelitian

1) Deskripsi Hasil Angket Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Berdasarkan hasil penyebaran angket tentang kualitas pelayanan kepada 70 responden masyarakat Desa Sengon Kabupaten Jombang, diperoleh data distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Indikator	Item	Jawaban Responden										Rata-rata Nilai	Rata-rata Indikator	Ket.
		STS		TS		RG		S		SS				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Tangibles	P1	-	-	-	-	5	7.1	42	60.0	23	32.9	4.26	4.33	Sangat tinggi
	P2	-	-	-	-	2	2.9	47	67.1	21	30.0	4.27		
	P3	-	-	-	-	-	-	37	52.9	33	47.1	4.47		
	P4	-	-	-	-	2	2.9	45	64.3	23	32.9	4.30		
Reliability	P5	-	-	-	-	5	7.1	42	60.0	23	32.9	4.26	4.25	Sangat tinggi
	P6	-	-	-	-	3	4.3	50	71.4	17	24.3	4.20		
Responsiveness	P7	-	-	-	-	1	1.4	40	57.1	29	41.4	4.40	4.41	Sangat tinggi
	P8	-	-	-	-	4	5.7	33	47.1	33	47.1	4.41		
Assurance	P9	-	-	-	-	-	-	49	70.0	21	30.0	4.30	4.15	Tinggi
	P10	-	-	-	-	6	8.6	59	84.3	5	7.1	3.99		
Empaty	P11	-	-	-	-	5	7.1	30	42.9	35	50.0	4.43	4.51	Sangat tinggi
	P12	-	-	-	-	-	-	29	41.4	41	58.6	4.59		
<b>Rata-rata <math>X_1</math></b>											<b>4,33</b>	<b>Sangat tinggi</b>		

Sumber: data diolah peneliti, 2023

Dari tabel 1 diatas diketahui bahwa tanggapan kesetujuan responden terhadap variabel kualitas pelayanan di kantor Desa Sengon mendapatkan nilai rata-rata yang sangat tinggi yakni sebesar 4,33. Hal ini membuktikan bahwa responden mempunyai penilaian yang tinggi terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang.

2) Deskripsi Hasil Angket Variabel Etos Kerja (X<sub>2</sub>)

Berdasarkan hasil penyebaran angket tentang Etos Kerja kepada 70 responden masyarakat Desa Sengon Kabupaten Jombang, diperoleh data distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Etos Kerja (X<sub>2</sub>)

Indikator	Item	Jawaban Responden										Rata-rata Nilai	Rata-rata Indikator	Ket.
		STS		ST		RG		S		SS				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Kesungguhan dalam bekerja	P13	-	-	-	-	11	15.7	41	58.6	18	25.7	4.10	3.99	Tinggi
	P14	-	-	-	-	14	20.0	51	72.9	5	7.1	3.87		
Keahlian Interpersonal	P15	-	-	-	-	3	4.3	56	80.0	11	15.7	4.11	4.11	Tinggi
	P16	-	-	-	-	3	4.3	54	77.1	13	18.6	4.14		
inisiatif	P17	-	-	-	-	2	2.9	63	90.0	5	7.1	4.04	3.99	Tinggi
	P18	-	-	-	-	11	15.7	53	75.7	6	8.6	3.93		
Dapat diandalkan	P19	-	-	-	-	2	2.9	42	60.0	26	37.1	4.34	4.35	Sangat tinggi
	P20	-	-	-	-	-	-	47	67.1	23	32.9	4.33		
	P21	-	-	-	-	1	1.4	41	58.6	28	4.0	4.39		
<b>RATA-RATA X<sub>2</sub></b>												<b>4.11</b>	<b>Tinggi</b>	

Sumber: data diolah peneliti, 2023

Dari tabel 2 diatas diketahui bahwa tanggapan kesetujuan responden terhadap variabel etos kerja di kantor Desa Sengon mendapatkan nilai rata-rata yang tinggi yakni sebesar 4,11. Hal ini membuktikan bahwa responden mempunyai penilaian yang sangat tinggi terhadap etos kerja di kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang.

