

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

###### **4.1.1.1 Profil Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok**

Desa Baregbeg terletak di Kecamatan Lakbok, Kabupaten Ciamis Jawa Barat. Desa Baregbeg suatu daerah yang kaya akan sejarah dan tradisi, sebagai salah satu desa tertua di wilayah ini, Desa Baregbeg memiliki catatan sejarah yang panjang dan beragam peristiwa yang telah membentuknya menjadi apa yang kita lihat saat ini. Desa Baregbeg awal dimulai dari zaman kolonial Belanda di Indonesia. Pada masa itu, daerah ini merupakan bagian dari kegiatan perdagangan rempah-rempah yang sangat berharga. Nama Baregbeg sendiri diyakini berasal dari bahasa setempat yang menggambarkan keindahan alam dan kekayaan alam yang dimiliki desa ini. Selain itu, Desa Baregbeg juga terkenal dengan kebudayaan dan tradisi yang kaya. Seperti upacara adat, seni tradisional dan kerajinan tangan menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Baregbeg. Hal ini mencerminkan keberagaman budaya yang hidup dan berkembang di desa ini. Dalam perkembangannya, Desa Baregbeg juga mengalami transformasi ekonomi dan sosial yang signifikan. Pertanian tetap menjadi salah satu pilar utama ekonomi desa, namun sektor pariwisata dan industri kecil juga mulai berkembang pesat menghadirkan peluang bagi masyarakat desa. Adanya semangat gotong royong, kebersamaan, dan

keberagaman budaya yang dimiliki, Desa Baregbeg terus berusaha untuk menjaga warisan dan mengembangkan potensi-potensi yang dimiliki, menjadikannya sebagai salah satu desa yang berkembang dan maju di Kecamatan Lakbok.

Desa Baregbeg memiliki penduduk yang berasal dari etnis yang berbeda, ada yang berasal dari suku Jawa dan Sunda. Desa Baregbeg memiliki tiga dusun yaitu Dusun Baregbeg, Dusun Bojongsari, dan Dusun Kedungsari. Berdasarkan buku demografi desa tahun 2023, Desa Baregbeg memiliki luas 337,00 m<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 6.894 jiwa dan 2.167 Kepala Keluarga. Kehidupan sosial ini di Desa Baregbeg sangat terjaga dan rukun. Masyarakat rata-rata bermayoritas beragama Islam, namun ada juga penduduk yang beragama Kristen. Bahasa kesehariannya masyarakat menggunakan bahasa yang dicampur dengan bahasa Jawa halus dan ngapak, Sunda dan bahasa Indonesia.

Secara geografis ketiga dusun di Desa Baregbeg saling berjauhan. Dusun Baregbeg adalah dusun terluas sedikit berjauhan dengan Dusun Kedungsari yang dipisahkan oleh persawahan dan perkebunan. Dusun Baregbeg dan Dusun Bojongsari adalah dusun yang saling berdampingan, faktor kedekatan wilayah ini juga berpengaruh pada kerukunan dari kedua warga dusun. Warga di dua dusun tersebut memiliki tingkat kerukunan yang tinggi dan diapresiasi dengan membentuk satu karang taruna yang terdiri dari gabungan pemuda pemudi ke dua dusun tersebut. Sedangkan Dusun Kedungsari adalah dusun yang terletak lumayan jauh dari kedua dusun lainnya dikarenakan terpisah oleh persawahan dan perkebunan.

Batas wilayah Desa Baregbeg :

- 1) Sebelah Utara : Desa Cintajaya
- 2) Sebelah Selatan : Desa Kertajaya
- 3) Sebelah Timur : Desa Sidaharja
- 4) Sebelah Barat : Desa Sukanagara

Masyarakat Desa Baregbeg tidak jauh berbeda dengan desa lain yang ada di Kecamatan Lakbok, ada yang berprofesi sebagai petani, peternak, pengolah kayu, pedagang, guru, tenaga kesehatan, tentara, polisi, atau jasa transportasi, masyarakat sebagian juga ada yang merantau ke luar kota.

#### **4.1.1.2 Visi Kantor Desa Baregbeg**

Terbangunnya tata kelola Pemerintahan yang baik dan bersih guna mewujudkan Desa Baregbeg yang adil, sejahtera, berdaya saing, berbudaya dan berakhlak mulia.

#### **4.1.1.3 Misi Kantor Desa Baregbeg**

Adapun misi yang dimiliki oleh Kantor Desa Baregbeg, sebagai berikut:

1. Mewujudkan pelayanan publik yang cepat, ramah dan responsif.
2. Mewujudkan pembangunan yang merata dan berkeadilan melalui perencanaan pembangunan yang disusun secara partisipatif berdasarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur desa yang merata dan memadai.

4. Meningkatkan pembangunan ekonomi dengan mendorong semakin tumbuh dan berkembangnya pembangunan di bidang pertanian, industri, dan perdagangan.
5. Meningkatkan kualitas pembangunan sumber daya manusia melalui pengembangan kegiatan di bidang pendidikan dan kesehatan.

#### **4.1.1.4 Tujuan Kantor Desa Baregbeg**

Tujuan yang dimiliki Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok sebagai berikut:

1. Melaksanakan perencanaan pembangunan desa dalam lingkup skala desa yang berkesinambungan dengan menyelaraskan kebijakan pembangunan kecamatan maupun kabupaten.
2. Memberikan pelayanan pemerintahan yang berkualitas, bertanggung jawab yang berorientasi pada standar kebutuhan masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas kerja pegawai desa dengan memperhatikan kesesuaian skill dan kemampuan kerjasama.
4. Membangun desa yang berbasis pada sektor pertanian dan non pertanian serta mengupayakan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.
5. Menggali potensi desa guna terwujudnya masyarakat yang sejahtera.

#### **4.1.1.5 Struktur Organisasi Kantor Desa Baregebg Kecamatan Lakbok**

Struktur organisasi sangat dibutuhkan dalam sebuah instansi pemerintahan. Agar setiap pegawai memiliki porsi kerja tersendiri yang terarah sesuai dengan tujuan instansi tersebut.

Struktur organisasi adalah pengaturan formal pekerjaan dalam suatu organisasi. Struktur ini yang dapat ditampilkan secara visual dalam bagan organisasi juga melayani banyak tujuan (Robbins & Judge, 2014:231). Struktur organisasi Kantor Desa Baregebg Kecamatan Lakbok yang digunakan adalah Peraturan Bupati Ciamis Nomor 57 Tahun 2018 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi menggambarkan kerangka menyeluruh menentukan tugas pekerjaan yang dibagi, dikelompokkan, dikoordinasikan untuk perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan aktivitas yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam suatu organisasi. Adapun bagan struktur organisasi adalah sebagai berikut:



Sumber: Kantor Desa Baregbeg

#### Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok

Berdasarkan gambar 4.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok sebanyak 32 orang, yang terdiri dari 1 orang Kepala Desa, 1 orang Sekretaris Desa, 1 orang Kepala Urusan TU dan Umum, 1 orang Kepala Urusan Perencanaan, 1 orang Kepala Urusan Keuangan, 1 orang Kepala Seksi Pemerintahan, 1 orang Kepala Seksi Pelayanan, 1 orang Kepala Seksi Kesejahteraan, 1 orang Kepala Seksi Teknisi, 1 orang Operator SisKedDes, 19 orang staff pelaksana, dan 3 orang Kepala Dusun.

##### 4.1.1.6 Sarana dan Prasarana Kantor Desa Baregbeg

Dalam melaksanakan tugas di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok diperlukan sarana dan prasarana kantor yang membantu serta menunjang kelancaran pekerjaan atau tugas sehari-hari. Terkait dengan kebutuhan tersebut,

Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok mempunyai kantor yang dilengkapi dengan ruangan yang sudah layak. Untuk lebih jelasnya tentang sarana dan prasarana tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Sarana dan Prasarana Kantor Desa Baregbeg**

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah	Baik	Rusak
1	Meja	17	17	-
2	Kursi	30	30	-
3	Sofa	3	3	-
4	Laptop	5	5	-
5	Komputer	4	3	1
6	Printer	5	5	-
7	LCD Proyektor	1	1	-
8	Lemari Arsip	4	4	-
9	Lemari Loker	1	1	-
10	Rak Arsip	2	2	-
11	<i>Sound system</i>	1	1	-
12	<i>Microphone</i>	2	2	-
13	Kipas Angin	2	2	-
14	Jam dinding	2	1	1
15	Papan Pengumuman Desa	1	1	-
16	Motor Dinas	1	1	-
17	<i>Ambulance</i> Desa	1	1	-
18	Ruang Kepala Desa	1	1	-
19	Ruang Sekretriari Desa	1	1	-
20	Balai Pertemuan	1	1	-
21	Ruang Mushola	1	1	-
22	Dapur	1	1	-
23	Toilet	1	1	-

*Sumber: Kantor Desa Baregbeg*

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa sarana dan prasarana untuk kelancaran tugas pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok yaitu terdiri dari 17 meja dalam kondisi baik, 30 kursi dalam kondisi baik, 3 buah sofa dalam kondisi baik, 5 unit laptop dalam kondisi baik, 4 unit komputer dengan 3

unit dalam kondisi baik dan 1 dalam kondisi rusak, printer berjumlah 5 unit dalam kondisi baik, 1 unit LCD proyektor dalam kondisi baik, lemari arsip 4 buah dalam kondisi baik, lemari loker 1 buah dalam kondisi baik, 1 buah rak arsip dalam kondisi baik, 1 buah *sound system* dalam kondisi baik, 2 buah *microphone* dalam kondisi baik, 2 buah kipas angin dalam kondisi baik, 2 buah jam dinding dengan 1 buah dalam kondisi baik dan 1 buah dalam kondisi rusak, 1 buah papan pengumuman dalam kondisi baik, 1 buah motor dinas dalam kondisi baik, 1 buah mobil ambulance dalam kondisi baik, 1 ruang kepala desa dalam kondisi baik, 1 ruang sekretariat desa dalam kondisi baik, 1 ruang balai pertemuan dalam kondisi baik, 1 ruang mushola dalam kondisi baik, 1 ruang dapur dalam kondisi baik, dan 1 ruang toilet dalam kondisi baik.

Sarana dan prasarana di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok tersebut berguna untuk kelancaran aktivitas kerja sehari-hari pegawai desa. Jadi dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok sudah baik tetapi alangkah baiknya tersedia telepon kantor agar mempermudah pegawai untuk berkomunikasi dengan instansi lain dan mempermudah pegawai untuk menyelesaikan urusan pekerjaannya.

