

PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KAB. LAMPUNG TIMUR

Tri Endang Yulianti¹, Wijiono²

triendangyulianti@gmail.com¹, wwijiono296@gmail.com²

Universitas Nahdlatul Ulama Lampung

Abstrak

Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur merupakan instansi pemerintah yang memegang peranan sangat penting dalam pelayanan publik. Tugas pokok dinas sosial adalah mendukung penyelenggaraan pemerintahan daerah, pemerintahan negara bagian yang menyelenggarakan urusan negara di bidang sosial. Adapun pelayanan-pelayanan yang dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur meliputi pelayanan rekomendasi pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS), rekomendasi Kartu Indonesia Pintar (KIP), pelayanan pengecekan DTKS, rekomendasi keringanan biaya berobat ke Rumah Sakit baik di dalam maupun luar daerah Kabupaten Lampung Timur, dan rekomendasi pengaktifan Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang non aktif dari pemerintah daerah dan pemerintah pusat. Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut : 1. Komunikasi masih kurang, hal ini dapat dibuktikan pada saat pengunjung bertanya pegawai yang menjawab dengan ketus dan terkesan tidak ramah kepada pengunjung, 2. Kedisiplinan pegawai yang belum maksimal, pegawai datang terlambat saat jam kerja pukul 08.00 WIB apel dan jam pelayanan pukul 08.30 WIB dan istirahat melebihi batas waktu jam istirahat yakni pukul 12.00 – 13.00 WIB, 3. Kepuasan pelayanan pegawai masih kurang dan fasilitas pelayanan juga kurang memadai. Penelitian ini bertujuan: 1. Untuk mengetahui Pengaruh komunikasi terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur, 2. Pengaruh disiplin kerja, terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Dinas Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur, 3. Pengaruh komunikasi dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang menggunakan data berupa angka dalam menganalisis fakta-fakta yang ditemukan yang bertujuan untuk menentukan hubungan antar variabel dalam sebuah populasi. Analisis yang digunakan adalah regresi sederhana dan berganda. Penelitian ini menggunakan 50 responden penelitian. Berdasarkan hasil analisis data ditemukan jawaban hipotesis yakni sebagai berikut; Terdapat pengaruh Komunikasi (X_1) terhadap Kepuasan masyarakat (Y), dengan tingkat pengaruh sebesar 58,7% dengan Persamaan Regresi $Y = 7,050 + 0,873X_1$, Terdapat pengaruh Disiplin Kerja (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), dengan tingkat pengaruh sebesar 54,4% dengan Persamaan $Y = -2,237 + 1,043 X_2$. Terdapat pengaruh Komunikasi (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), dengan tingkat pengaruh sebesar 64,4% dengan Persamaan $Y = -1,723 + 0,555 X_1 + 0,522 X_2$.

Kata Kunci: Komunikasi, Disiplin Kerja, Kepuasan, Regresi.

1. PENDAHULUAN

Tugas pokok dinas sosial adalah mendukung penyelenggaraan pemerintahan daerah, pemerintahan negara bagian yang menyelenggarakan urusan negara di bidang sosial, dan tugas pembantuan yang dilimpahkan kepada daerah. Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur merupakan instansi pemerintah yang memegang peranan sangat penting dalam pelayanan publik. Pejabat Pemerintah diharapkan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan siap mengabdikan kepada masyarakat dengan baik, baik sebagai aparatur pemerintah maupun sebagai PNS. Melaporkan kepada Bupati di Sekretariat Kepala Bidang Pelayanan.

Tugas pokok Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur adalah melaksanakan tugas pokok Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur yang berkaitan dengan urusan pemerintahan daerah di bidang sosial, berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Layanan yang diberikan oleh lembaga ini meliputi rehabilitasi sosial, jaminan perlindungan sosial, pemberdayaan sosial, dan penanganan masyarakat miskin.

Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur yang bertugas memberikan pelayanan harus selalu berusaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat. Namun, setiap individu memiliki penilaian sendiri terhadap pekerjaannya, yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Salah satu faktor yang kita lihat di masyarakat adalah kualitas, dan terbukti ada pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di antara faktor-faktor kualitas. Artinya jika suatu instansi dapat memberikan pelayanan prima dan memuaskan pelanggannya, maka pelayanannya dianggap prima. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah perlu ditingkatkan baik pelayanan langsung maupun tidak langsung perlu ditingkatkan Adapun pelayanan-pelayanan yang dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur meliputi pelayanan rekomendasi pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS), rekomendasi Kartu Indonesia Pintar (KIP), pelayanan pengecekan DTKS ,rekomendasi keringanan biaya berobat ke Rumah Sakit baik di dalam maupun luar daerah Kabupaten Lampung Timur, dan rekomendasi pengaktifan Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang non aktif dari pemerintah daerah dan pemerintah pusat.

Berdasarkan hasil survey dan pengamatan pada Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur pengunjung menyatakan tidak setuju pada pernyataan “kemudahan prosedur pelayanan” karena pada saat melakukan pelayanan pengunjung tidak mendapatkan informasi yang jelas terkait persyaratan pelayanan sehingga menyulitkan pengunjung yang datang dari jauh namun harus pulang kembali untuk melengkapi berkas-berkas dalam persyaratan dan dalam penyampaian informasi pegawai menjawab dengan ketus dan tidak terkesan ramah dengan pengunjung. Kemudian menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada “kecepatan pelayanan”, hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan dari beberapa pengunjung yang menyatakan bahwa proses pelayanan lama dan tidak ada kepastian dalam waktu proses pelayanan, disiplin pegawai blm maksimal karena masih ada pegawai yang

terlambat dalam kedatangan saat jam kerja dan jam istirahat melebihi batas waktu jam istirahat. Sangat tidak setuju dengan pernyataan “keadilan dalam pelayanan” masyarakat seringkali mengeluhkan lamanya proses pelayanan yang di inginkan tetapi ada beberapa masyarakat yang merasa dipercepat dalam proses pelayanan, karena lebih cepat pembuatan dokumen melalui calo-calo atau penerima jasa yang membantu .Serta sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dari kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan. Survei dan observasi menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat masih rendah dan perlu ditingkatkan. Kepuasan masyarakat juga tergantung pada kualitas pelayanan. Kepala Dinas Sosial Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur mengatakan, pemerintah telah berupaya semaksimal mungkin untuk membuat masyarakat senang dengan kinerja pemerintah selama ini, namun semua itu tergantung dari cara pandang dan reaksi masyarakat. ditemukan beberapa hal yang menjadi tolak ukur permasalahan yang ada .Dari hasil wawancara petugas menyatakan memberikan pelayanan yang terbaik untuk mencapai kepuasan masyarakat yaitu pelayanan yang diberikan memuaskan, peneliti menemukan bahwa Dinas Sosial Lampung Timur menyatakan bahwa pelayanan di Kabupaten belum memadai.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur Dan dapat disimpulkan bahwa masih ada masyarakat yang belum puas dengan pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur.

Tabel 1 Target Kehadiran dan keterlambatan Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur Tahun 2022

No	Bulan	Target (%)	Realisasi (%) Kehadiran	Realisasi (%) Keterlambatan	Ket
1	Januari	100%	75,4%	20%	Jumlah pegawai 31 orang
2	Februari	100%	73.8%	17,8%	Jumlah pegawai 31 orang
3	Maret	100%	75%	15%	Jumlah pegawai 31 orang
4	April	100%	79.2%	8%	Jumlah pegawai 31 orang
5	Mei	100%	74.1%	10%	Jumlah pegawai 31 orang
6	Juni	100%	85%	3%	Jumlah pegawai 31 orang

Sumber: Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur, 2022

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa kehadiran pegawai Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur Tahun 2022 belum mencapai target yang diharapkan, dikarenakan masih banyak pegawai yang tidak hadir dan terlambat. Sedangkan data untuk pelayanan yang ada di Dinas Sosial Lampung Timur per bulan di sajikan pada tabel 1.

Tabel 2 Pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Tahun 2022

No	Bulan	Program Rekomendasi Pengaktifan KIS	Program Rekomendasi Pelayanan KIP	Program Pengcekan DTKS	Program Rekomendasi Permohonan Rumah Singah
1	JANUARI	110	28	12	5
2	FEBRUARI	95	22	10	7
3	MARET	107	34	8	7
4	APRIL	121	21	22	6
5	MEI	98	24	15	8
6	JUNI	87	55	17	5
7	JULI	94	51	16	6
Jumlah Total		712	235	100	44

Sumber: Pelayanan Jaminan sosial dan penanganan fakir miskin Dinas Sosial Lampung Timur Tahun 2022

Tabel 2 di atas menunjukkan jumlah pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur bahwa secara nyata pelayanan di Dinas sosial sangat penting dan krusial karena berhubungan dengan hajat hidup orang banyak. Untuk itu pelayanan di Dinas Sosial Lampung Timur harus sesuai prosedur yang berlaku.