3) Deskripsi Hasil Angket Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil penyebaran angket tentang Kepuasan Masyarakat kepada 70 responden masyarakat Desa Sengon Kabupaten Jombang, diperoleh data distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Indikator	Item	Jawaban Responden										Rata-rata Nilai	Rata-rata Indikator	Ket.
		STS		ST		RG		S		SS				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Kedisiplinan petugas pelayanan	P22	-	-	-	-	1	1.4	44	62.9	25	35.7	4.34	4.29	Sangat Tinggi
	P23	-	-	-	-	9	12.9	35	50.0	26	37.1	4.24		
	P24	-	-	-	-	3	4.3	54	77.1	13	18.6	4.14		
Kesesuaian harapan	P25	-	-	-	-	9	12.9	50	71.4	11	15.7	4.03	4.04	Tinggi
	P26	-	-	13	18.6	1	1.4	14	20.0	42	60.0	3.96		
Presepsi kinerja	P27	-	-	-	18.7	9	12.9	50	71.4	11	15.7	4.03	4.13	Tinggi
	P28	-	-	-	18.8	6	8.6	49	70.0	15	21.4	4.13		
	P29	-	-	-	18.9	1	1.4	52	74.3	17	24.3	4.23		
<b>Rata-rata Y</b>												<b>4.15</b>	<b>Tinggi</b>	

Sumber: data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 3 diatas diketahui bahwa tanggapan kesetujuan responden terhadap variabel kepuasan masyarakat di kantor Desa Sengon mendapatkan nilai rata-rata yang tinggi yakni sebesar 4,15. Hal ini membuktikan bahwa responden mempunyai penilaian yang sangat tinggi terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian ini menggunakan teknik analisis metode *Kolmogrov-Smirnov*. Untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak dapat melihat kriteria pengujian, yaitu jika  $\text{sig} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima sedangkan jika  $\text{sig} < 0,05$   $H_0$  ditolak. Rangkuman hasil uji normalitas menggunakan *SPSS Statistic 26 for Windows* disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.29198978
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.073
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: data diolah dari program *SPSS 26.0*

Berdasarkan tabel 4 diatas diketahui bahwa hasil uji normalitas pada kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian ini mempunyai sebaran normal. Hal ini dapat dilihat dari hasil *normality* dimana *sig.(2-tailed)* sebesar 0.200 yaitu lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan dari nilai signifikansi  $0.200 > 0,05$  yang berarti  $H_0$  diterima, artinya bahwa data variabel peneliti terdistribusi normal.

2) Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas ini bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi antara variabel bebas dalam model regresi. Kriteria pengujian dilihat dari nilai VIF yaitu (1) jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka tidak terjadi multikolonieritas terhadap data uji; (2) jika nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji. Rangkuman hasil uji multikolonieritas menggunakan *SPSS Statistic 26 for Windows* disajikan sebagai berikut:



Tabel 5. Hasil Analisis Uji Multikolonieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	4.735	6.231		.760	.450		
	Kualitas pelayanan	.237	.117	.236	2.021	.047	.828	1.208
	Etos kerja	.432	.144	.349	2.988	.004	.828	1.208

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: data diolah dari program *SPSS 26.0*

Berdasarkan tabel 5 diatas jika dilihat dari nilai *tolerance* kualitas pelayanan sebesar  $0,828 > 0,01$  dan nilai *tolerance* etos kerja sebesar  $0,828 > 0,01$  tidak terjadi multikolonieritas. Sedangkan jika dilihat dari VIF kualitas pelayanan sebesar  $1,208 < 10,00$  dan nilai VIF etos kerja sebesar  $1,208 < 10,00$  maka dapat disimpulkan bahwa dari seluruh variabel kualitas pelayanan dan etos kerja tidak terjadi multikolonieritas.

### 3) Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu ke pengamatan lain. Pengujian ini menggunakan teknik analisis metode Glesjer. Jika terjadi ketidaksamaan varian, maka model regresi yang didapatkan tidak efisien dan tidak akurat. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar keputusannya adalah jika  $\text{sig} > 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sedangkan jika  $\text{sig} < 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan bantuan program *SPSS Statistic 26 for Windows* dapat diketahui pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Hasil Analisis Uji Heterokedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-8.450	3.946		-2.141	.036
	Kualitas pelayanan	.072	.074	.124	.968	.336
	Etos kerja	.172	.091	.240	1.884	.064

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: data diolah dari program *SPSS 26.0*

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,336 > 0,05$  artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel kualitas pelayanan pada variabel kepuasan masyarakat. Dan variabel Etos kerja memiliki nilai signifikansi sebesar

$0,064 > 0,05$  artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel etos kerja pada variabel kepuasan masyarakat.