#### **4.1.2 Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diperoleh beberapa karakteristik responden, sebagai berikut :



**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	22	68,8
Perempuan	10	31,3
<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

*Sumber data: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa untuk jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 22 responden (68,8%). Artinya lebih dominan dibandingkan dengan jenis kelamin responden perempuan 10 responden (31,3%).

**Tabel 4.3**  
**Usia Responden**

<b>Usia Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<30 Tahun	10	31,3
31-40 Tahun	8	25,0
>40 Tahun	14	43,8
<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

*Sumber data: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa untuk usia responden tertinggi berada pada usia >40 tahun yakni sebanyak 14 responden (43,8%), sedangkan responden yang berusia <30 tahun sebanyak 10 responden (31,3%) dan yang berusia 31-40 sebanyak 8 responden (25,0%).

**Tabel 4.4**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

<b>Pendidikan Terakhir Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
SMA	14	43,8
D3	5	15,6
S1	12	37,5

S2	1	3,1
<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

*Sumber data: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa untuk tingkat pendidikan terakhir responden sebagian besar berpendidikan SMA yaitu sebanyak 14 responden (43,8%), tingkat pendidikan S1 sebanyak 12 responden (37,5%), tingkat pendidikan D3 sebanyak 5 responden (15,6%), dan tingkat pendidikan S2 sebanyak 1 responden (3,1%). Dengan demikian dilihat dari keseluruhan karakteristik responden bahwa para responden tergolong mempunyai pengetahuan yang cukup tinggi dan memahami akan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

#### **4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti**

##### **4.1.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Untuk mengetahui deskripsi tentang kualitas pelayanan pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok, peneliti telah menyebarkan kuesioner yang berkaitan dengan hal tersebut kepada 32 pegawai yang bekerja di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok.

Penilaian kualitas pelayanan pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok dibagi menjadi 5 aspek, dan hasil penilaiannya adalah sebagai berikut :

##### **A. Kualitas Pelayanan dilihat dari Aspek *Tangible* (Bukti Fisik)**

Kuesioner yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dilihat dari aspek tangible (bukti fisik) terdiri dar 5 buah kuesioner. Gambaran hasil setiap

kuesioner yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dilihat dari aspek tangible (bukti fisik), adalah sebagai berikut :

1. Kantor Kelurahan memiliki lokasi yang strategis

**Tabel 4.5**  
**Kantor Kelurahan Memiliki Lokasi Yang Strategis**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	14	43,8	70
2	Setuju	4	16	50,0	64
3	Kurang setuju	3	2	6,3	6
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>140</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.5, diketahui responden yang menyatakan setuju bahwa lokasi Kantor Desa Baregbe Kecamatan Lakbok memiliki lokasi yang strategis yaitu sebanyak 16 responden (50,0%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden (43,8%), dan 2 responden (6,3%) menyatakan kurang setuju. Artinya bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan Kantor Kelurahan memiliki lokasi yang strategis.

2. Kantor Kelurahan memiliki ruang yang bersih

**Tabel 4.6**  
**Kantor Kelurahan Memiliki Ruang Yang Bersih**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	9	28,1	45
2	Setuju	4	21	65,6	84
3	Kurang setuju	3	2	6,3	6
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>135</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa Kantor Desa Baregbeg memiliki ruangan yang bersih yaitu sebanyak 21 responden (65,6%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 9 responden (28,1%), dan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 responden (6,3%). Artinya bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan Kantor Kelurahan memiliki ruang yang bersih.

### 3. Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman

**Tabel 4.7**  
**Ketersediaan Ruang Tunggu Yang Nyaman**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	5	15,6	25
2	Setuju	4	27	84,4	108
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>133</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa ruang tunggu yang ada di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok memiliki ruang yang nyaman yaitu sebanyak 27 responden (84,4%) dan sebanyak 5 responden (15,6%) menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan ketersediaan ruang tunggu yang nyaman.

#### 4. Pegawai berpenampilan rapi dan profesional

**Tabel 4.8**  
**Pegawai Berpenampilan Rapi dan Profesional**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	10	31,3	50
2	Setuju	4	22	68,8	88
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>138</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.8, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa penampilan mereka rapi dan profesional yaitu sebanyak 22 responden (68,8 %) dan sebanyak 10 responden (31,3%) menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai berpenampilan rapi dan profesional.

#### 5. Brosur dan fasilitas layanan lain tertata dengan rapi

**Tabel 4.9**  
**Brosur dan Fasilitas Layanan Lain Tertata Dengan Rapi**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	9	28,1	45
2	Setuju	4	22	68,8	88
3	Kurang setuju	3	1	3,1	3
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>136</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.9, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa fasilitas layanan yang dimiliki oleh Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok tertata dengan rapi yaitu sebanyak 22 responden (68,8%),

sedangkan 9 responden (28,1%) menyatakan sangat setuju dan 1 responden (3,1%) menyatakan kurang setuju. Artinya bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan brosur dan fasilitas layanan lain tertata dengan rapi.

### **B. Kualitas Pelayanan dilihat dari Aspek *Reliability* (Kehandalan)**

Kuesioner yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *reliability* (kehandalan) terdiri dari 6 buah kuesioner. Gambaran hasil setiap kuesioner yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *reliability* (kehandalan) adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan

**Tabel 4.10**  
**Pelayanan Sesuai dengan Janji yang Diberikan**

<b>No</b>	<b>Klasifikasi Penilaian</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>Skor yang Dicapai</b>
1	Sangat setuju	5	11	34,4	55
2	Setuju	4	19	59,4	76
3	Kurang setuju	3	2	6,3	6
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>137</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.10, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pelayanan di Kantor Desa Baregbeg sesuai dengan janji yang diberikan, yaitu sebanyak 19 responden (59,4%), sedangkan 11 responden (34,4%) menyatakan sangat setuju, dan 2 responden (6,3%) menyatakan kurang setuju. Artinya bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.

2. Pegawai memberikan layanan tepat pada waktunya

**Tabel 4.11**  
**Pegawai Memberikan Layanan Tepat pada Waktunya**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	8	25,0	40
2	Setuju	4	24	75,0	96
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>136</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.11, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai Kantor Desa Baregbeg memberikan pelayanan yang tepat yaitu sebanyak 24 responden (75,0%), dan sisanya menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden (25,0%). Artinya bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai memberikan layanan tepat pada waktunya

3. Jenis layanan yang diberikan telah sesuai dengan bidang pegawai

**Tabel 4.12**  
**Jenis Layanan Yang Diberikan Telah Sesuai dengan Bidang Pegawai**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	8	25,0	40
2	Setuju	4	21	65,6	84
3	Kurang setuju	3	3	9,4	9
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>133</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.12, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa jenis layanan yang diberikan sesuai bidang pegawai sebanyak 21

responden (65,6%), sebanyak 8 responden (25,0%) menyatakan sangat setuju, dan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 3 responden (9,4%). Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan jenis layanan yang diberikan telah sesuai dengan bidang pegawai.

4. Pegawai selalu menginformasikan kepada masyarakat tentang jenis layanan yang ada di Kantor Desa

**Tabel 4.13**  
**Pegawai Selalu Menginformasikan Kepada Masyarakat Tentang**  
**Jenis Layanan Yang Ada Di Kantor Desa**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	12	37,5	60
2	Setuju	4	20	62,5	80
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>140</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.13, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai telah menginformasikan tentang jenis layanan dengan baik kepada masyarakat yaitu sebanyak 20 responden (62,5%) dan sebanyak 12 responden (37,5%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu menginformasikan kepada masyarakat tentang jenis layanan yang ada di Kantor Desa.

5. Pelayanan pengaduan cepat dan handal



**Tabel 4.14**  
**Pelayanan Pengaduan Cepat dan Handal**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	10	31,3	50
2	Setuju	4	18	56,3	72
3	Kurang setuju	3	4	12,5	12
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>134</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.14, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pelayanan pengaduan yang dilakukan di Kantor Desa Baregbeg dilakukan dengan cepat dan handal yaitu sebanyak 18 responden (56,3%), sedangkan sebanyak 10 responden (31,3%) menyatakan sangat setuju, dan 4 responden (12,5%) menyatakan kurang setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pelayanan pengaduan cepat dan handal.

6. Pegawai dapat menangani masalah berbagai layanan yang ada di Kantor Desa

**Tabel 4.15**  
**Pegawai Dapat Menangani Masalah Berbagai Layanan Yang Ada Di Kantor Desa**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	10	31,3	50
2	Setuju	4	20	62,5	80
3	Kurang setuju	3	2	6,3	6
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>136</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.15, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai dapat menangani masalah berbagai layanan yang ada di Kantor Desa Baregbeg yaitu sebanyak 20 responden (62,5%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden (31,3%), dan yang kurang setuju sebanyak 2 responden (6,3%). Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai dapat menangani masalah berbagai layanan yang ada di Kantor Desa.

### C. Kualitas Pelayanan dilihat dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kuesioner yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *responsiveness* (ketanggapan) terdiri dari 6 buah kuesioner. Gambaran hasil setiap kuesioner yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *responsiveness* (ketanggapan) adalah sebagai berikut :

1. Pegawai selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap masyarakat

**Tabel 4.16**  
**Pegawai Selalu Menunjukkan Kesabaran Dan Perhatian Terhadap Masyarakat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	8	25,0	40
2	Setuju	4	24	75,0	96
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>136</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 4.16, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai di Kantor Desa Baregbeg menunjukkan kesabaran dan perhatian pada masyarakat yaitu sebanyak 24 responden (75,0%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden (25,0%). Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap masyarakat.

2. Pegawai selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara tepat

**Tabel 4.17**  
**Pegawai Selalu Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Oleh Masyarakat Secara Tepat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	9	28,1	45
2	Setuju	4	22	68,8	88
3	Kurang setuju	3	1	3,1	3
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>136</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.17, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai Kantor Desa Baregbeg memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara tepat yaitu sebanyak 22 responden (68,8%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 9 responden (28,1%), dan 1 responden (3,1%) menyatakan kurang setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara tepat.

- Pegawai selalu merespon keluhan masyarakat dengan cepat

**Tabel 4.18**  
**Pegawai Selalu Merespon Keluhan Masyarakat Dengan Cepat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	5	15,6	25
2	Setuju	4	27	84,4	108
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>133</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.18, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai yang ada di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakkok selalu merespon keluhan masyarakat secara cepat yaitu sebanyak 27 responden (84,4%) dan sebanyak 5 responden (15,6%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu merespon keluhan masyarakat dengan cepat.

