

Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan UPPMPTSP Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta

Azahra Marsanda¹, Rakhmat Hadi Sucipto², Tri Indah Annisa³

Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Keramat Raya No 98 Jakarta Pusat, Indonesia
Email: azahramrshnda@gmail.com¹, rakhmat.rac@bsi.ac.id², tri.tha@bsi.ac.id³

Submit: 17-09-2025	Revisi: 23-09-2025	Terima 28-09-2025	Terbit Online: 10-10-2025
-----------------------	-----------------------	----------------------	------------------------------

ABSTRAKSI

Abstrak - Pada pelayanan publik, kepuasan masyarakat adalah respons terhadap kualitas kinerja suatu organisasi publik. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif yang bertujuan untuk menguji dan membuktikan pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat secara parsial dan simultan. Disiplin kerja dan kompetensi pegawai merupakan dua faktor kunci yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan 100 sampel yang menggunakan jasa Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kebon Jeruk, Jakarta Barat, dengan teknik convenience sampling. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui kuesioner yang diukur melalui skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial dengan menggunakan SPSS Versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) disiplin kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat; 2) kompetensi pegawai berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat; 3) disiplin kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan hasil uji T Disiplin Kerja yaitu t -hitung 6,181 > t -tabel 1,984 dan sig 0,000, Kompetensi Pegawai dengan t -hitung 3,559 > t -tabel 1,984 dan sig 0,000 serta nilai f -hitung 49,485 > f -tabel 3,090 dengan sig 0,000. Kata kunci: Disiplin kerja, Kompetensi, Kepuasan masyarakat.

ABSTRACT

Abstracts - In public service, community satisfaction is a response to the quality of an organization's performance. This quantitative study aims to examine and prove the partial and simultaneous effects of work discipline and employee competence on community satisfaction. Work discipline and employee competence are two key factors that can enhance the quality of services provided by the Investment Management and One-Stop Integrated Service Unit in Kebon Jeruk Subdistrict, West Jakarta. The study used 100 samples of service users from this unit, selected through convenience sampling. Data were collected via questionnaires measured on a Likert scale. Data analysis employed descriptive and inferential techniques using SPSS Version 25. The results indicate that: 1) work discipline has a significant partial effect on community satisfaction; 2) employee competence has a significant partial effect on community satisfaction; 3) work discipline and employee competence simultaneously affect community satisfaction. The T-test results show work discipline with t -count 6.181 > t -table 1.984 and p -value 0.000, employee competence with t -count 3.559 > t -table 1.984 and significance 0.000, and the F-test with F -count 49.485 > F -table 3.090 and significance 0.000.

Keywords: Discipline, Competence, Community satisfaction

1. PENDAHULUAN

Setiap negara umumnya memiliki sistem pelayanan publik yang dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan

publik yang baik adalah hal yang begitu penting untuk meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat. Di Indonesia, berbagai jenis layanan publik tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat,

termasuk di bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, keuangan, administrasi umum, lingkungan hidup, dan lain sebagainya.

(Destiana, 2023) menyatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) di sektor publik, khususnya yang dikenal sebagai aparatur sipil negara (ASN), memegang peranan yang sangat penting dalam struktur pemerintahan. Oleh karena itu, manajemen ASN menjadi komponen yang esensial dalam membantu organisasi publik mencapai tujuannya. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas birokrasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat sangat bergantung pada kompetensi dan profesionalisme pegawai ASN. Kinerja mereka memiliki dampak langsung terhadap efisiensi dan efektivitas pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Berdasarkan uraian sebelumnya, manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap berbagai fungsi, seperti pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan SDM dalam suatu organisasi. Proses ini bertujuan untuk mencapai tujuan yang melibatkan individu, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan (Ladjin et al., 2022).

Dalam ranah sektor publik MSDM berfokus pada pengelolaan Pegawai ASN, yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terkait pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, penilaian kinerja, pengintegrasian, pemberhentian, serta pensiun ASN (Aisyah et al., 2024).

Semua aktivitas ini dilakukan dengan tujuan mencapai hasil yang optimal bagi individu, organisasi, negara, dan masyarakat. Jika dalam tahap perencanaan dapat dipilih ASN yang kompeten, maka hal ini akan sangat berkontribusi terhadap pencapaian target yang telah ditetapkan oleh instansi terkait.