4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan dalam asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Hasil uji autokorelasi dapat diketahui pada tabel berikut:

**Tabel 7. Hasil Analisis Uji Autokorelasi**

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	.05928
Cases < Test Value	35
Cases >= Test Value	35
Total Cases	70
Number of Runs	35
Z	-.241
Asymp. Sig. (2-tailed)	.810
a. Median	

Sumber: data diolah dari program SPSS 26.0

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat diketahui nilai *Asymp. Sig.(2-tailed)* sebesar  $0,810 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi, sehingga analisis regresi linier dapat dilanjutkan.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) terhadap variabel terikat (Y). Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan bantuan *software SPSS Statistic 26 for Windows* dengan model analisis regresi linier berganda. Berikut ini dijelaskan secara singkat hasil perhitungan uji regresi linier berganda pada tabel berikut:

**Tabel 8. Hasil Analisis Uji Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.735	6.231		.760	.450
	Kualitas pelayanan	.237	.117	.236	2.021	.047
	Etos kerja	.432	.144	.349	2.988	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: data diolah dari program SPSS 26.0

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa a (konstanta) adalah 4,735 sedangkan koefisien  $b_1$  untuk  $X_1$  adalah 0,237 dan  $b_2$  untuk  $X_2$  adalah 0,432 sehingga persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:



$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 4,735 + 0,237 X_1 + 0,432 X_2$$

d. Pengujian Hipotesis

Uji statistik merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari suatu hipotesis nol ( $H_0$ ) atau hipotesis ( $H_a$ ) sehingga hipotesis tersebut dapat dikatakan diterima atau ditolak. Pengujian hipotesis tersebut meliputi antara lain:

1. Uji Parsial (uji-t)

Uji hipotesis secara parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan untuk uji-t adalah jika nilai ( $sig$ ) > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sedangkan jika nilai ( $sig$ ) < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil uji-t dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Hasil Analisis Uji Parsial (uji-t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.735	6.231		.760	.450
	Kualitas pelayanan	.237	.117	.236	2.021	.047
	Etos kerja	.432	.144	.349	2.988	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: data diolah dari program SPSS 26.0

a. Kualitas Pelayanan

Hasil statistik uji-t untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai *sig.* sebesar 0,047 lebih kecil dari 0,05 ( $0,047 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ )  $H_a$  diterima.

b. Etos Kerja

Hasil statistik uji-t untuk variabel etos kerja diperoleh nilai *sig.* sebesar 0,04 lebih kecil dari 0,05 ( $0,04 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan etos kerja ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ )  $H_a$  diterima.

2. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat. Adapun kriteria dalam pengujian yaitu (1) signifikansi  $F < 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima; (2) signifikansi  $F > 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak. Berikut ini tabel dari hasil analisis uji f.

Tabel 10. Hasil Analisis Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	117.828	2	58.914	10.890	.000 <sup>b</sup>
	Residual	362.472	67	5.410		
	Total	480.300	69			
a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Etos kerja, Kualitas pelayanan						

Sumber: data diolah dari program SPSS 26.0

Berdasarkan tabel 10 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan etos kerja pegawai berpengaruh secara simultan dan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat Desa Sengon Kabupaten Jombang. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai (*sig*) yang diperoleh sebesar  $0,00 < 0,05$  maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

### 3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah  $0 < R_2 < 1$ . Koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Berikut hasil analisis koefisien determinasi peneliti sajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 11. Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.495 <sup>a</sup>	.245	.223	2.326
a. Predictors: (Constant), Etos kerja, Kualitas pelayanan				

Sumber: data diolah dari program SPSS 26.0

Berdasarkan tabel 11 diatas diperoleh angka R Square sebesar 0,245. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan, etos kerja) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) sebesar 22,3% atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 22,3% terhadap variabel dependen. Sedangkan sisanya ( $100\% - 22,3\%$ ) adalah 77,7% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## 2. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan etos kerja terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat pada kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang. Penelitian ini menggunakan sebanyak 70 responden masyarakat yang datang dan menerima pelayanan di kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang. Setelah melakukan uji statistik dengan menggunakan program