- Pegawai siap membantu masyarakat bila mengalami kesulitan

**Tabel 4.19**  
**Pegawai Siap Membantu Masyarakat Bila Mengalami Kesulitan**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	5	15,6	25
2	Setuju	4	27	84,4	108
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>133</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.19, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai yang ada di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakkok

selalu siap membantu permintaan masyarakat yang mengalami kesulitan yaitu sebanyak 27 responden (84,4%), dan sebanyak 5 responden (15,6%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai siap membantu masyarakat bila mengalami kesulitan.

5. Pegawai selalu siap membantu permintaan masyarakat dengan cepat, tepat dan efisien

**Tabel 4.20**  
**Pegawai Selalu Siap Membantu Permintaan Masyarakat Dengan Cepat Tepat Dan Efisien**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	3	9,4	15
2	Setuju	4	28	87,5	112
3	Kurang setuju	3	1	3,1	3
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>130</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.20, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok melakukan pelayanan dengan efisien yaitu sebanyak 28 responden (87,5%), sedangkan sebanyak 3 responden (9,4%) menyatakan sangat setuju, dan 1 responden (3,1%) menyatakan kurang setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu siap membantu permintaan masyarakat dengan cepat, tepat dan efisien.

6. Pegawai selalu dapat menyelesaikan keluhan masyarakat

**Tabel 4.21**  
**Pegawai Selalu Dapat Menyelesaikan Keluhan Masyarakat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	2	6,3	10
2	Setuju	4	25	78,1	100
3	Kurang setuju	3	5	15,6	15
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>125</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.21, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok mampu menyelesaikan keluhan dari masyarakat yaitu sebanyak 25 responden (78,1%), sedangkan 5 responden (15,6%) menyatakan kurang setuju, dan sebanyak 2 responden (6,3%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu dapat menyelesaikan keluhan masyarakat.

#### **D. Kualitas Pelayanan dilihat dari Aspek Assurance (Jaminan)**

Kuesioner yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *assurance* (jaminan) terdiri dari 5 buah kuesioner. Gambaran hasil setiap kuesioner yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *assurance* (jaminan) adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan pegawai dapat dipercaya oleh masyarakat

**Tabel 4.22**  
**Kemampuan Pegawai Dapat Dipercaya Oleh Masyarakat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	7	21,9	35
2	Setuju	4	22	68,8	88
3	Kurang setuju	3	3	9,4	9
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>132</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.22, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa di Kantor Desa Baregbeg dapat dipercaya yaitu sebanyak 22 responden (68,8%), sedangkan 7 responden (21,9%) menyatakan sangat setuju, dan 3 responden (9,4%) menyatakan kurang setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan kemampuan pegawai dapat dipercaya oleh masyarakat.

2. Pegawai memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani masyarakat

**Tabel 4.23**  
**Pegawai Memiliki Kompetensi Dan Profesional Dalam Melayani Masyarakat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	6	18,8	30
2	Setuju	4	21	65,6	84
3	Kurang setuju	3	5	15,6	15
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>129</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.23, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai Kantor Desa Baregbeg memiliki kompetensi profesional yang baik yaitu sebanyak 21 responden (65,6%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 6 responden (18,8%), dan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 5 responden (15,6%). Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani masyarakat.

### 3. Pegawai sangat terampil dalam melayani masyarakat

**Tabel 4.24**  
**Pegawai Sangat Terampil Dalam Melayani Masyarakat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	5	15,6	25
2	Setuju	4	25	78,1	100
3	Kurang setuju	3	2	6,3	6
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>131</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.24, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai yang ada di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok memiliki keterampilan yang baik yaitu sebanyak 25 responden (78,1%), sedangkan 5 responden (15,6%) menyatakan sangat setuju dan 2 responden (6,3%) menyatakan kurang setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai sangat terampil dalam melayani masyarakat.



4. Pegawai menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat

**Tabel 4.25**  
**Pegawai Menumbuhkan Rasa Percaya Kepada Masyarakat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	8	25,0	40
2	Setuju	4	24	75,0	96
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>136</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.25, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai yang ada di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok mampu untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat yaitu sebanyak 24 responden (75,0%), dan sebanyak 8 responden (25,0%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat.

5. Pegawai mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat

**Tabel 4.26**  
**Pegawai Mampu Menjawab Setiap Pertanyaan Yang Diajukan Oleh Masyarakat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	7	21,9	35
2	Setuju	4	25	78,1	100
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>135</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.26, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok mampu menjawab pertanyaan masyarakat yaitu sebanyak 25 responden (78,1%), dan 7 responden (21,9%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat.

#### E. Kualitas Pelayanan dilihat dari Aspek *Empathy* (Empati)

Kuesioner yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *emphaty* (empati) terdiri dari 6 buah kuesioner. Gambaran hasil setiap kuesioner yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *emphaty* (empati) adalah sebagai berikut :

1. Pegawai segera meminta maaf kepada masyarakat saat terjadi kesalahan

**Tabel 4.27**  
**Setiap Kali Pegawai Melakukan Kesalahan, Pegawai Segera Meminta Maaf Kepada Masyarakat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	4	12,5	20
2	Setuju	4	28	87,5	112
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>132</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 4.27, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai di Kantor Desa Baregbeg segera meminta maaf ketika terjadi kesalahan yaitu sebanyak 28 responden (87,5%), dan 4 responden (12,5%)

menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan setiap kali pegawai melakukan kesalahan, pegawai segera meminta maaf kepada masyarakat.

2. Pegawai selalu memberikan perhatian secara individual kepada para masyarakat

**Tabel 4.28**  
**Pegawai Selalu Memberikan Perhatian Individual**  
**Kepada Para Masyarakat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	4	12,5	20
2	Setuju	4	28	87,5	112
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>132</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.28, diketahui responden yang menyatakan setuju bahwa pegawai yang ada di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok memiliki perhatian individu kepada masyarakat yaitu sebanyak 28 responden (87,5%), dan 4 responden (12,5%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu memberikan perhatian secara individual kepada para masyarakat.

3. Pegawai memahami kebutuhan spesifik masyarakat

**Tabel 4.29**  
**Pegawai Memahami Kebutuhan Spesifik Masyarakat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	6	18,8	30
2	Setuju	4	23	71,9	92

3	Kurang setuju	3	3	9,4	9
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>131</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 4.29, diketahui hampir setengahnya responden menyatakan setuju bahwa pegawai yang ada di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok memahami apa yang dibutuhkan masyarakat yaitu sebanyak 23 responden (71,9%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden (18,8%), dan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 3 responden (9,4%). Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai memahami kebutuhan spesifik masyarakat.

#### 4. Pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat

**Tabel 4.30**  
**Pegawai Mengutamakan Kepentingan Masyarakat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	2	6,3	10
2	Setuju	4	30	93,8	120
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>130</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 4.30, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok selalu mengutamakan kepentingan masyarakat yaitu sebanyak 30 responden (93,8%), dan 2 responden (6,3%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar

responden setuju dengan pernyataan pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat.

5. Pegawai mudah dihubungi oleh masyarakat

**Tabel 4.31**  
**Pegawai Mudah Dihubungi Oleh Masyarakat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	9	28,1	45
2	Setuju	4	23	71,9	92
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>137</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.31, diketahui hampir sebagian responden menyatakan setuju bahwa pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakkok mudah untuk dihubungi yaitu sebanyak 23 responden (71,9%), dan 9 responden (28,1%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai mudah dihubungi oleh masyarakat.

6. Pegawai tidak membedakan status sosial dalam proses pelayanan kepada masyarakat

**Tabel 4.32**  
**Pegawai Tidak Membedakan Status Sosial Dalam Proses Pelayanan Kepada Masyarakat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	5	15,6	25
2	Setuju	4	27	84,4	108
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>133</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.32, diketahui hampir sebagian responden menyatakan setuju bahwa pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok tidak membedakan status sosial masyarakat yaitu sebanyak 27 responden (84,4%), dan 5 responden (15,6%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai tidak membedakan status sosial dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan tabel deskripsi diatas, untuk lebih jelasnya terdapat hasil tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yang dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.33**  
**Rekapitulasi Hasil Penelitian Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

No	Pertanyaan Indikator	Skor Maksimal	Skor Total	Rata-rata	Kriteria
<b>A. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)</b>					
1	Kantor Kelurahan memiliki lokasi yang strategis	32 x 5 = 160	140	$\frac{136,4}{160} \times 100\% = 85,25\%$	Sangat Baik
2	Kantor Kelurahan memiliki ruang yang bersih	32 x 5 = 160	135		
3	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	32 x 5 = 160	133		
4	Saya berpenampilan rapi dan profesional	32 x 5 = 160	138		
5	Brosur dan fasilitas layanan lain tertata dengan rapih	32 x 5 = 160	136		
Jumlah			682		
<b>B. <i>Reliability</i> (Kehandalan)</b>					
1	Pelayanan sesuai dengan	32 x 5 =	137		Sangat

	janji yang diberikan	160		$\frac{136}{160} \times 100\% = 85\%$	Baik
2	Saya memberikan layanan tepat pada waktunya	$32 \times 5 = 160$	136		
3	Jenis layanan yang saya berikan telah sesuai dengan bidang saya	$32 \times 5 = 160$	133		
4	Saya selalu menginformasikan kepada masyarakat tentang jenis layanan yang ada di kantor desa	$32 \times 5 = 160$	140		
5	Pelayanan pengaduan cepat dan handal	$32 \times 5 = 160$	134		
6	Saya dapat menangani masalah berbagai layanan yang ada di kantor desa	$32 \times 5 = 160$	136		
	Jumlah		816		
<b>C. Responsiveness (Ketanggapan)</b>					
1	Saya selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap masyarakat	$32 \times 5 = 160$	136	$\frac{132,16}{160} \times 100\% = 82,6\%$	Baik
2	Saya selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara tepat	$32 \times 5 = 160$	136		
3	Saya selalu merespon keluhan masyarakat dengan cepat	$32 \times 5 = 160$	133		
4	Saya siap membantu masyarakat bila mengalami kesulitan	$32 \times 5 = 160$	133		
5	Saya selalu siap membantu permintaan masyarakat dengan cepat,	$32 \times 5 = 160$	130		

	tepat dan efisien				
6	Saya selalu dapat menyelesaikan keluhan masyarakat.	$32 \times 5 = 160$	125		
	Jumlah		793		
<b>D. Assurance (Jaminan)</b>					
1	Kemampuan saya dapat dipercaya oleh masyarakat	$32 \times 5 = 160$	132	$\frac{132,6}{160} \times 100\% = 82,87\%$	Baik
2	Saya memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani masyarakat	$32 \times 5 = 160$	129		
3	Saya sangat terampil dalam melayani masyarakat	$32 \times 5 = 160$	131		
4	Saya menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat	$32 \times 5 = 160$	136		
5	Saya mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat	$32 \times 5 = 160$	135		
	Jumlah		663		
<b>E. Emphaty (Empati)</b>					
1	setiap kali saya melakukan kesalahan, saya segera meminta maaf kepada masyarakat	$32 \times 5 = 160$	132	$\frac{132,5}{160} \times 100\% = 82,81\%$	Baik
2	Saya selalu memberikan perhatian individual kepada para masyarakat	$32 \times 5 = 160$	132		
3	Saya memahami kebutuhan spesifik masyarakat	$32 \times 5 = 160$	131		