Selain kepuasan pelayanan, komunikasi dan disiplin kerja merupakan faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan memiliki lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Memberikan lingkungan kerja yang nyaman Hal ini akan

membuat karyawan Anda puas dengan pekerjaan yang telah mereka lakukan dan meninggalkan kesan yang mendalam pada mereka yang melakukannya dengan baik pada akhirnya. Badri (2006:207) menyatakan bahwa karyawan mengharapkan lingkungan kerja yang nyaman dimana mereka dapat memanjakan diri dalam bekerja.. Berdasarkan indikator-indikator kepuasan pelayanan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur diduga fenomena tersebut memunculkan 2 variabel independent dan satu variabel dependent yaitu komunikasi ,disiplin kerja dan kepuasan pelayanan masyarakat. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tesis dengan judul “Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur “

2. METODE PENELITIAN

Analisis Kuantitatif yang dilakukan berdasarkan data primer yang diperoleh dari penyebaran instrument (daftar pertanyaan) kepada sampel, dan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (independent variable) terhadap variabel terikat (dependent variable).

Rumus yang digunakan untuk mengukur sejauh mana Pengaruh komunikasi dan disiplin kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur dengan persamaan regresi linear berganda dengan rumus sebagai berikut :

Persamaan Regresi Linear Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Terhadap Pelayanan
- a = Konstanta
- b1 = Koefisien regresi X1
- b2 = Koefisien regresi X2
- X1 = komunikasi
- X2 = Disiplin Kerja
- e = Faktor kesalahan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Instrumen (Uji Validitas dan Realibilitas)

Suatu pernyataan dikatakan valid jika pernyataan tersebut mampu mengukur apa yang perlu diukur dan mampu mengungkapkan apa yang ingin diungkap. Pada penelitian ini, uji validitas yang digunakan adalah korelasi person. Uji validitas digunakan untuk mengukur pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing dengan skor total variabel. Selanjutnya angka korelasi yang dihasilkan akan dibandingkan dengan nilai rtabel pada $\alpha = 0,05$ yaitu 0,273 dari 50 responden.

Dengan demikian berdasarkan uji validitas, suatu item pernyataan dikatakan valid apabila nilai r hitung skor item terhadap skor totalnya diatas 0,273 atau dikatakan tidak valid apabila nilai r hitung item pernyataan tersebut lebih kecil dari 0,273. Oleh karenanya, semakin baik nilai koefisien Korelasi Pearson suatu item, memperlihatkan semakin baik validitas item tersebut.

Pengujian dilakukan dengan menggunakan Program SPSS 23. Berdasarkan pengujian validitas dari masing-masing variabel yaitu 10 pernyataan untuk variabel bebas (X_1, X_2) dan variabel terikat (Y) jawaban responden telah memiliki validitas yang cukup baik. Hasil keseluruhan dari pengujian validitas terhadap instrument

pernyataan untuk variabel Komunikasi (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2) serta variabel Kinerja Pegawai (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

1) Uji Validitas Komunikasi(X_1)

Tabel 3 Uji Validitas Komunikasi (X_1)

Item Pernyataan	r tabel	Koefesien r hitung	Keterangan
1	0,273	0,451	Valid
2	0,273	0,453	Valid
3	0,273	0,741	Valid
4	0,273	0,726	Valid
5	0,273	0,481	Valid
6	0,273	0,549	Valid
7	0,273	0,709	Valid
8	0,273	0,501	Valid
9	0,273	0,797	Valid
10	0,273	0,640	Valid
Rata – rata	0,273	0,604	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian 2022

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa seluruh item skor pernyataan tentang Komunikasi memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel = 0,273. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keseluruhan item pernyataan mengenai Komunikasi tersebut valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

2) Uji Validitas Disiplin Kerja (X_2)

Tabel 4 Uji Validitas Disiplin Kerja (X_2)