*SPPS 26.0* maka peneliti menampilkan hasil analisis data yang sudah diuji sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kelima indikator kualitas pelayanan mempunyai rata-rata perindikator yang tinggi. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang menimbulkan kepuasan masyarakat dengan baik. Oleh karena itu kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang harus terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan unsur-unsur yaitu *tangible, reliability, responsivine, assurance, empathy*. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki signifikansi-t sebesar sebesar 0,047 lebih kecil dari 0,05 ( $0,047 < 0,05$ ), maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Etos kerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa etos kerja pegawai kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani dengan baik. Semakin baik etos kerja yang diberikan kepada masyarakat maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu pegawai kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang harus selalu mempertahankan dan meningkatkan etos kerja dengan memperhatikan unsur-unsur yaitu kesesuaian harapan, persepsi kinerja, kedisiplinan petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel etos kerja pegawai memiliki signifikansi-t sebesar 0,04 lebih kecil dari 0,05 ( $0,04 < 0,05$ ) maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif etos kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.
3. Kualitas pelayanan dan etos kerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang. Berdasarkan hasil penelitian terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang diketahui bahwa ketiga variabel memiliki nilai signifikansi pada uji-t yang berbeda-beda. Diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan etos kerja pegawai ( $X_2$ ) menunjukkan ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Sengon Kabupaten Jombang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan diatas penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan etos Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis ( $H_1$ ) terbukti berdasarkan analisis yang diperoleh. Kepuasan masyarakat yang semakin baik dan tinggi didapatkan dari semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang kepada masyarakat.

2. Ada pengaruh positif variabel etos kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis ( $H_2$ ) terbukti berdasarkan analisis yang diperoleh. Kepuasan masyarakat yang semakin baik dan tinggi didapatkan dari semakin baiknya etos kerja pegawai yang diberikan oleh pegawai kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang kepada masyarakat.
3. Ada pengaruh positif variabel kualitas pelayanan dan etos kerja terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Sengon Kabupaten Jombang sehingga hal ini membuktikan bahwa hipotesis  $H_3$  diterima.

Pada penelitian ini telah dijelaskan bahwa etos kerja pegawai mempunyai nilai rata-rata paling rendah diantara variabel yang lain oleh karena itu diharapkan pegawai dapat meningkatkan etos kerja agar dapat memberikan hasil pekerjaan yang maksimal, semangat, dapat diandalkan dan mempunyai inisiatif saat memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa harapannya terpenuhi. Bagi penelitian selanjutnya yang akan meneliti permasalahan yang sejenis maka menambahkan variabel bebas yang tidak terdapat pada penelitian ini misalnya variabel bebas tentang kedisiplinan.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Ginting D., (2016). *Etos Kerja Panduan Menjadi Karyawan Cerdas*. Elex Media Komputindo. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/download/17303/8646>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. [https://eprints.uny.ac.id/56238/1/04.%20SKRIPSI Widya%20Arum%20Vellayati 13 802241017 Pendidikan%20Administrasi%20Perkantoran Fakultas%20Ekonomi.pdf](https://eprints.uny.ac.id/56238/1/04.%20SKRIPSI%20Widya%20Arum%20Vellayati%2013802241017%20Pendidikan%20Administrasi%20Perkantoran%20Fakultas%20Ekonomi.pdf)
- Jazuli, A., & Fatimah, S. (2019). *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 5(2). [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6337-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6337-Full_Text.pdf)
- Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan ketiga. PT Indeks: Jakarta. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6337-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6337-Full_Text.pdf)
- Munawaroh, (2013). *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Malang: Intimedia
- Pasalong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta. [https://eprints.uny.ac.id/56238/1/04.%20SKRIPSI Widya%20Arum%20Vellayati 13 802241017 Pendidikan%20Administrasi%20Perkantoran Fakultas%20Ekonomi.pdf](https://eprints.uny.ac.id/56238/1/04.%20SKRIPSI%20Widya%20Arum%20Vellayati%2013802241017%20Pendidikan%20Administrasi%20Perkantoran%20Fakultas%20Ekonomi.pdf)
- Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. ALFABETA. <http://repository.uin-suska.ac.id/49124/1/SKRIPSI%20GABUNGAN.pdf>
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6337-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6337-Full_Text.pdf)
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Tjiptono, F. & Gregorius. C, (2011). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi. <http://jiip.stkipyapisdompnu.ac.id/jiip/index.php/IIIP/article/download/249/155>
- Undang-Undang Republik Indonesi Nomor. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. <https://jurnal.umika.ac.id/index.php/almisbah/article/download/226/204>