4	Saya mengutamakan kepentingan masyarakat	$32 \times 5 = 160$	130		
5	Saya mudah dihubungi oleh masyarakat	$32 \times 5 = 160$	137		
6	Saya tidak membedakan status sosial dalam proses pelayanan kepada masyarakat	$32 \times 5 = 160$	133		
Jumlah			795		
<b>Jumlah Keseluruhan Total Skor</b>			<b>3749</b>		
<b>Rata-rata Keseluruhan Total Skor</b>			<b>83,68%</b>		

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.33, diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap kualitas pelayanan diperoleh skor total sebesar 3749 atau dengan rata-rata skor sebesar 83,68% . Rata-rata skor tertinggi yaitu pada pernyataan indikator *Tangible* (Bukti Fisik) dengan skor 85,25% dengan kriteria sangat baik, sedangkan untuk rata-rata skor terendah terdapat pada pernyataan indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan jumlah rata-rata skor 82,6% dengan kriteria baik. Selanjutnya pernyataan dengan skor tertinggi yaitu kantor kelurahan memiliki lokasi yang strategis dengan jumlah skor 140, dan pernyataan dengan skor terendah yaitu saya selalu dapat menyelesaikan keluhan masyarakat dengan jumlah skor 125.

Adapun untuk memberikan interpretasi maka digunakan interval sebagai berikut:

$$\% \text{Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

- Skor aktual adalah skor jawaban yang diperoleh dari seluruh responden atas observasi yang telah diajukan
- Skor ideal adalah skor maksimum atau skor tertinggi yang mungkin diperoleh jika semua responden memilih jawaban skor tertinggi.

Dari hasil perhitungan perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal dikontribusikan dengan tabel 4.34 sebagai berikut:

**Tabel 4.34**  
**Interpretasi Perhitungan Skor**

<b>NO</b>	<b>% Jumlah Skor</b>	<b>Kriteria</b>
1	20,00% - 36,00%	Tidak Baik
2	36,01% - 52,00%	Kurang Baik
3	52,01% - 68,00%	Cukup Baik
4	68,01% - 84,00%	Baik
5	84,01% - 100%	Sangat Baik

*Sumber: Narimawati (2010:84)*

Berdasarkan interval tersebut maka kualitas pelayanan di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok memperoleh skor sebesar 83,68% berada pada kategori baik atau berada pada interval 68,01% - 84,00%. Artinya kualitas pelayanan di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok berada pada kategori baik.

#### **5.1.1.2 Deskripsi Variabel Disiplin Kerja ( $X_2$ )**

Untuk mengetahui gambaran tentang disiplin kerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok, peneliti telah menyebarkan kuesioner yang

berkaitan dengan hal tersebut kepada 32 pegawai yang bekerja di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok.

Penilaian disiplin kerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok dibagi menjadi 5 aspek, dan hasil penilaiannya adalah sebagai berikut :

#### A. Disiplin Kerja Pegawai dilihat dari Aspek Kehadiran

Kuesioner yang berkaitan dengan disiplin kerja pegawai dilihat dari aspek kehadiran pegawai terdiri dari 5 buah kuesioner. Gambaran hasil setiap kuesioner yang berkaitan dengan disiplin kerja pegawai dilihat dari aspek kehadiran pegawai, adalah sebagai berikut :

1. Pegawai selalu datang tepat waktu sebelum jam kerja dimulai

**Tabel 4.35**  
**Pegawai Selalu Datang Tepat Waktu Sebelum Jam Kerja Dimulai**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	8	25,0	40
2	Setuju	4	22	68,8	88
3	Kurang setuju	3	2	6,3	6
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>134</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.35, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai Kantor Desa Baregbeg selalu datang tepat waktu yaitu sebanyak 22 responden (68,8%), sedangkan 8 responden (25,0%) menyatakan sangat setuju, dan 2 responden (6,3%) menyatakan kurang setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu datang tepat waktu sebelum jam kerja dimulai.

2. Kehadiran sangat penting dalam penegakkan disiplin

**Tabel 4.36**  
**Kehadiran Sangat Penting Dalam Penegakkan Disiplin**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	7	21,9	35
2	Setuju	4	25	78,1	100
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>135</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.36, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa kehadiran pegawai Kantor Desa Baregbeg merupakan hal penting dalam penegakan disiplin yaitu sebanyak 25 responden (78,1), dan sisanya menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 7 responden (21,9%). Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan kehadiran sangat penting dalam penegakkan disiplin.

3. Pegawai siap dikenakan sanksi apabila datang terlambat

**Tabel 4.37**  
**Pegawai Siap Dikenakan Sanksi Apabila Datang Terlambat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	1	3,1	5
2	Setuju	4	30	93,8	120
3	Kurang setuju	3	1	3,1	3
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>128</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.37, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok siap diberi

sanksi apabila terlambat bekerja yaitu sebanyak 30 responden (93,8%), dan sebanyak 1 responden (3,1%) menyatakan sangat setuju dan kurang setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai siap dikenakan sanksi apabila datang terlambat.

4. Pegawai harus meminta izin apabila tidak dapat masuk kerja

**Tabel 4.38**  
**Pegawai Harus Meminta Izin Apabila Tidak Dapat Masuk Kerja**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	5	15,6	25
2	Setuju	4	27	84,4	108
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>133</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.38, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka harus meminta izin apabila berhalangan masuk kerja yaitu sebanyak 27 responden (84,4%), dan sebanyak 5 responden (15,6%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai harus meminta izin apabila tidak dapat masuk kerja

5. Pegawai selalu pulang tepat waktu sesuai peraturan yang ditetapkan organisasi

**Tabel 4.39**  
**Pegawai Selalu Pulang Tepat Waktu Sesuai Peraturan Yang Ditetapkan Oleh Organisasi**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	6	18,8	30
2	Setuju	4	22	68,8	88

3	Kurang setuju	3	4	12,5	12
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>130</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 4.39, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka selalu pulang kerja dengan tepat waktu yaitu sebanyak 22 responden (68,8%), sedangkan 6 responden (18,8%) menyatakan sangat setuju, dan 4 responden (12,5%) menyatakan kurang setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu pulang tepat waktu sesuai peraturan yang ditetapkan oleh organisasi.

#### **B. Disiplin Kerja Pegawai dilihat dari Aspek Ketaatan pada Peraturan Kerja**

Kuesioner yang berkaitan dengan disiplin kerja pegawai dilihat dari aspek ketaatan pada peraturan kerja terdiri dari 4 buah kuesioner. Gambaran hasil setiap kuesioner yang berkaitan dengan disiplin kerja pegawai dilihat dari aspek ketaatan pada peraturan kerja, adalah sebagai berikut :

1. Pegawai selalu taat pada peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi

**Tabel 4.40**  
**Pegawai Selalu Taat Pada Peraturan Yang Telah Ditetapkan**  
**Oleh Organisasi**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	9	28,1	45
2	Setuju	4	23	71,9	92
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>137</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 4.40, diketahui sebagian responden menyatakan setuju bahwa mereka selalu taat pada aturan yang ada yaitu sebanyak 23 responden (71,9%), dan 9 responden (28,1%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu taat pada peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

2. Pegawai selalu menaati seluruh perintah yang diberikan oleh atasan

**Tabel 4.41**  
**Pegawai Selalu Menaati Seluruh Perintah Yang Diberikan Oleh Atasan**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	9	28,1	45
2	Setuju	4	23	71,9	92
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>137</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.41, diketahui sebagian responden menyatakan setuju bahwa mereka selalu taat pada atasan yaitu sebanyak 23 responden (71,9%), dan 9 responden (28,1%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu menaati seluruh perintah yang diberikan oleh organisasi.

3. Pegawai merasa takut untuk melanggar aturan yang berlaku

**Tabel 4.42**  
**Pegawai Merasa Takut Untuk Melanggar Aturan Yang Berlaku**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	11	34,4	55
2	Setuju	4	21	65,6	84

3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>139</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 4.42, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai merasa takut untuk melanggar peraturan yang berlaku yaitu sebanyak 21 responden (65,6%), dan sebanyak 11 responden (34,4%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai merasa takut untuk melanggar aturan yang berlaku.

4. Pegawai selalu mengenakan seragam sesuai dengan peraturan yang ada di organisasi

**Tabel 4.43**  
**Pegawai Selalu Mengenakan Seragam Sesuai Dengan Peraturan Yang Ada Di Organisasi**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	10	31,3	50
2	Setuju	4	22	68,8	88
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>138</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 4.43, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka selalu mengenakan seragam sesuai dengan peraturan yang ada di organisasi yaitu sebanyak 22 responden (68,8%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden (31,3%). Artinya sebagian besar responden



setuju dengan pernyataan pegawai selalu mengenakan seragam sesuai dengan peraturan yang ada di organisasi.

### C. Disiplin Kerja Pegawai dilihat dari Aspek Ketaatan pada Standar Kerja

Kuesioner yang berkaitan dengan disiplin kerja pegawai dilihat dari aspek ketaatan pada standar kerja terdiri dari 2 buah kuesioner. Gambaran hasil setiap kuesioner yang berkaitan dengan disiplin kerja pegawai dilihat dari aspek ketaatan pada standar kerja, adalah sebagai berikut :

1. Pegawai Secara Konsisten Mematuhi Standar Operasional Yang Ditetapkan Oleh Organisasi

**Tabel 4.44**  
**Pegawai Secara Konsisten Mematuhi Standar Operasional Yang Ditetapkan Oleh Organisasi**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	10	31,3	50
2	Setuju	4	22	68,8	88
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>138</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.44, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai selalu patuh terhadap standar operasional yang telah ditetapkan organisasi yaitu sebanyak 22 responden (68,8%), dan 10 responden (31,3%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai secara konsisten mematuhi standar operasional yang ditetapkan oleh organisasi.

2. Pegawai selalu mengambil tanggung jawab penuh ketika melakukan tugas

**Tabel 4.45**  
**Pegawai Selalu Mengambil Tanggung Jawab Penuh Ketika Melakukan Tugas**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	13	40,6	65
2	Setuju	4	19	59,4	76
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>141</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.45, diketahui sebagian responden menyatakan setuju mereka selalu mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab yaitu sebanyak 19 responden (59,4%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden (40,6%). Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab.

