

PENGARUH DISIPLIN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN KERINCI

**DIANDA SAPUTRA.S.AP¹.,
BADRIZAL, S.Sos., M.Si², MEGAWATI, S.Pd, M.Pd³**

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

diandasaputra15@gmail.com

badrizal@gmail.com

megawati@gmail.com

ABSTRACT

Dianda Saputra. 2020. The Effect of Discipline on Community Satisfaction with Service Quality as an Intervening variable in the Regional Disaster Management Agency of Kerinci Regency. Under the guidance of Badrizal, S. Sos., M.Sc as supervisor I and Megawati, S.Pd., M.Pd as supervisor II. This study aims to test: (1) Discipline on Service Quality (2) discipline on Service Satisfaction (3) Service Quality on Community Satisfaction (4) discipline together towards Community Satisfaction through Service Quality as a variable intervening. This research is quantitative by using primary data, the population in this study were all Kerinci Regency BPBD employees. The sampling technique in this study uses saturated sampling, which amounts to 25 respondents. The data collection method was conducted through a questionnaire distributed to Kerinci Regency BPBD Employees. The data obtained were then processed using SPSS tool version 23. This analysis includes the reliability test, validity test, statistical tests through the T-test, determinant coefficient (R^2) and Path Analysis. The results of the Path analysis show that the disciplinary variables together have a positive and significant effect on community satisfaction with service quality as a mediator, on the basis of seeing t count greater than t table with a significance level of 0.05 of 1.71387. From the determination test results obtained Adjusted R Square value of 0.675 this means that the variable discipline and Service Quality can affect Community Satisfaction of 67,5%, while the remaining 32,5.0% is influenced by other variables outside this model.

Keywords: Discipline, Community Satisfaction and Service Quality

ABSTRAK

*Dianda Saputra. 2020. Pengaruh Disiplin terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel Intervening pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kerinci. Dibawah bimbingan Badrizal, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing 1 dan Megawati, S.Pd.,M.Pd selaku pembimbing II. Penelitian ini bertujuan untuk menguji: (1) Disiplin terhadap Kualitas Pelayanan, (2) disiplin terhadap Kepuasan Pelayanan, (3) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat, (4) disiplin secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai variabelintervening. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan data primer, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai BPBD Kabupaten Kerinci. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling jenuh*, yang berjumlah 25 responden. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner yang disebarakan kepada Pegawai BPBD Kabupaten Kerinci. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 23. Analisis ini meliputi uji reliabilitas, uji validitas, uji statistik melalui uji tes, koefisien determinan (R^2) dan Path Analysis. Hasil Path analysis menunjukkan bahwa variabel disiplin secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas pelayanan sebagai mediator, dengan dasar melihat t hitung lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 sebesar 1.71387. Dari hasil uji determinasi diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0.675 hal ini berarti variabel disiplin dan Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi Kepuasan Masyarakat sebesar 67,5%, sedangkan sisanya sebesar 32,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model ini.*

Kata Kunci : Disiplin, Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

Disiplin kerja karyawan merupakan salah satu tuntutan masyarakat pengguna jasa pegawai diwajibkan mentaati peraturan yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Disiplin tidak hanya semata – mata patuh dan taat pada peraturan seperti penggunaan seragam kerja dan ketepatan waktu kerja tapi juga melibatkan komitmen baik diri sendiri maupun komitmen dengan organisasi ataupun kelompok kerja. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dari kualitas pelayanan menurut John Svioka (2006) adalah disiplin organisasi dalam memberikan pelayanan. Dengan disiplin yang tinggi para pegawai akan berusaha keras untuk mengatasi hambatan dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaannya.

Mengenai Kualitas Pelayanan Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kerinci masih terbilang cukup baik walaupun ada satu atau dua kesalahan yang dilakukan petugas atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat ini dapat dilihat dari adanya sebagian pegawai yang belum memahami tupoksinya sehingga salah mengambil tindakan dan masih kurangnya pengetahuan mengingat banyak pegawai yang mutasi dari tempat lain ke Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kerinci sehingga masih dalam tahap adaptasi dengan lingkungan kerjanya.