Item Pernyataan	r tabel	Koefesien r hitung	Keterangan
1	0,273	0,468	Valid
2	0,273	0,509	Valid
3	0,273	0,714	Valid
4	0,273	0,760	Valid
5	0,273	0,672	Valid
6	0,273	0,569	Valid
7	0,273	0,584	Valid
8	0,273	0,728	Valid
9	0,273	0,614	Valid
10	0,273	0,645	Valid
Rata – rata	0,273	0,626	Valid

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa seluruh item skor pernyataan tentang Disiplin Kerja memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel(0,273). Dengan demikian

dapat dikatakan bahwa keseluruhan item pernyataan mengenai Disiplin Kerja tersebut valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

3) Uji Validitas Kepuasan Pelayanan(Y)

Tabel 5 Uji Validitas Kepuasan Pelayanan(Y)

Item Pernyataan	r tabel	Koefesien r hitung	Keterangan
1	0,273	0,693	Valid
2	0,273	0,780	Valid
3	0,273	0,816	Valid
4	0,273	0,878	Valid
5	0,273	0,814	Valid
6	0,273	0,858	Valid
7	0,273	0,869	Valid
8	0,273	0,736	Valid
9	0,273	0,858	Valid
10	0,273	0,736	Valid
Rata – rata	0,273	0,803	Valid

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel10 dapat diketahui bahwa seluruh item skor pernyataan tentang Kepuasan Pelayanan memiliki nilai rhitung lebih besar dari rtabel0,273. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keseluruhan item pernyataan mengenai Kepuasan Pelayanan tersebut valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

2. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui layak tidaknya data responden yang digunakan dalam penelitian ini. Instrumen dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien kehandalan reliabilitas sebesar 0,778 atau lebih. (Uyanto, 2017). Untuk mengetahui reliabilitas atau tidaknya data variabel penelitian ini dapat diketahui dengan menggunakan alat bantu program statistika SPSSversion23 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

1) Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi(X_1)

Hasil dari uji reliabilitas variabel Komunikasi (X_1) berdasarkan data jawaban responden terhadap 10 pernyataan sebagai berikut :

Tabel 6 Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.804	10

Dari hasil uji reliabilitas di atas didapat nilai Alpha Komunikasi (X_1) sebesar 0,804, dan dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena alpha-nya sebesar 0,804 > 0,60. Ini berarti bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sudah memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten dalam mengukur gejala yang sama.

2) Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja (X_2)

Hasil dari uji reliabilitas variabel Disiplin Kerja (X_2) berdasarkan data jawaban responden terhadap 10 pernyataan sebagai berikut :

Tabel 7 Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.828	10

Dari hasil uji reliabilitas di atas didapat nilai alphaKompensasi (X_2) sebesar 0,828, dan atas hasil ini dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang di gunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai alpha-nya sebesar $0,828 > 0,60$. Ini berarti alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sudah memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten dalam mengukur gejala yang sama.

3. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan pelayanan (Y)

Hasil dari uji reliabilitas variabel Kepuasan Pelayanan(Y) berdasarkan data jawaban responden terhadap 10 pernyataan sebagai berikut:

Tabel 8 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelayanan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.934	10

Dari hasil uji reliabilitas di atas didapat nilai Alpha Kepuasan Pelayanan (Y) sebesar 0,934, dan atas hasil ini dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang di gunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai alpha-nya sebesar $0,934 > 0,60$. Ini berarti alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sudah memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten dalam mengukur gejala yang sama.

Analisis Kuantitatif

1. Uji Hipotesis Komunikasi (X_1) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh data pengaruh Komunikasi terhadap kinerja pegawai sebagai berikut :

Tabel 9 Uji Komunikasi (X_1)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.050	3.701		1.905	.063
Komunikasi	.873	.106	.766	8.266	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan hasil Uji t didapat nilai t hitung 8,266. Apabila dibandingkan dengan t tabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1,676, maka $t_{hitung} 8,266 > t_{tabel} 1,676$ sehingga dapat disimpulkan bahwa; H_a yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Komunikasi (X_1) terhadap variabel Kepuasan Pelayanan (Y) dapat diterima. Jadi variabel Komunikasi (X_1) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan pelayanan (Y).