#### **D. Disiplin Kerja Pegawai dilihat dari Aspek Tingkat Kewaspadaan**

Kuesioner yang berkaitan dengan disiplin kerja pegawai dilihat dari aspek tingkat kewaspadaan terdiri dari 2 buah kuesioner. Gambaran hasil setiap kuesioner yang berkaitan dengan disiplin kerja pegawai dilihat dari aspek tingkat kewaspadaan adalah sebagai berikut:

1. Pegawai selalu berhati-hati dan penuh perhitungan dalam bekerja

**Tabel 4.46**  
**Pegawai Selalu Berhati-hati dan Penuh Perhitungan Dalam Bekerja**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	6	18,8	30
2	Setuju	4	26	81,3	104
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>134</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.46, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka selalu berhati-hati dan penuh perhitungan dalam bekerja yaitu sebanyak 26 responden (81,3%), dan 6 responden (18,8%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu berhati-hati dan penuh perhitungan dalam bekerja.

2. Pegawai selalu mengecek ulang hasil dari pekerjaan yang dilakukan

**Tabel 4.47**  
**Pegawai Selalu Mengecek Ulang Hasil Dari Pekerjaan Yang Dilakukan**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	12	37,5	60
2	Setuju	4	20	62,5	80
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>140</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.47, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai selalu mengecek ulang hasil dari setiap pekerjaan yang dilakukan yaitu sebanyak 20 responden (62,5%), dan 12 responden (37,5%)

menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu mengecek ulang hasil dari pekerjaan yang dilakukan.

#### E. Disiplin Kerja Pegawai dilihat dari Aspek Etika Bekerja

Kuesioner yang berkaitan dengan disiplin kerja pegawai dilihat dari aspek etika bekerja terdiri dari 2 buah kuesioner. Gambaran hasil setiap kuesioner yang berkaitan dengan disiplin kerja pegawai dilihat dari aspek etika bekerja adalah sebagai berikut :

1. Selalu menghormati sesama pegawai yang lainnya

**Tabel 4.48**  
**Selalu Menghormati Sesama Pegawai Yang Lainnya**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	11	34,4	55
2	Setuju	4	21	65,6	84
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>139</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.48, diketahui sebagian menyatakan setuju bahwa mereka selalu menghormati sesama pegawai yaitu sebanyak 21 responden (65,6%), dan sebagian responden juga menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden (34,4%). Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu menghormati sesama pegawai yang lainnya.

2. Pegawai selalu mempunyai hubungan baik dengan sesama pegawai dan masyarakat

**Tabel 4.49**  
**Pegawai Selalu Mempunyai Hubungan Baik**  
**Sesama Pegawai Maupun Masyarakat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	15	46,9	75
2	Setuju	4	17	53,1	68
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>143</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.49, sebagian responden menyatakan setuju mereka selalu mempunyai hubungan baik sesama pegawai maupun masyarakat yaitu sebanyak 17 responden (53,1%), dan sebagian menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden (46,9%). Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu mempunyai hubungan baik sesama pegawai maupun masyarakat.

Berdasarkan tabel deskripsi diatas, untuk lebih jelasnya terdapat hasil tanggapan responden terhadap disiplin kerja yang dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.50**  
**Rekapitulasi Hasil Penelitian Terhadap Variabel Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>)**

No	Pertanyaan Indikator	Skor	Skor	Rata-rata	Kriteria
Disiplin Kerja		Maksimal	Total		
<b>A. Kehadiran</b>					
1	Saya selalu datang tepat waktu sebelum jam kerja dimulai	32 x 5 = 160	134	$\frac{132}{160} \times 100\% = 82,5\%$	Baik
2	Kehadiran sangat penting dalam penegakkan disiplin	32 x 5 = 160	135		
3	Saya siap dikenakan sanksi apabila datang terlambat	32 x 5 = 160	128		
4	Saya harus meminta izin apabila tidak dapat masuk kerja	32 x 5 = 160	133		
5	Saya selalu pulang tepat waktu sesuai peraturan yang ditetapkan oleh organisasi	32 x 5 = 160	130		
Jumlah			660		
<b>B. Ketaatan Pada Peraturan Kerja</b>					
1	Saya selalu taat pada peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi	32 x 5 = 160	137	$\frac{137,75}{160} \times 100\% = 86,09\%$	Sangat Baik
2	Saya selalu menaati seluruh perintah yang diberikan oleh atasan saya.	32 x 5 = 160	137		
3	Saya merasa takut untuk melanggar aturan yang berlaku	32 x 5 = 160	139		

4	Saya selalu mengenakan seragam sesuai dengan peraturan yang ada di organisasi	$32 \times 5 = 160$	138		
Jumlah			551		
<b>C. Ketaatan pada standar kerja</b>					
1	Saya selalu patuh terhadap standar operasional yang telah ditetapkan organisasi	$32 \times 5 = 160$	138	$\frac{139,5}{160} \times 100\% = 87,18\%$	Sangat Baik
2	Saya selalu mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab	$32 \times 5 = 160$	141		
Jumlah			279		
<b>D. Tingkat Kewaspadaan</b>					
1	Saya selalu berhati-hati dan penuh perhitungan dalam bekerja	$32 \times 5 = 160$	134	$\frac{137}{160} \times 100\% = 85,62\%$	Sangat Baik
2	Saya selalu mengecek ulang hasil dari pekerjaan yang saya lakukan	$32 \times 5 = 160$	140		
Jumlah			274		
<b>E. Etika Bekerja</b>					
1	Saya selalu menghormati sesama pegawai	$32 \times 5 = 160$	139	$\frac{141}{160} \times 100\% = 88,12\%$	Sangat Baik
2	Saya selalu mempunyai hubungan baik sesama pegawai maupun masyarakat	$32 \times 5 = 160$	143		
Jumlah			282		

<b>Jumlah Keseluruhan Total Skor</b>	<b>2046</b>		
<b>Rata-rata Keseluruhan Total Skor</b>	<b>85,25%</b>		

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2024*

Berdasarkan tabel 4.50 diatas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap disiplin kerja diperoleh skor total sebesar 2046 atau dengan rata-rata skor sebesar 85,25%. Rata-rata skor tertinggi yaitu pada pernyataan indikator etika kerja dengan rata-rata skor 88,12% dengan kriteria sangat baik, sedangkan untuk rata-rata skor terendah terdapat pada pernyataan indikator kehadiran dengan jumlah rata-rata skor 82,5% dengan kriteria baik. Selanjutnya pernyataan dengan skor tertinggi yaitu pegawai selalu mempunyai hubungan baik dengan sesama pegawai maupun masyarakat dengan jumlah skor 143, dan pernyataan dengan skor terendah yaitu pegawai siap dikenakan sanksi apabila datang terlambat dengan jumlah skor 128.

Adapun untuk memberikan interpretasi maka digunakan interval sebagai berikut:

$$\% \text{Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

- Skor aktual adalah skor jawaban yang diperoleh dari seluruh responden atas observasi yang telah diajukan
- Skor ideal adalah skor maksimum atau skor tertinggi yang mungkin diperoleh jika semua responden memilih jawaban skor tertinggi.

Dari hasil perhitungan perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal dikontribusikan dengan tabel 4.51 sebagai berikut:



**Tabel 4.51**  
**Interpretasi Perhitungan Skor**

<b>NO</b>	<b>% Jumlah Skor</b>	<b>Kriteria</b>
1	20,00% - 36,00%	Tidak Baik
2	36,01% - 52,00%	Kurang Baik
3	52,01% - 68,00%	Cukup Baik
4	68,01% - 84,00%	Baik
5	84,01% - 100%	Sangat Baik

*Sumber: Narimawati (2010:84)*

Berdasarkan hasil interpretasi total skor di tabel 4.51 maka disiplin kerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok memperoleh skor sebesar 85,25% berada pada kategori sangat baik atau berada pada interval 84.01% - 100%. Artinya disiplin kerja di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok berada pada kategori sangat baik.

#### **5.1.1.3 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (Y)**

Untuk mengetahui gambaran tentang kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok, peneliti telah menyebarkan kuesioner yang berkaitan dengan hal tersebut kepada 32 pegawai yang bekerja di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok.

Penilaian kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok terdiri dari 5 aspek, dan hasil penilaiannya adalah sebagai berikut :

##### **A. Kinerja Pegawai dilihat dari Aspek Kualitas Kerja (*Quality of Work*)**

Kuesioner yang berkaitan dengan kinerja pegawai dilihat dari aspek kualitas kerja terdiri dari 5 buah kuesioner. Gambaran hasil setiap kuesioner yang

berkaitan dengan kinerja pegawai dilihat dari aspek kualitas kerja, adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan teliti dalam menganalisis jabatan dalam kepegawaian

**Tabel 4.52**  
**Pimpinan Teliti Dalam Menganalisis Jabatan Dalam Kepegawaian**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	8	25,0	40
2	Setuju	4	24	75,0	96
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>136</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.52, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pimpinan Desa Baregbeg selalu teliti dalam menganalisis jabatan dalam kepegawaian yaitu sebanyak 24 responden (75,0%), dan 8 responden (25,0%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pimpinan teliti dalam menganalisis jabatan dalam kepegawaian.

2. Pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu

**Tabel 4.53**  
**Pegawai Selalu Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Tepat Waktu**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	4	12,5	20
2	Setuju	4	25	78,1	100
3	Kurang setuju	3	3	9,4	9
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>129</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.53, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu yaitu sebanyak 25 responden (78,1%), sedangkan 4 responden (12,5%) menyatakan sangat setuju, dan sisanya menyatakan kurang setuju yaitu sebanyak 3 responden (9,4%). Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

3. Pegawai sudah terampil dalam menyelesaikan pekerjaan

**Tabel 4.54**  
**Pegawai Sudah Terampil Dalam Menyelesaikan Pekerjaan**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	3	9,4	15
2	Setuju	4	27	84,4	108
3	Kurang setuju	3	2	6,3	6
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>129</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.54, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka telah terampil dalam menyelesaikan pekerjaan yaitu sebanyak 27 responden (84,4%), sedangkan sebanyak 3 responden (9,4%) menyatakan sangat setuju, dan 2 responden (6,3%) menyatakan kurang setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai sudah terampil dalam menyelesaikan pekerjaan.