Kondisi seperti inilah membuat masyarakat terlihat enggan berurusan dengan aparatur pemerintahan dan muncul pandangan dan opini bahwa birokrasi terlalu berbelit-belit dan memiliki kecenderungan untuk mempersulit masyarakat. Padahal salah satu kewajiban pegawai adalah untuk memberikan pelayanan terbaik.

Melihat pentingnya faktor Kedisiplinan pegawai dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat dimana kualitas pelayanan dapat memediasi keduanya maka penulis tertarik mengambil judul **“Pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kerinci”**

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Disiplin mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kerinci ?
2. Apakah Disiplin mempunyai pengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kerinci ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan mempunyai Pengaruh Langsung terhadap Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kerinci ?
4. Apakah Disiplin mempunyai pengaruh langsung terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kerinci ?

1.2 Tinjauan Pustaka

1.3 Disiplin Kerja

Menurut Husin (2000 : 95) adalah pegawai patuh dan taat melaksanakan peraturan kerja yang berupa lisan maupun tulisan dari kelompok maupun organisasi.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2001 : 129) disiplin kerja dapat diartikan pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Pendapat lain dikemukakan oleh Siswanto (2001 : 291) disiplin kerja sebagai sikap menghormati, menghargai, dan taat kepada peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya, tidak mengelak dengan sanksi-sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja suatu kemampuan yang akan berkembang dalam kehidupan kesehariannya seseorang atau kelompok (organisasi) dalam bertaat azas, peraturan, norma-norma, dan perundang-undangan untuk melakukan nilai-nilai kaidah tertentu dan tujuan hidup yang ingin dicapai oleh mereka dalam bekerja.

1.4 Kepuasan Masyarakat

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004 :146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan

antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Oliver (dalam Tjiptono, 2004 :146) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan Diskofirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan. Lebih lanjut dijelaskan oleh Linder Pels dalam Gotleb, Grewel dan Brown (Tjiptono,2004 :147) bahwa kepuasan merupakan respon efektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik. Sementara Engel (dalam Tjiptono, 2004 :146) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli terhadap alternatif yang dipilih yang memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.

1.5 Kualitas Layanan

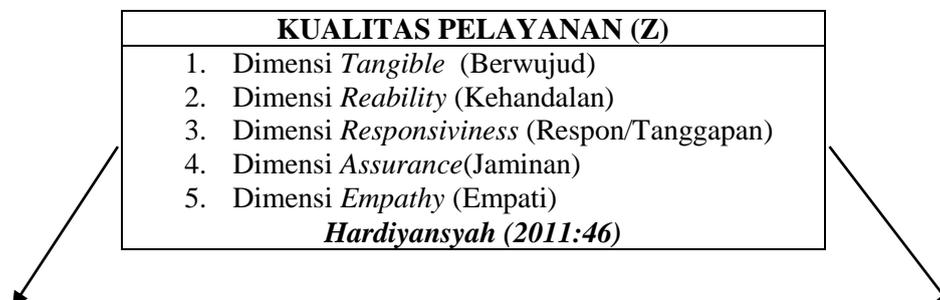
Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011: 40) mengungkapkan bahwa, "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut". Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun juga dengan produk, jasa proses dan lingkungannya. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

1.6 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis

Disiplin dalam bekerja merupakan faktor yang harus pula dimiliki oleh pegawai yang menginginkan tercapainya kepuasan. Disiplin kerja dapat berupa ketepatan waktu dalam kerja, ketaatan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya, serta pemanfaatan sarana secara baik. Paradigma lembaga-lembaga saat ini yang ingin berkembang dan maju sangat membutuhkan pegawai yang berdisiplin tinggi dalam pekerjaannya. Mereka yang mempunyai semangat tinggi, patuh terhadap aturan yang ditetapkan lembaga, kreatif dan dapat memanfaatkan sarana dengan baik diharapkan akan mampu untuk bersaing dalam kancas persaingan baik nasional, regional maupun internasional. Selain itu, dengan disiplin kerja yang tinggi dari pegawai, maka akan dapat merasakan hasil kerja yang selama ini ditekuni, dan akan mampu merasakan kepuasan bagi diri sendiri maupun orang lain.