Persamaan regresi antara variabel komunikasi(X_1) terhadap variabel Kepuasan Pelayanan (Y) adalah $Y = 7,050 + 0,873X_1$, yang artinya setiap kenaikan satu point

daripada variabel komunikasi akan diikuti oleh naiknya variabel kepuasan Pelayananmasyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timursebesar 0,873 point.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka diperoleh koefisien determinasi Komunikasi terhadap Kepuasan Pelayananadalah sebagai berikut :

Tabel 10 Koefisien Determinasi Komunikasi terhadap Kepuasan Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 ^a	.587	.579	3.557

a. Predictors: (Constant), Komunikasi

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Variabel Komunikasi (X1) dengan Kepuasan pelayanan (Y) sebesar 0,766 termasuk dalam kategori kuat yakni (0,600-0,799).

Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 = 0,587 \times 100\% = 58,3\%$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Komunikasi (X1) menjelaskan variasi perubahan terhadap Variabel Kepuasan pelayanan (Y) pada Pegawai kepuasan Pelayanan masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur sebesar 58,3 %, sedangkan sisanya sebesar 41,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

2. Uji Disiplin Kerja (X₂) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh Disiplin Kerja (X₂) terhadap Kinerja Pegawai (Y) sebagai berikut :

Tabel 11 Uji Hipotesis Dsiplin Kerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.237	5.255		-.426	.672
	Disiplin Kerja	1.043	.138	.738	7.573	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan hasil Uji t didapat nilai thitung 7,573. Apabila dibandingkan dengan ttabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1,676, maka thitung $7,573 > ttabel 1,676$, sehingga dapat disimpulkan bahwa; Hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh Variabel Disiplin Kerja (X₂) terhadap kepuasan pelayanan (Y) dapat diterima.

Persamaan regresi antara variabel Disiplin kerja (X₂) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) adalah $Y = -2.237 + 1,043X_2$, yang artinya setiap kenaikan satu point dari variabel Disiplin Kerja akan diikuti oleh variabel Kepuasan Pelayanan sebesar 1,043 point.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka diperoleh koefisien determinasi Disiplin Kerja terhadap kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

Tabel 11 Koefisien Determinasi disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 ^a	.544	.535	3.737

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Variabel Disiplin Kerja (X₂) dengan Kepuasan Pelayanan (Y) sebesar 0,738 termasuk dalam kategori Kuat yakni (0,600- 0,799).

Koefisien Determinasi (KD) = R² = 0,544 x 100% = 54,4%. Dapat disimpulkan bahwa variabel Disiplin kerja (X₂) menjelaskan variasi perubahan variabel kepuasan Pelayanan (Y) sebesar 54,4 %, sedangkan sisanya sebesar 45,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

3. Uji Hipotesis Komunikasi (X₁) dan Disiplin Kerja (X₂) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil uji hipotesis secara simultan sebagai berikut :

Tabel 12 Uji Hipotesis Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	950.176	2	475.088	42.830	.000 ^b
	Residual	521.344	47	11.092		
	Total	1471.520	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Komunikasi

Dari uji anova atau uji F didapat F hitung sebesar 42,830 jauh lebih besar dari nilai Ftabel 3,183 maka komunikasi (X₁) dan Disiplin Kerja (X₂) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan (Y). Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan yang menyatakan terdapat pengaruh komunikasi (X₁) dan Disiplin Kerja (X₂) secara bersama-sama terhadap kepuasan Pelayanan (Y) dapat terbukti atau diterima.

Perhitungan simultan variabel Komunikasi (X₁) dan disiplin kerja (X₂) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel kepuasan Pelayanan (Y) melalui hasil perhitungan melalui Program SPSS 23 sebagai berikut :

Tabel 13 Perhitungan pengaruh Koefisien Determinasi secara Simultan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 ^a	.646	.631	3.331

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Komunikasi

Hasil perhitungan tingkat korelasi simultan antara Komunikasi (X₁) dan Disiplin Kerja (X₂) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepuasan Pelayanan (Y) sebesar 0,804 termasuk dalam kategori sangat kuat yakni (0,800– 1,00).

Koefisien Determinasi (KD) = R^2 0,646 x 100% = 64,6%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya pengaruh komunikasi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan pelayanan sebesar 64,6% dan sisanya sebesar 35,4% disebabkan factor lain yang tidak penulis teliti dalam penulisan tesis ini.