4. Pegawai memahami dan menguasai pekerjaan yang menjadi tugas pokok tanggung jawabnya.

**Tabel 4.55**  
**Pegawai Memahami Dan Menguasai Pekerjaan Yang Menjadi**  
**Tugas Pokok Tanggung Jawabnya**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	10	31,3	50
2	Setuju	4	20	62,5	80
3	Kurang setuju	3	2	6,3	6
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>136</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.55, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka sudah memahami dan menguasai pekerjaan yaitu sebanyak 20 responden (62,5%), sedangkan sebanyak 10 responden (31,3%) menyatakan sangat setuju, dan 2 responden (6,3%) menyatakan kurang setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai memahami dan menguasai pekerjaan yang menjadi tugas pokok dan tanggung jawabnya.

5. Pegawai jarang melakukan kesalahan dalam mengerjakan tugas

**Tabel 4.56**  
**Pegawai Jarang Melakukan Kesalahan Dalam Mengerjakan Tugas**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	3	9,4	15
2	Setuju	4	29	90,6	116
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>131</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.56, diketahui sebagian responden menyatakan setuju bahwa mereka jarang melakukan kesalahan dalam mengerjakan tugas yaitu

sebanyak 29 responden (90,6%), dan 3 responden (9,4%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai jarang melakukan kesalahan dalam mengerjakan tugas.

### **B. Kinerja Pegawai dilihat dari Aspek Ketepatan Waktu (*Promptness Time*)**

Kuesioner yang berkaitan dengan kinerja pegawai dilihat dari aspek ketepatan waktu terdiri dari 2 buah kuesioner. Gambaran hasil setiap kuesioner yang berkaitan dengan kinerja pegawai dilihat dari aspek ketepatan waktu, adalah sebagai berikut :

1. Pegawai bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan pimpinan

**Tabel 4.57**  
**Pegawai Bekerja Sesuai Dengan Tugas Yang Diberikan Pimpinan**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	9	28,1	45
2	Setuju	4	23	71,9	92
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>137</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.57, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan pimpinan yaitu sebanyak 23 responden (71,9%), dan 9 responden (28,1%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan pimpinan.

2. Pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan

**Tabel 4.58**  
**Pegawai Selalu Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Target Yang Telah Ditetapkan**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	11	34,4	55
2	Setuju	4	18	56,3	72
3	Kurang setuju	3	3	9,4	9
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>136</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.58, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan yaitu sebanyak 18 responden (56,3%), sedangkan 11 responden (34,4%) menyatakan sangat setuju, dan 3 responden (9,4%) menyatakan kurang setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang ditetapkan.

### **C. Kinerja Pegawai dilihat dari Aspek Inisiatif (Initiative)**

Kuesioner yang berkaitan dengan kinerja pegawai dilihat dari aspek inisiatif terdiri dari 3 buah kuesioner. Gambaran hasil setiap kuesioner yang berkaitan dengan kinerja pegawai dilihat dari aspek inisiatif, adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan memiliki inisiatif untuk melakukan pembinaan terhadap para pegawai yang melanggar aturan organisasi

**Tabel 4.59**  
**Pimpinan Memiliki Inisiatif Untuk Melakukan Pembinaan Terhadap Para Pegawai Yang Melanggar Aturan Organisasi**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	12	37,5	60
2	Setuju	4	20	62,5	80
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>140</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.59, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pimpinan memiliki inisiatif untuk melakukan pembinaan terhadap pegawai yang melanggar aturan organisasi yaitu sebanyak 20 responden (62,5%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden (37,5%). Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pimpinan memiliki inisiatif untuk melakukan pembinaan terhadap para pegawai yang melanggar aturan organisasi.

2. Pegawai memiliki inisiatif untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan yang diberikan

**Tabel 4.60**  
**Pegawai Memiliki Inisiatif Untuk Mempercepat Penyelesaian Pekerjaan Yang Diberikan**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	5	15,6	25
2	Setuju	4	27	84,4	108
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>133</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.60, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju mereka memiliki inisiatif untuk mempercepat pekerjaan yaitu sebanyak 27 responden (84,4%), dan 5 responden (15,6%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai memiliki inisiatif untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan yang diberikan.

3. Pegawai memiliki inisiatif dalam menjalankan tugas/pekerjaan yang relative baru

**Tabel 4.61**  
**Pegawai Memiliki Inisiatif Dalam Menjalankan Tugas/Pekerjaan Yang Relatif Baru**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	2	6,3	10
2	Setuju	4	26	81,3	104
3	Kurang setuju	3	4	12,5	12
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>126</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.61, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju mereka memiliki inisiatif baru untuk menjalankan pekerjaan yaitu sebanyak 26 responden (81,3%), sedangkan 4 responden (12,5%) menyatakan kurang setuju, dan 2 responden (6,3%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai memiliki inisiatif dalam menjalankan tugas/pekerjaan yang relatif baru.

#### **D. Kinerja Pegawai dilihat dari Aspek Kemampuan (*Capability*)**

Kuesioner yang berkaitan dengan kinerja pegawai dilihat dari aspek kemampuan terdiri dari 4 buah kuesioner. Gambaran hasil setiap kuesioner yang



berkaitan dengan kinerja pegawai dilihat dari aspek kemampuan adalah sebagai berikut :

1. Penempatan pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada pegawai selalu tepat

**Tabel 4.62**  
**Penempatan Pekerjaan Yang Diberikan Pimpinan Kepada Pegawai Selalu Tepat**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	3	9,4	15
2	Setuju	4	24	75,0	96
3	Kurang setuju	3	5	15,6	15
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>126</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.62, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa penempatan pekerjaan yang dilakukan pimpinan selalu tepat yaitu sebanyak 24 responden (75,0%), sedangkan 3 responden (9,4%) menyatakan sangat setuju, dan 5 responden (15,6%) menyatakan kurang setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan penempatan pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada pegawai selalu tepat.

2. Pegawai mampu menyelesaikan beban pekerjaan yang harus dikerjakan

**Tabel 4.63**  
**Pegawai Mampu Menyelesaikan Beban Pekerjaan Yang Harus Dikerjakan**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	2	6,3	10
2	Setuju	4	28	87,5	112
3	Kurang setuju	3	2	6,3	6

4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>128</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 4.63, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka mampu menyelesaikan beban pekerjaan yang harus dikerjakan yaitu sebanyak 28 responden (87,5%) dan 2 responden (6,3%) menyatakan sangat setuju dan kurang setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai mampu menyelesaikan beban pekerjaan yang harus dikerjakan.

3. Pimpinan memiliki kemampuan mengarahkan dan membimbing pegawai untuk mencapai efisiensi dan efektivitas

**Tabel 4.64**  
**Pimpinan Memiliki Kemampuan Mengarahkan Dan Membimbing**  
**Pegawai Untuk Mencapai Efisiensi Dan Efektivitas**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	9	28,1	45
2	Setuju	4	23	71,9	92
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>137</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 4.64, diketahui sebagai besar responden menyatakan setuju bahwa pimpinan memiliki kemampuan untuk mengarahkan dan membimbing pegawai untuk mencapai efisiensi dan efektivitas kerja yaitu sebanyak 23 responden (71,9%), dan 9 responden (28,1 %) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pimpinan

memiliki kemampuan mengarahkan dan membimbing pegawai untuk mencapai efisiensi dan efektivitas.

4. Pegawai menyelesaikan tugas/pekerjaan dengan usaha yang maksimal

**Tabel 4.65**  
**Pegawai Menyelesaikan Tugas/Pekerjaan Dengan Usaha Yang Maksimal**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	6	18,8	30
2	Setuju	4	26	81,3	104
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>134</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.65, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka menyelesaikan pekerjaan dengan usaha yang maksimal yaitu sebanyak 26 responden (81,3%), dan 6 responden (18,8%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai menyelesaikan tugas/pekerjaan dengan usaha yang maksimal.

#### **E. Kinerja Pegawai dilihat dari Aspek Komunikasi (*Communication*)**

Kuesioner yang berkaitan dengan kinerja pegawai dilihat dari aspek komunikasi terdiri dari 4 buah kuesioner. Gambaran hasil setiap kuesioner yang berkaitan dengan kinerja pegawai dilihat dari aspek komunikasi adalah sebagai berikut :

1. Pegawai selalu berkomunikasi dengan pimpinan terkait masalah kinerja

**Tabel 4.66**  
**Pegawai Selalu Berkomunikasi Dengan Pimpinan Terkait Masalah Kinerja**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	8	25,0	40
2	Setuju	4	24	75,0	96
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>136</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.66, diketahui hampir seluruh responden menyatakan setuju mereka selalu berkomunikasi dengan pimpinan terkait masalah kinerja, yaitu sebanyak 24 responden (75,0%), dan 8 responden (25,0%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu berkomunikasi dengan pimpinan terkait masalah kinerja.

1. Pimpinan selalu memberikan arahan dan bimbingan rutin terhadap pegawai

**Tabel 4.67**  
**Pimpinan Selalu Memberikan Arahan Dan Bimbingan Rutin Terhadap Pegawai**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	9	28,1	45
2	Setuju	4	23	71,9	92
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>137</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.67, diketahui hampir seluruh responden menyatakan setuju pimpinan selalu memberikan arahan dan bimbingan rutin kepada pegawai

yaitu sebanyak 23 responden (71,9%), dan 9 responden (28,1%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pimpinan selalu memberikan arahan dan bimbingan rutin terhadap pegawai.

2. Pegawai selalu diberikan kesempatan mengeluarkan pendapat dalam setiap rapat dengan pimpinan tentang kinerja

**Tabel 4.68**  
**Pegawai Selalu Diberikan Kesempatan Mengeluarkan Pendapat Dalam Setiap Rapat Dengan Pimpinan Tentang Kinerja**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	8	25,0	40
2	Setuju	4	24	75,0	96
3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>136</b>

*Sumber: Hasil Olah Data, 2024*

Berdasarkan tabel 4.68, diketahui hampir seluruh responden menyatakan setuju pegawai selalu diberikan kesempatan untuk mengeluarkan pendapat yaitu sebanyak 24 responden (75,0%), dan 8 responden (25,0%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pegawai selalu diberikan kesempatan mengeluarkan pendapat dalam setiap rapat dengan pimpinan tentang kinerja

3. Selalu berkoordinasi dengan baik antar pegawai

**Tabel 4.69**  
**Selalu Berkoordinasi Dengan Baik Antar Pegawai**

No	Klasifikasi Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat setuju	5	6	18,8	30
2	Setuju	4	26	81,3	104

3	Kurang setuju	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>134</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 4.69, diketahui sebagian besar responden menyatakan setuju mereka selalu berkoordinasi baik antar pegawai yaitu sebanyak 26 responden (81,3%), dan 6 responden (18,8%) menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan selalu berkoordinasi dengan baik antar pegawai.