Indikator untuk mengukur Disiplin Kerja Menurut Sutrisno (2011 : 94) adalah Taat terhadap aturan waktu, Taat terhadap peraturan perusahaan, Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan, Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



| DISIPLIN (X) | KEPUASAN MASYARAKAT (Y) |
|--|------------------------------------|
| 1. Taat Terhadap aturan waktu | 1. Prosedur Pelayanan |
| 2. Taat terhadap peraturan Perusahaan | 2. Kecepatan Pelayanan |
| 3. Taat terhadap aturan perilaku dalam bekerja | 3. Tanggungjawab petugas pelayanan |
| 4. Taat terhadap peraturan lainnya di Perusahaan | 4. Keadilan Mendapat Pelayanan |
| | 5. Kesopanan dan Keramahan Petugas |
| <i>Sutrisno (2011 : 94)</i> | <i>Kepmenpan No.25 Tahun 2004</i> |

1.7 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013 : 96) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan harus didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara yang harus dibuktikan kebenarannya dalam penelitian. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat dirumuskan beberapa Hipotesis sebagai berikut :

| | | |
|----|---|---|
| H1 | : | Disiplin secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Kerinci. |
| H2 | : | Disiplin secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Kerinci. |
| H3 | : | Kualitas Pelayanan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Kerinci. |
| H4 | : | Disiplin secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Kerinci Melalui Kualitas Pelayanan |

II. METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Arikunto (2006 :12), mengemukakan penelitian Kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan hasilnya.

2.2 Populasi dan Sampel

2.2.1 Populasi

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subjek pada wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati atau diteliti. Sugiyono (2008 : 115) adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/subjek yang akan mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu.ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini populasinya adalah semua Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Tenaga Honorer

pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Kerinci dimana diketahui ASN sebanyak 25 Orang sedangkan Honorer sebanyak 82 Orang jadi jumlah keseluruhan sebanyak 107 Orang

2.3.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2012 : 73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul – betul *representative* (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi. Menurut Arikunto (2012 :104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang maka bisa diambil 10 -15 % atau 20 -25 % dari jumlah populasinya.

Adapun Penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan metode sensus berdasarkan pada ketentuan yang di kemukan oleh Sugiyono (2002 : 61-62) yang mengatakan bahwa sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus.

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada BPBD Kab. Kerinci yaitu sebanyak 25 Orang. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut dengan teknik sensus.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Pengumpulan data Primer yaitu data yang akan diambil melalui kegiatan penelitian dengan langsung terjun ke lokasi penelitian untuk mencari data-data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti dilakukan dengan cara :
 - a. Kuisoner dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dari responden dan dalam daftar pertanyaan tersebut telah ditentukan alternatif jawaban.
 - b. Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data dan informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang masalah yang teliti.
 - c. Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan dengan fokus penelitian.
2. Pengumpulan data sekunder yaitu data yang dilakukan secara tidak langsung yang diperoleh untuk melengkapi data primer dengan cara :
 - a. Studi Kepustakaan yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku dan bahan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
 - b. Studi Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan menelaah catatan tertulis, baik dari dokumen maupun arsip yang menyangkut masalah yang diteliti.

2.4 Uji Instrumen

2.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006).

2.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006).

2.5 Uji Prasyarat

2.5.1 Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2013 : 110) Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji Normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

2.5.2 Uji Linearitas

Ghazali (2016:159) menyatakan bahwa uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat, atau kubik. Data yang baik seharusnya memiliki hubungan linear antara variabel dependen dan variabel independen.