Analisis Regresi Linier Berganda (X_1) dan (X_2) terhadap (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data perhitungan regresi ganda Komunikasi (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) sebagai berikut :

Tabel 14 Perhitungan Regresi Berganda Komunikasi, Disiplin Kerja dan kepuasan Pelayanan

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1.723	4.685		-.368	.715
	Komunikasi	.555	.151	.487	3.666	.001
	Disiplin Kerja	.522	.188	.369	2.783	.008

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat Model Regresinya adalah :

$$Y = -1,723 + 0,555X_1 + 0,522X_2$$

Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Komunikasi sebesar satu point, maka Kepuasan Pelayanan akan meningkat sebesar 0,555 point.

Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Disiplin Kerja sebesar satu point, maka Kepuasan pelayanan akan meningkat sebesar 0,522 point.

Berdasarkan keterangan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien regresi $X_1 = 0,555$ lebih besardaripada koefisien regresi $X_2=0,522$. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel komunikasi dan Disiplin kerja hampir sama dalam meningkatkan Kepuasan pelayanan pada pegawai dinas sosial kabupaten Lampung Timur.

Pembahasan

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Variabel komunikasi (X_1) dengan Kepuasan Pelayanan (Y) sebesar 0,766 termasuk dalam kategori Kuat yakni (0,600-0,799) artinya Komunikasi mempunyai kaitan atau hubungan yang sangat kuat sebagai penentu untuk meningkatkan Kepuasan. Sedangkan Uji hipotesis parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung komunikasi terhadap Kepuasan Pelayanan sebesar = 8,266 > ttabel 1,676. Besarnya koefisien Determinasi komunikasi terhadap Kepuasan Pelayanan adalah 58,7%. Dengan Persamaan regresi Komunikasi dan Kepuasan Pelayanan adalah sebesar $Y = 7,050 + 0,873X_1$, yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel komunikasi akan diikuti oleh naiknya variabel Kepuasan pelayanan pada pegawai dinas sosial kabupaten Lampung Timur sebesar 0,873 point. Hal ini memberikan pengaruh komunikasi terhadap Kepuasan pelayanan pada pegawai dinas sosial kabupaten Lampung Timur 58,7 % dan sisanya sebesar 41,3 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disiplin Kerja (X_2) terhadap Kepuasan pelayanan pada pegawai dinas sosial kabupaten Lampung Timur. Hasil perhitungan tingkat korelasi antara variabel Disiplin Kerja (X_2) dan variabel kepuasan Pelayanan (Y) pada

Kepuasan pelayanan pada pegawai dinas sosial kabupaten Lampung Timur sebesar 0,738 termasuk dalam kategori Kuat yakni (0,600- 0,799) sedangkan Uji hipotesis Parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung 7,573 dan > t tabel 1,676. Dan untuk nilai Koefisien Determinasi Disiplin Kerja (X2) terhadap Kepuasan pelayanan (Y) adalah 54,4%. Untuk model Persamaan Disiplin Kerjaregresinya adalah $Y = -2,237 + 1,043X_2$, yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel disiplin Kerja akan diikuti oleh naiknya variabel Kepuasan pelayanan pada pegawai dinas sosial kabupaten Lampung Timur 1,043 point. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin Kerja juga memberikan pengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelayanan sebesar 54,4% dan sisanya sebesar 45,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis secara Komunikasi dan disiplin kerjaterhadap Kepuasan pelayanan dibuktikan hasil perhitungan uji Fhitung memperoleh hasil 42,830 jauh lebih besar dari nilai Ftabel 1,676. Sedangkan hasil uji untuk Koefisien Korelasi Komunikasi (X1) dan disiplin kerja (X2) terhadapKepuasan pelayanan (Y) adalah 0,804 termasuk dalam kategori sangat kuat. Untuk Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi dan disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap Kepuasan pelayanan pada pegawai dinas sosial kabupaten Lampung Timur, sebesar 64,6% dan sisanya sebesar 35,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 15 Tabel Interpretasi Hasil Olah Data