Berdasarkan tabel deskripsi diatas, untuk lebih jelasnya terdapat hasil tanggapan responden terhadap kinerja pegawai yang dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.70**  
**Rekapitulasi Hasil Penelitian Terhadap Variabel**  
**Kinerja Pegawai (Y)**

No	Pertanyaan Indikator	Skor Maksimal	Skor Total	Rata-rata	Kriteria
<b>Kinerja Pegawai</b>					
<b>A. Kualitas kerja (<i>Quality of work</i>)</b>					
1	Pimpinan teliti dalam menganalisis jabatan dalam kepegawaian	32 x 5 = 160	136	$\frac{132,2}{160} \times 100\% = 82,62\%$	Baik
2	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	32 x 5 = 160	129		
3	Saya sudah terampil dalam menyelesaikan pekerjaan	32 x 5 = 160	129		
4	Saya memahami dan menguasai pekerjaan yang menjadi tugas pokok dan tanggung jawab saya	32 x 5 = 160	136		
5	Saya jarang melakukan	32 x 5 =	131		

	kesalahan dalam mengerjakan tugas	160			
	Jumlah		661		
<b>B. Ketepatan Waktu (<i>Promptness Time</i>)</b>					
1	Saya bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan pimpinan	$32 \times 5 = 160$	137	$\frac{136,5}{160} \times 100\% = 85,31\%$	Sangat Baik
2	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan	$32 \times 5 = 160$	136		
	Jumlah		273		
<b>C. Inisiatif (<i>Initiative</i>)</b>					
1	Pimpinan memiliki inisiatif untuk melakukan pembinaan terhadap para pegawai yang melanggar aturan organisasi	$32 \times 5 = 160$	140	$\frac{133}{160} \times 100\% = 83,12\%$	Baik
2	Saya memiliki inisiatif untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan yang diberikan	$32 \times 5 = 160$	133		
3	Saya memiliki inisiatif dalam menjalankan tugas/pekerjaan yang relative baru	$32 \times 5 = 160$	126		
	Jumlah		399		
<b>D. Kemampuan (<i>Capability</i>)</b>					
1	Penempatan pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada pegawai selalu tepat	$32 \times 5 = 160$	126	$\frac{131,25}{160} \times 100\% = 82,03\%$	Baik
2	Saya mampu menyelesaikan beban pekerjaan yang harus dikerjakan	$32 \times 5 = 160$	128		

3	Pimpinan memiliki kemampuan mengarahkan dan membimbing pegawai untuk mencapai efisiensi dan efektivitas	$32 \times 5 = 160$	137		
4	Saya menyelesaikan tugas/pekerjaan dengan usaha yang maksimal	$32 \times 5 = 160$	134		
Jumlah			525		
<b>E. Komunikasi (<i>Communication</i>)</b>					
1	Saya selalu berkomunikasi dengan pimpinan terkait masalah kinerja	$32 \times 5 = 160$	136	$\frac{135,75}{160} \times 100\% = 84,84\%$	Sangat Baik
2	Pimpinan selalu memberikan arahan dan bimbingan rutin terhadap pegawai	$32 \times 5 = 160$	137		
3	Pegawai selalu diberikan kesempatan mengeluarkan pendapat dalam setiap rapat dengan pimpinan tentang kinerja	$32 \times 5 = 160$	136		
4	Saya selalu berkoordinasi dengan baik antar pegawai	$32 \times 5 = 160$	134		
Jumlah			543		
<b>Jumlah Keseluruhan Total Skor</b>			<b>2401</b>		
<b>Rata-rata Keseluruhan Total Skor</b>			<b>83,36%</b>		

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.70 diatas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap kinerja pegawai diperoleh skor total sebesar 2401 atau dengan rata-rata skor sebesar 83,36%. Rata-rata skor tertinggi yaitu pada pernyataan indikator ketepatan waktu (*Promptness Time*) dengan rata-rata skor



85,31% dengan kriteria sangat baik, sedangkan untuk rata-rata skor terendah terdapat pada pernyataan indikator kemampuan (*Capability*) dengan jumlah rata-rata skor 82,03% dengan kriteria baik. Selanjutnya pernyataan dengan skor tertinggi yaitu pegawai bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan pimpinan dengan jumlah skor 137, dan pernyataan dengan skor terendah yaitu penempatan pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada pegawai selalu tepat dengan jumlah skor 126.

Adapun untuk memberikan interpretasi maka digunakan interval sebagai berikut:

$$\% \text{Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

- Skor aktual adalah skor jawaban yang diperoleh dari seluruh responden atas observasi yang telah diajukan
- Skor ideal adalah skor maksimum atau skor tertinggi yang mungkin diperoleh jika semua responden memilih jawaban skor tertinggi.

Dari hasil perhitungan perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal dikontribusikan dengan tabel 4.71 sebagai berikut:

**Tabel 4.71**  
**Interpretasi Perhitungan Skor**

<b>NO</b>	<b>% Jumlah Skor</b>	<b>Kriteria</b>
1	20,00% - 36,00%	Tidak Baik
2	36,01% - 52,00%	Kurang Baik
3	52,01% - 68,00%	Cukup Baik
4	68,01% - 84,00%	Baik
5	84,01% - 100%	Sangat Baik

*Sumber: Narimawati (2010:84)*

Berdasarkan hasil interpretasi total skor di tabel 4.71 kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakkok memperoleh skor sebesar 83,36% berada pada kategori baik atau berada pada interval 68,01% - 84,00%. Artinya kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakkok berada pada kategori baik.

### 3.1.4 Uji Validitas

Adapun hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan kinerja pegawai yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.72**  
**Hasil Uji Validitas**

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan</b>			
1	0,424	0,349	Valid
2	0,412	0,349	Valid
3	0,407	0,349	Valid
4	0,483	0,349	Valid
5	0,448	0,349	Valid
6	0,544	0,349	Valid
7	0,447	0,349	Valid
8	0,715	0,349	Valid
9	0,451	0,349	Valid
10	0,394	0,349	Valid
11	0,419	0,349	Valid
12	0,361	0,349	Valid
13	0,405	0,349	Valid
14	0,508	0,349	Valid
15	0,401	0,349	Valid
16	0,397	0,349	Valid
17	0,543	0,349	Valid
18	0,431	0,349	Valid
19	0,393	0,349	Valid

20	0,458	0,349	Valid
21	0,387	0,349	Valid
22	0,406	0,349	Valid
23	0,378	0,349	Valid
24	0,379	0,349	Valid
25	0,356	0,349	Valid
26	0,420	0,349	Valid
27	0,509	0,349	Valid
28	0,350	0,349	Valid
<b>Disiplin Kerja</b>			
1	0,565	0,349	Valid
2	0,468	0,349	Valid
3	0,378	0,349	Valid
4	0,385	0,349	Valid
5	0,361	0,349	Valid
6	0,433	0,349	Valid
7	0,503	0,349	Valid
8	0,413	0,349	Valid
9	0,354	0,349	Valid
10	0,512	0,349	Valid
11	0,487	0,349	Valid
12	0,440	0,349	Valid
13	0,493	0,349	Valid
14	0,413	0,349	Valid
15	0,377	0,349	Valid
<b>Kinerja Pegawai</b>			
1	0,359	0,349	Valid
2	0,375	0,349	Valid
3	0,422	0,349	Valid
4	0,435	0,349	Valid
5	0,629	0,349	Valid
6	0,482	0,349	Valid
7	0,411	0,349	Valid
8	0,500	0,349	Valid
9	0,648	0,349	Valid
10	0,390	0,349	Valid
11	0,425	0,349	Valid
12	0,397	0,349	Valid

13	0,618	0,349	Valid
14	0,422	0,349	Valid
15	0,400	0,349	Valid
16	0,462	0,349	Valid
17	0,420	0,349	Valid
18	0,445	0,349	Valid

Sumber: Data yang Diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.72 dapat diketahui bahwa masing-masing item pernyataan (kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan kinerja pegawai) memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,349) dan bersifat positif. Dengan demikian butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.

### 3.1.5 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini hanya dilakukan terhadap butir-butir yang valid, yang diperoleh melalui uji validitas. Untuk melihat tingkat reliabilitas data, SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas, jika *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $>$  0,60 maka reliabilitas pernyataan bisa diterima (Setiaji, 2004:64).

Adapun hasil uji realibilitas variabel kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan kinerja pegawai yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.73**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,839	0,60	Reliabel
Disiplin Kerja	0,695	0,60	Reliabel
Kinerja Pegawai	0,764	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 4.73 diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha  $> 0,60$ . Dengan demikian variabel (kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan kinerja pegawai) dapat dikatakan reliabel.

### **3.1.6 Hasil Pengujian Hipotesis**

Menurut Creswell (dalam Ismail, 2018:74), hipotesis adalah pernyataan dalam penelitian kuantitatif dimana peneliti membuat dugaan atau prediksi tentang hasil penelitian dari hubungan antar atribut dan sifat variabel. Berdasarkan masalah yang diangkat oleh peneliti maka dalam hal ini peneliti mengangkat 3 hipotesis yang akan diuraikan dalam bab ini.

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk menjawab hipotesis yang ada dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan disiplin kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ), baik pengaruhnya secara parsial maupun simultan.

#### **3.1.6.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Uji t (*t-test*) merupakan pengujian hipotesis yang akan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan dan disiplin kerja) terhadap variabel dependen (kinerja pegawai) dengan mengansumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Hipotesis yang diajukan pada uji parsial (uji t) pada penelitian ini adalah pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai dan pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

Uji t (*t-test*) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05 (5%).

**Tabel 4.74**  
**Hasil Perhitungan Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16,140	6,865		2,351	,026
KUALITAS PELAYANAN	,248	,058	,465	4,259	,000
DISIPLIN KERJA	,473	,096	,535	4,904	,000

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan tabel 4.74 di atas, pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) diperoleh  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 4,259. Diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,259 > 1,697$  dengan nilai signifikan  $< 0,05$ , maka dapat diartikan bahwa hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai (Y).

Sedangkan hasil korelasi koefisien sebesar 0,465, artinya tingkat korelasi sedang. Perhitungan korelasi standar koefisien  $0,465 \times 0,465 = 0,2162 \times 100 = 21,62\%$ , menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar 21,62%, sedangkan sisanya sebesar 78,38% dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kinerja

pegawai (Y). Artinya apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kinerja pegawai akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, apabila semakin rendah tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan mengakibatkan semakin rendah pula tingkat kinerja pegawai tersebut.