2.5.3 Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara Disiplin terhadap Kualitas Pelayanan dan implikasinya terhadap Kepuasan Masyarakat.

2.5.4 Uji t (Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. *t*-test bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen (Nugroho, 2005).

2.6 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2006).

2.7 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Digunakan untuk menganalisis pola hubungan diantara variabel . model ini untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat Sani dan Maharani (2013 : 74)

2.8 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kerinci dari hasil lapangan menurut penulis bahwa masih kurang efektifnya penerapan Disiplin pada Badan Penanggulangan Bencana Kab.Kerinc.

III. DESKRIPSI HASIL DAN PEMBAHAS

3.1 Uji Instrument

3.1.1 Uji Validasi

Uji Validasi dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya indikator atau Quisioner dari masing-masing variabel yang dianalisis dengan program SPSS dan Outputnya bernama *corrected item correlation* masing-masing variabel tersebut dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.2
Hasil uji Validasi Variabel (X) Disiplin

| No | Item Pertanyaan | R hitung | R Tabel | Keterangan |
|----|-----------------|----------|---------|------------|
| 1 | X1 | 0.406 | 0.396 | Valid |
| 2 | X2 | 0.640 | 0.396 | Valid |
| 3 | X3 | 0.767 | 0.396 | Valid |
| 4 | X4 | 0.777 | 0.396 | Valid |
| 5 | X5 | 0.646 | 0.396 | Valid |
| 6 | X6 | 0.410 | 0.396 | Valid |

| | | | | |
|----|-----|-------|-------|-------|
| 7 | X7 | 0.791 | 0.396 | Valid |
| 8 | X8 | 0.844 | 0.396 | Valid |
| 9 | X9 | 0.750 | 0.396 | Valid |
| 10 | X10 | 0.559 | 0.396 | Valid |
| 11 | X11 | 0.737 | 0.396 | Valid |
| 12 | X12 | 0.795 | 0.396 | Valid |
| 13 | X13 | 0.864 | 0.396 | Valid |
| 14 | X14 | 0.449 | 0.396 | Valid |
| 15 | X15 | 0.651 | 0.396 | Valid |
| 16 | X16 | 0.582 | 0.396 | Valid |
| 17 | X17 | 0.434 | 0.396 | Valid |
| 18 | X18 | 0.771 | 0.396 | Valid |
| 19 | X19 | 0.684 | 0.396 | Valid |
| 20 | X20 | 0.593 | 0.396 | Valid |

Sumber : Output Pengolahan SPSS Versi 23

Tabel 3.3
Hasil Uji Validasi Variabel (Y) Kepuasan Masyarakat

| No | Item Pertanyaan | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|----|--------------------|----------|---------|------------|
| 1 | Y1 | 0.553 | 0.396 | Valid |
| 2 | Y2 | 0.747 | 0.396 | Valid |
| 3 | Y3 | 0.846 | 0.396 | Valid |
| 4 | Y4 | 0.398 | 0.396 | Valid |
| 5 | Y5 | 0.683 | 0.396 | Valid |
| 6 | Y6 | 0.746 | 0.396 | Valid |
| 7 | Y7 | 0.598 | 0.396 | Valid |
| 8 | Y8 | 0.651 | 0.396 | Valid |
| 9 | Y9 | 0.690 | 0.396 | Valid |
| 10 | Y10 | 0.673 | 0.396 | Valid |
| 11 | Y11 | 0.721 | 0.396 | Valid |
| 12 | Y12 | 0.617 | 0.396 | Valid |
| 13 | Y13 | 0.711 | 0.396 | Valid |
| 14 | Y14 | 0.722 | 0.396 | Valid |
| 15 | Y15 | 0.689 | 0.396 | Valid |
| 16 | Y16 | 0.619 | 0.396 | Valid |
| 17 | Y17 | 0.354 | 0.396 | Valid |
| 18 | Y18 | 0.780 | 0.396 | Valid |
| 19 | Y19 | 0.673 | 0.396 | Valid |
| 20 | Y20 | 0.543 | 0.396 | Valid |
| 21 | Y21 | 0.678 | 0.396 | Valid |
| 22 | Y22 | 0.560 | 0.396 | Valid |
| 23 | Y23 | 0.602 | 0.396 | Valid |
| 24 | Y24 | 0.684 | 0.396 | Valid |
| 25 | Y25 | 0.671 | 0.396 | Valid |