Variabel	R	r ²	Model	Keterangan Model
X ₁	0,766	58,7%	$Y = \alpha + b X_1$ $Y = 7,050 + 0,873X_1$	Setiap kenaikan satu point variabel Komunikasi akan diikuti oleh naiknya variabel Kinerja Pegawai sebesar 0,873 point
X ₂	0,738	54,4%	$Y = \alpha + b X_2$ $Y = -2,237 + 1,043 X_2$	setiap kenaikan satu point dari variabel Disiplin Kerja akan diikuti oleh variabel Kinerja Pegawai sebesar 1,043 point
X ₁ ; X ₂	0,804	64,4%	$Y = \alpha + b X_1 + b X_2 + e_t$ $Y = -1,723 + 0,555 X_1 + 0,522 X_2$	1. Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Komunikasisebesar satu point, maka Kinerja Pegawai akan meningkat sebesar 0,904 point 2. Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Disiplin Kerja sebesar satu point, maka Kinerja Pegawai akan meningkat sebesar 0,348 point

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh komunikasi (X1) terhadap Kepuasan pelayanan (Y) dengan Uji hipotesis parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung komunikasi terhadap

kepuasan pelayanan sebesar $= 8,266 > t_{tabel} 1,676$. Dengan Persamaan regresi $Y = 7,050 + 0,873X_1$, yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variable komunikasi akan diikuti oleh naiknya variable kepuasan Pelayanan sebesar 0,873 poin. Besarnya hubungan antara komunikasi dan kepuasan pelayanan sebesar 0,766 (Kuat) sedangkan besarnya pengaruh (KD) komunikasi terhadap kepuasan pelayanan sebesar 58,7% dan sisanya sebesar 41,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Terdapat pengaruh Disiplin Kerja terhadap kepuasan Pelayanan Dinas Sosial kabupaten Lampung Timur dibuktikan dengan Uji hipotesis Parsial melalui uji t diperoleh nilai $t_{hitung} 7,573 > t_{tabel} 1,676$. Persamaan regresi disiplin Kerja dengan Kepuasan pelayanan adalah $Y = -2,237 + 1,043X_2$, yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variable Disiplin Kerja akan diikuti oleh naiknya variable kepuasan pelayanan sebesar 1,043 poin. Besarnya hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan pelayanan adalah 0,738 (termasuk dalam kategori Kuat) sedangkan besarnya pengaruh Disiplin kerja terhadap Kepuasan pelayanan sebesar 54,4% dan sisanya sebesar 45,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Terdapat pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur dibuktikan hasil perhitungan uji F hitung memperoleh hasil 40,830 jauh lebih besar dari nilai $F_{tabel} 3,183$. Persamaan regresi berganda antara Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan pelayanan adalah $Y = -1,723 + 0,555X_1 + 0,522X_2$. Besarnya pengaruh komunikasi dan disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai sebesar 64,6 % dan sisanya sebesar 35,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Besarnya hubungan komunikasi dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelayanan adalah 0,804 termasuk dalam kategori sangat Kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi (2018), Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan pertama. Yogyakarta: Nusa Media
- Arikunto, Suharsimi. 2007. Prosedur Penelitian Suatu Penelitian Praktis. Penerbit: Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2007) . Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta. A.S. Moenir. (1998). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Edy, Sutrisno. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana. Fathoni, Abdurrahmat. (2006). Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: UNDIP.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2003). Jakarta.
- Hasibuan, Malayu . (2009). Manajemen Sumber Daya Manuis. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Melayu S.P (2017), Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak keduapuluh satu. Jakarta : Bumi Aksara
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Terjemahan Benyamin Molan. Jakarta: PT Indeks.

- Kotler, Philip Dan Susanto. (2000). *Manajemen Pemasara di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengadilan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga. Keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lumpiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Malayu.H Dan Hasibuan. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 13. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Mangkuprawira Syafri (2011).*Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Ghalia Indonesia : Jakarta
- Muhammad, Arni. (2000). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: BumiAksara.
- Muhammad, Arni. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Paslong, Harbani. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. & Sagala, Ella Jauvani. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Siswanto, H.B. 2010. *Pengantar Manajemen*, Cetakan keenam. Jakarta : PT. BumiAksara. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7, 2015: 2068-2084 2083
- Siagian, Sondang P. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT BumiAksara
- Suharsimi, Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke 8. Jakarta : prenada media group.
- Sugiyono, (2016). *Metodologi Penelitian Pendidikan(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabrta cv. 153
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kedua puluh lima. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kesembilan. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Tjiptono, Fandi. (2019). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.