## **2. Pengaruh Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)**

Berdasarkan tabel 4.74 di atas, pengaruh disiplin kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kinerja pegawai (Y) diperoleh  $t_{hitung}$  variabel disiplin kerja yaitu sebesar 4,904. Diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,904 > 1,697$  dengan nilai signifikan  $< 0,05$ , maka dapat diartikan bahwa hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh positif disiplin kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kinerja pegawai (Y).

Sedangkan hasil korelasi koefisien sebesar 0,535, artinya tingkat korelasi sedang. Perhitungan korelasi standar koefisien  $0,535 \times 0,535 = 0,2862 \times 100 = 28,62\%$ , menunjukkan bahwa besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 28,62%, sedangkan sisanya sebesar 71,38% dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja (X<sub>1</sub>) terhadap kinerja pegawai (Y). Artinya apabila semakin tinggi disiplin kerja yang dimiliki pegawai maka akan semakin tinggi kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok. Begitu juga sebaliknya, apabila semakin rendah tingkat disiplin kerja yang dimiliki pegawai maka akan mengakibatkan semakin rendah pula tingkat kinerja pegawai tersebut.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Disiplin Kerja ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ )

Berdasarkan tabel 4.74 diatas, diperoleh koefisien sehingga dapat dibentuk persamaan  $Y = 0,849 + 0,465 X_1 + 0,535 X_2 + e$ . Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 0,849 bertanda positif memberikan arti bahwa apabila kualitas pelayanan dan disiplin kerja diasumsikan = 0 maka kinerja pegawai secara konstan 0,849.
- b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,465 bertanda positif dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa dengan setiap adanya peningkatan kualitas pelayanan maka akan terjadi peningkatan pada kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok.
- c. Koefisien regresi variabel disiplin kerja sebesar 0,535 bertanda positif dapat diartikan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan dengan setiap adanya peningkatan disiplin kerja maka akan terjadi peningkatan kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok.
- d.  $e$  merupakan kemungkinan kesalahan dari model persamaan regresi yang disebabkan karena adanya kemungkinan variabel lain yang mempengaruhi variabel kinerja pegawai.



Untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) digunakan dengan uji *Standardized Coefficients Beta*. Dengan melihat hasil *Standardized Coefficients Beta* dari masing-masing variabel bebas (X) diatas yaitu kualitas pelayanan (  $X_1$ ) dan disiplin kerja (  $X_2$ ), pada tabel 4.74 dapat diketahui bahwa variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat adalah variabel disiplin kerja karena nilai *Standardized Coefficients Beta* yang lebih besar daripada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,535.

### 3.1.6.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F) adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen uji F pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakkok. Uji F ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22.0 sebagai berikut :

**Tabel 4.75**  
**Hasil Perhitungan Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	159,360	2	79,680	37,329	,000 <sup>b</sup>
	Residual	61,902	29	2,135		
	Total	221,263	31			

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI

b. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA, KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan tabel 4.75 diatas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  yaitu  $37,329 > 3,316$  ( $F_{tabel}$  didapat dari  $df (n-2) = df (32-2) = 30$ ) dan dengan tingkat signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,000. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji simultan bahwa variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja jika diuji secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

### 3.1.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) ini digunakan untuk menunjukkan seberapa besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dinyatakan dalam persen (%). Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dapat dilihat pada tabel 4.70 sebagai berikut:

**Tabel 4.76**  
**Hasil Koefisien Determinasi ( $R$  Square)**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,849 <sup>a</sup>	,720	,701	1,461

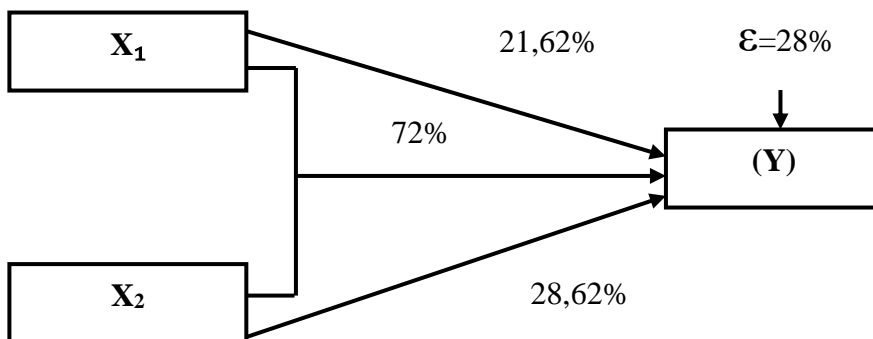
a. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA, KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan tabel 4.76 diatas, diketahui nilai koefisien determinasi  $R^2$  ( $R$  Square) sebesar 0,720. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan

( $X_1$ ) dan variabel disiplin kerja ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai ( $Y$ ) sebesar 72%. Sedangkan sisanya 28% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Sedangkan nilai  $R$  (koefisien korelasi) sebesar 0,849. Nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel disiplin kerja ( $X_2$ ) dengan variabel terikat yaitu kinerja pegawai ( $Y$ ) termasuk dalam kategori sangat kuat.

Untuk mempermudah hasil penelitian ini, maka dapat dilihat dalam bagan rekapitulasi hasil penelitian berikut ini:



**Gambar 4.2**  
**Hubungan Struktural antar Variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$**

## 3.2 Pembahasan

### 4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ )

Menurut Sinamo (2005:86) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah seperangkat perilaku kerja positif yang berakar pada kedisiplinan yang kental, keyakinan yang fundamental, disertai komitmen yang total pada paradigma kerja

itu sendiri yang mencakup idealisme yang mendasari, prinsip-prinsip yang mengatur, nilai-nilai yang menggerakkan, sikap-sikap yang melahirkan, standar-standar yang hendak dicapai, termasuk karakter utama, pikiran dasar, kode etik, kode moral, dan kode perilaku bagi para pelakunya.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok diperoleh skor total sebesar 3749 atau jika di rata-ratakan sebesar 83,68%. Tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan diperoleh rata-rata skor tertinggi sebesar 85,25% yaitu mengenai indikator *Tangible* (Bukti Fisik), dan rata-rata skor terendah sebesar 82,6% yaitu mengenai indikator *Responsiveness* (Ketanggapan). Selanjutnya pernyataan dengan skor tertinggi yaitu kantor kelurahan memiliki lokasi yang strategis dengan jumlah skor 140, dan pernyataan dengan skor terendah yaitu saya selalu dapat menyelesaikan keluhan masyarakat dengan jumlah skor 125. Artinya, kualitas pelayanan di Kantor Desa Baregbeg berada pada kategori baik.

Hal ini membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg dengan masing-masing diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,259 > 1,697$  dengan nilai signifikan  $< 0,05$ , maka dapat diartikan bahwa hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan (X1) terhadap kinerja pegawai (Y).

Sedangkan hasil korelasi koefisien sebesar 0,465, artinya tingkat korelasi sedang. Perhitungan korelasi standar koefisien  $0,465 \times 0,465 = 0,2162 \times 100 = 21,62\%$ , menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X1)

terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar 21,62%, sedangkan sisanya sebesar 78,38% dipengaruhi oleh variabel lain. Artinya apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kinerja pegawai akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, apabila semakin rendah tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan mengakibatkan semakin rendah pula tingkat kinerja pegawai tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Ince dan Badaruddin (2021) dengan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai. Diketahui nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $5,545 > 2,003$  dan untuk nilai probabilitasnya sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai.

#### **4.2.2 Pengaruh Disiplin Kerja ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)**

Disiplin Kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel disiplin kerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok diperoleh skor total 2046 atau jika di rata-ratakan sebesar 85,25%. Tanggapan responden tentang variabel disiplin kerja diperoleh rata-rata skor tertinggi sebesar 88,12% yaitu mengenai

indikator etika bekerja, sedangkan rata-rata skor terendah sebesar 82,5% yaitu mengenai indikator kehadiran. Selanjutnya pernyataan dengan skor tertinggi yaitu pegawai selalu mempunyai hubungan baik dengan sesama pegawai maupun masyarakat dengan jumlah skor 143, dan pernyataan dengan skor terendah yaitu pegawai siap dikenakan sanksi apabila datang terlambat dengan jumlah skor 128. Artinya disiplin kerja di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok berada pada kategori sngat baik.

Hal ini membuktikan bahwa secara parsial, terdapat pengaruh secara signifikan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dengan masing-masing diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,904 > 1,697$  dan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat diartikan bahwa hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh positif disiplin kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y).

Sedangkan hasil korelasi koefisien sebesar 0,535, artinya tingkat korelasi sedang. Perhitungan korelasi standar koefisien  $0,535 \times 0,535 = 0,2862 \times 100 = 28,62\%$ , menunjukkan bahwa besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 28,62%, sedangkan sisanya sebesar 71,38% dipengaruhi oleh variabel lain. Artinya apabila semakin tinggi disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai maka semakin tinggi kinerja pegawai. begitu juga sebaliknya, apabila semakin rendah tingkat disiplin, maka akan mengakibatkan tingkat kinerja pegawai menjadi rendah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Deddy (2018) dengan hasil penelitian tersebut

menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} = 4,430$  dan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,005$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian disiplin kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai.

#### **4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Disiplin Kerja ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)**

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif ataupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok diperoleh skor sebesar 2401 atau jika di rata-ratakan sebesar 83,36%. Tanggapan responden tentang variabel kinerja pegawai diperoleh rata-rata skor tertinggi sebesar 85,31% yaitu mengenai indikator Ketepatan Waktu (*Promptness Time*), sedangkan rata-rata skor terendah sebesar 82,03% yaitu mengenai indikator Kemampuan (*Capability*). Selanjutnya pernyataan dengan skor tertinggi yaitu pegawai bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan pimpinan dengan jumlah skor 137, dan pernyataan dengan skor terendah yaitu penempatan pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada pegawai selalu tepat dengan jumlah skor 126.

Kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok. Hal ini ditunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  yaitu  $37,329 > 3,316$  ( $F_{tabel}$  didapat dari  $df (n-2) = df (32-2) = 30$ ) dan dengan tingkat signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,000. Maka dapat disimpulkan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak atau yang artinya terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan disiplin kerja ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ).

Kemudian hasil pengujian koefisien determinasi (*R Square*) secara simultan sebesar 0,849, hal ini menunjukkan tingkat korelasi yang sangat kuat. Perhitungan pengujian signifikansi koefisien korelasi ganda ini yaitu  $0,849 \times 0,849 = 0,720$ . Besarnya angka koefisien determinasi (*R Square*) adalah 0,720 atau sama dengan 72%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel disiplin kerja ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai ( $Y$ ) sebesar 72%. Sedangkan sisanya 28% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Pernyataan ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ince dan Baddarudin (2021), Deddy Dariansyah (2018), dan Rini Saputri (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.