Sumber : Output Pengolahan SPSS Versi 23

Tabel 3.4
Hasil Uji Validasi Variabel (Z) Kualitas Pelayanan

| No | Item pertanyaan | R hitung | R Tabel | Keterangan |
|----|--------------------|----------|---------|------------|
| 1 | Z1 | 0.470 | 0.396 | Valid |
| 2 | Z2 | 0.413 | 0.396 | Valid |
| 3 | Z3 | 0.506 | 0.396 | Valid |
| 4 | Z4 | 0.684 | 0.396 | Valid |

| | | | | |
|----|-----|-------|-------|-------|
| 5 | Z5 | 0.747 | 0.396 | Valid |
| 6 | Z6 | 0.639 | 0.396 | Valid |
| 7 | Z7 | 0.476 | 0.396 | Valid |
| 8 | Z8 | 0.807 | 0.396 | Valid |
| 9 | Z9 | 0.837 | 0.396 | Valid |
| 10 | Z10 | 0.746 | 0.396 | Valid |
| 11 | Z11 | 0.493 | 0.396 | Valid |
| 12 | Z12 | 0.745 | 0.396 | Valid |
| 13 | Z13 | 0.797 | 0.396 | Valid |
| 14 | Z14 | 0.830 | 0.396 | Valid |
| 15 | Z15 | 0.367 | 0.396 | Valid |
| 16 | Z16 | 0.590 | 0.396 | Valid |
| 17 | Z17 | 0.461 | 0.396 | Valid |
| 18 | Z18 | 0.464 | 0.396 | Valid |
| 19 | Z19 | 0.752 | 0.396 | Valid |
| 20 | Z20 | 0.658 | 0.396 | Valid |
| 21 | Z21 | 0.653 | 0.396 | Valid |
| 22 | Z22 | 0.429 | 0.396 | Valid |
| 23 | Z23 | 0.586 | 0.396 | Valid |
| 24 | Z24 | 0.830 | 0.396 | Valid |
| 25 | Z25 | 0.455 | 0.396 | Valid |

Sumber : Output Pengolahan SPSS Versi 23

Dari uji validasi dengan menggunakan program SPSS dapat dijelaskan bahwasanya seluruh item pertanyaan adalah valid karena memiliki nilai R Hitung > R Tabelsebagaimana tergambar pada Tabel 3.1, 3.2 dan 3.3 diatas.

3.1.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih (Supardi, 2005: 159). Pada program SPSS , metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini adalah dengan menggunakan metode *alpha cronbach's* yang dimana kuesioner dianggap reliabel apabila *cronbach's alpha* $\geq 0,60$ (Kuncoro, 2013: 181). Adapun hasil uji reliabilitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagaiberikut :

Tabel 3.5
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Jumlah Pertanyaan | <i>Cronbach's Alpha (a)</i> | Standar Reliabilitas | Keterangan |
|-------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|-----------------|
| Disiplin (X) | 20 | 0.931 | 0.60 | <i>Reliabel</i> |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 25 | 0.942 | 0.60 | <i>Reliabel</i> |
| Kualitas Pelayanan (Z) | 25 | 0.932 | 0.60 | <i>Reliabel</i> |

Sumber : Output Pengolahan SPSS Versi 23

Berdasarkan Tabel 3.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpa* variabel Disiplin sebesar 0.931. nilai *Cronbach's Alpa* variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0.942 dan nilai *Cronbach's Alpa* variabel Kualitas Pelayanan 0.932. Ketiga angka variabel tersebut diatas lebih besar dari 0.600. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada setiap variabel penelitian reliabel. Hal ini berarti semua item pertanyaan pada setiap variabel dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya dan layak digunakan sebagai alat ukur.

3.2 Uji Prasyarat

3.2.1 Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual mengikuti distribusi normal.

Tabel 3.6
Uji Kalmograv –Smirnov test

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 25 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 7,26478184 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,110 |
| | Positive | ,069 |
| | Negative | -,110 |
| Test Statistic | | ,110 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |

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

Dengan melihat tampilan grafik histogram dan grafik normal plot dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi normal. Pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang menunjukkan pola distribusi normal. Selain itu pada uji *Kolmogrov-Smirnov* menunjukkan bahwa residual data yang di dapat berdistribusi normal, yang ditunjukkan oleh nilai *Kolmogrov-Smirnov* signifikan pada $0,200 > 0,05$. Dengan demikian, model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

3.3 Uji Linear

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah studi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya.

Tabel 3.7
Uji Linearitas 1

| ANOVA Table | | | | | | |
|-----------------------------------|----------------|------------------------|----|-------------|---------|------|
| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Kepuasan_Masyarakat * Disiplin | Between Groups | (Combined) 2802,482 | 21 | 127,386 | 24,269 | ,159 |
| | | Linearity 1950,529 | 4 | 1950,529 | 371,614 | ,033 |

| | | | | | | | |
|--|--|--------------------------|----------|----|--------|-------|------|
| | | Deviation from Linearity | 851,954 | 22 | 40,569 | 7,729 | ,277 |
| | | Within Groups | 5,249 | 3 | 5,249 | | |
| | | Total | 2807,731 | 25 | | | |

Berdasarkan nilai signifikansi (Sig) dari Hasil Output diatas diperoleh nilai *Deviation from Linearity Sig.* Adalah 0,277 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Disiplin (X) dengan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Tabel 3.8
Uji Linearitas 2

| ANOVA Table | | | | | | | |
|---|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Kepuasan_Masyarakat * Kualitas_Pelayanan | Between Groups | (Combined) | 2022,068 | 19 | 106,425 | ,542 | ,838 |
| | | Linearity | 793,730 | 6 | 793,730 | 4,041 | ,115 |
| | | Deviation from Linearity | 1228,338 | 18 | 68,241 | ,347 | ,947 |
| | Within Groups | | 785,663 | 7 | 196,416 | | |
| | Total | | 2807,731 | 25 | | | |

Berdasarkan nilai signifikansi (Sig) dari Hasil Output diatas diperoleh nilai *Deviation from Linearity Sig.* Adalah 0,947 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (Z) dengan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

3.3.1 Regresi Linear Berganda

Tabel 3.9
Regresi Linear

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 11,968 | 11,339 | | 1,055 | ,304 | | |
| | Disiplin | ,050 | ,202 | ,045 | ,246 | ,808 | ,327 | 3,059 |
| | Kualitas | 1,165 | ,230 | ,927 | 5,063 | ,000 | ,327 | 3,059 |

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Dari data diatas dapat digambarkan persamaan Regresi sebagai berikut :
 $Y = 11.968 + 0,050X + 1.165Z$ Dari hasil olahan data diatas dapat kita ketahui nilai koefisien *b* sebesar 1.165 ($\beta_b = 0.927$) dan nilai koefisien *c'* adalah sebesar 0.050 ($\beta_c = 0.045$). Nilai $t_b = 5.063$ dan signifikansi $0.000 < 0,05$, sedangkan nilai $t_{c'} = 0.246$ dan signifikansi 0.808. dengan demikian *z* secara signifikan mempengaruhi *Y* ($a \neq 0$) dan *X* tidak mempengaruhi *Y* (atau $c' = 0$), maka kriteria ketiga terpenuhi.

3.4 Uji t

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri. Adapun hasil uji t ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.10
Hasil Uji T

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 11,968 | 11,339 | | 1,055 | ,304 | | |
| | Disiplin | ,050 | ,202 | ,045 | ,246 | ,808 | ,327 | 3,059 |
| | Kualitas | 1,165 | ,230 | ,927 | 5,063 | ,000 | ,327 | 3,059 |

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Apabila nilai sig. < 0.05 atau 5% maka variabel tersebut dinyatakan positif berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji t hitung masing-masing untuk Disiplin, Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan yaitu:

1. Disiplin mempunyai nilai t sebesar 0.246 dan nilai signifikansi sebesar 0.808 pada koefisien alfa 5 % karena nilai signifikansi > 0.05 hal ini berarti Disiplin tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan masyarakat.
2. Kualitas Pelayanan mempunyai nilai t sebesar 5.063 dan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0.000 pada koefisien alfa 5 % karena nilai signifikansi < 0.05 hal ini berarti Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

3.5 Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Bawono (2006:65), koefisien determinasi (R²) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen (Y) dengan variabel Independen (X dan Z), atau sejauh mana kontribusi variabel independen (X dan Z) mempengaruhi variabel (Y). Pengujian ini dengan melihat R² pada hasil analisis persamaan regresi yang diperoleh. Apabila angka koefisien determinasi (R²) semakin mendekati angka 1 berarti model regresi yang digunakan sudah semakin tetap sebagai model penduga terhadap variabel dependen.

Tabel 3.11
Hasil Uji Determinasi

| Model Summary ^b | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,839 ^a | ,703 | ,675 | 6,30038 | 1,695 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Disiplin

b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

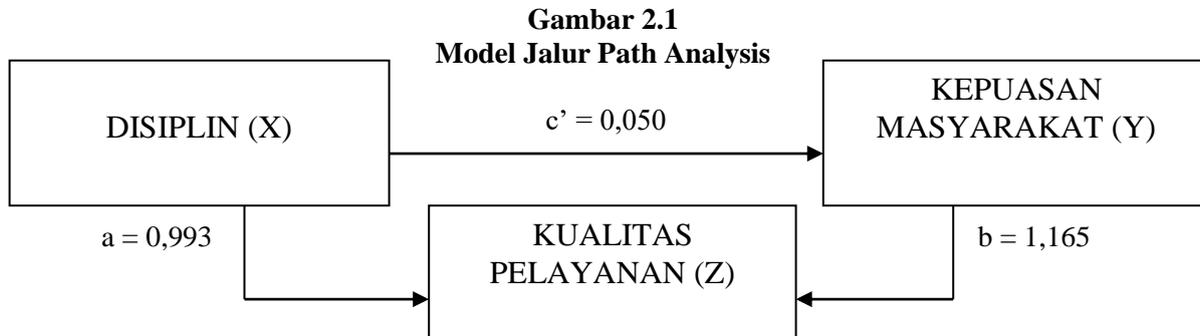
Dari tabel di atas diketahui nilai koefisien korelasi R sebesar : 0.839. Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang kuat antar variabel independen dan variabel dependen. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R²) = 0.675 yang menjelaskan bahwa variabel independen berkontribusi mempengaruhi variabel dependen sebesar 67.5%, sisanya 32,5 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

3.6 Uji Path Analysis

Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur yang merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model casual) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori dan menentukan pola hubungan

antara tiga atau lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis (Ghozali, 2013:249).

Berdasarkan tabel 3.5 dan 3.6 kemudian menghasilkan model analisis jalur seperti dibawah ini :



Berdasarkan gambar dapat diketahui pengaruh langsung atau tidak langsung serta pengaruh total dari penelitian ini yaitu:

A. Pengaruh Disiplin

1. Pengaruh langsung Disiplin terhadap Kepuasan Masyarakat(C') = 0,050
 2. Pengaruh tidak langsung Disiplin terhadap Kepuasan Masyarakat (a) x (b) = 0.993 x 1.165 = 1.156845
 3. Pengaruh total Disiplin terhadap Kualitas Pelayanan. Pengaruh langsung + pengaruh tidak langsung, c' + (a x b) = 0.050 + 1.156845 = 1.206845
- Maka pengaruh total X terhadap Y sebesar 1.206845.

Untuk mengetahui tingkat mediasi variabel Disiplin terhadap Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas Pegawai maka standar *error* dari koefisien *indirecteffect* dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 1. \quad Sp_{2p3} &= \sqrt{p_3Sp_2^2 + p_2^2Sp_3^2 + Sp_2^2Sp_3^2} \\
 &= \sqrt{(1.165)^2(0.275)^2 + (0.993)^2(0.230)^2 + (0.275)^2(0.230)^2} \\
 &= \sqrt{0.102640140625 + 0.05156050221 + 0.0040005625} \\
 &= \sqrt{0.158201205335} \\
 &= 0.3977451512401
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hal diatas, dapat dihitung nilai t statistik pengaruh mediasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t &= \frac{p_{2p3}}{Sp_{2p3}} \\
 &= \frac{1.156845}{0.3977451512401} \\
 &= 2.9085081147
 \end{aligned}$$

Dengan melihat semua pengukuran diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Karena t hitung sebesar 2.9085 dengan tingkat signifikansi sebesar 5 %. Untuk t-tabel pada tingkat signifikansi 0.05 dan df = n-k (25-2=23) maka besarnya t-tabel adalah 1.71387. jadi t-hitung >t-tabel (2.9085 > 1.71387) maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi sebesar 1.206845 signifikan. Yang berarti Kualitas Pelayanan dapat menjadi mediator dalam pengaruh Disiplin terhadap kepuasan masyarakat.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan pada bab III maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil uji t-tes dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Disiplin mempunyai pengaruh positif dan Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada BPBD Kab. Kerinci. Dengan demikian H1

- yang menyatakan Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di terima.
2. Hasil uji t-tes dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Disiplin mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada BPBD Kab. Kerinci. Dengan demikian H2 yang menyatakan Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di tolak.
 3. Hasil uji t-tes dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pada BPBD Kab. Kerinci. Dengan demikian H3 yang menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di terima.
 4. Melalui Path analysis dan t-tes dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Disiplin mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada BPBD Kab. Kerinci. Dengan demikian H4 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dapat menjadi mediator dalam Kepuasan masyarakat diterima.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan karunia-Nya. Shalawat dan salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. *rahmatan lil alamin*.

Berkat taufik dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Peranan Kepemimpinan Perempuan Dalam Jabatan Publik Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan Program Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti (STIA – NUSA) Sungai Penuh pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat, Fathoni. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Rineka Cipta.
- Alex S. Nitisemito. 1996. *Manajemen Personalialia, Sumber Daya Manusia*, Jakarta : GholiaIndonesia.
- Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga press.
- Fadillah Putra. 2011. *Partai politik dan Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Pustaka pelajar.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi , Yogyakarta : Andi.
- Ghozali. I. 2006. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T.Hani. 1987. *Manajemen Personalialia Dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. Yogyakarta : BPF.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media : Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : PT. Bumi Aksa.
- Sugiyono, P.D, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono, P.D, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta;
- Sugiyono, P.D, 2009, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono, P.D, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif ,Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

- Supardi, 2005, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press
- Supranto, J, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* Jakarta : Rhineka Cipta
- Supriatna, Tjahya, 2003, *Administrasi Birokrasi dan pelayanan publik*, Jakarta : Nimas Multima.
- Sutrisno, Edy, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Jakarta : Kencana
- Veitzal Rivai, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Vincent, Gaspersz, 2011. *Total Quality Management (untuk praktisi bisnis dan industri)*, Bogor : Vinchristo Publication.