Pemerintah Jakarta telah mendirikan Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) di Kelurahan Kebon Jeruk, Jakarta Barat, yang berperan penting dalam memberikan layanan publik, terutama dalam hal perizinan dan administrasi. Layanan yang disediakan meliputi pengurusan Surat Izin Praktik, Izin Penggunaan Tanah Makam (IPTM), Nomor Induk Berusaha (NIB), serta berbagai perizinan lainnya.

Keberadaan UPPMPTSP ini merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang menjadi pilar utama dalam menciptakan pemerintahan yang baik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan respons terhadap kualitas kinerja suatu organisasi publik dan

berfungsi sebagai indikator utama dalam menilai apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Sesuai dengan hasil penelitian yang berlokasi di Kecamatan Brang Ene, Kabupaten Sumbawa Barat menyatakan bahwa kinerja pegawai dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, meskipun kualitas pelayanan memerlukan perbaikan (Darmayadi et al., 2023).

Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, seperti disiplin kerja dan kompetensi pegawai. Terkait disiplin kerja, (Sapitri & Sari, 2022) menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan faktor yang memiliki pengaruh pada kualitas pelayanan. Tingkat disiplin yang tinggi akan menghasilkan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Menurut (Apriyanti & Marzuki, 2022), pegawai yang memiliki disiplin dalam bekerja akan mampu melaksanakan tugas dengan baik, yang pada akhirnya memastikan kelancaran pelayanan serta pemenuhan harapan masyarakat. Didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang berlokasi di Kecamatan Kalideres, mengemukakan bahwa disiplin kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sedangkan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Menurut (Arka Deva Al Asyraf & Agustina Widodo, 2024) dimensi dan indikator disiplin kerja mengacu pada berbagai aspek atau elemen yang mencerminkan tingkat kedisiplinan seseorang dalam lingkungan kerja. Lima dimensi dan indikator disiplin kerja, yaitu:

- Kepatuhan terhadap Aturan dan Kebijakan: Mematuhi peraturan perusahaan, standar operasional, dan kebijakan yang berlaku. Tidak melakukan pelanggaran seperti bolos, terlambat, atau menyalahgunakan fasilitas kantor.
- Tanggung Jawab terhadap Pekerjaan: Dalam hal ini, pegawai senantiasa melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh serta berusaha untuk meminimalisir kesalahan saat bekerja dan menerima konsekuensi yang ada.
- Konsistensi dalam Perilaku dan Kinerja: Menjaga kualitas dan kuantitas kerja secara stabil. Tidak menunjukkan perilaku yang berubah-ubah yang dapat mengganggu tim atau pekerjaan.
- Kepatuhan terhadap Atasan: Menghargai dan mengikuti instruksi atau arahan dari pimpinan.
- Etika dan Integritas Kerja: Jujur dalam bekerja, tidak memanipulasi data atau laporan. Menjaga kepercayaan dan tidak menyalahgunakan wewenang.

Selain disiplin kerja, kompetensi pegawai juga sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. W. Robert Houston mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan

yang cukup untuk memenuhi pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. Terkait dengan kompetensi pegawai, (Dewi, 2023) menyatakan bahwa kompetensi pegawai mencakup keterampilan teknis, pengetahuan yang relevan, sikap profesional, serta kemampuan untuk mengelola tugas dengan baik.

(Supriadi, 2023) menjelaskan bahwa dimensi dan indikator yang dapat mempengaruhi kompetensi pegawai. Diantaranya sebagai berikut:

- Pengetahuan pekerjaan: Mengetahui persyaratan dokumen yang harus dipenuhi atau prosedur serta kebijakan peraturan yang berlaku saat ini.
- Kemampuan berkomunikasi: Memberikan arahan yang jelas, tidak terbata-bata saat berbicara, serta penjelasan yang mudah dimengerti oleh masyarakat ketika melakukan pelayanan.
- Keterampilan pelayanan: Melakukan pelayanan dengan berbicara secara sopan dan ramah, menyampaikan informasi dengan jelas, dapat memahami persoalan atau masalah yang dijelaskan masyarakat saat melakukan konsultasi pelayanan.
- Kemampuan menyelesaikan masalah: Cepat tanggap, mendengarkan keluhan, serta dapat memikirkan saran atau solusi terkait permasalahan.
- Inisiatif: Pegawai dapat membantu memberi informasi atau bantuan seperti arahan yang dibutuhkan saat pelayanan kepada masyarakat.

Namun, masih sering ditemukan berbagai keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik, seperti lambatnya proses perizinan, kurangnya informasi yang jelas, dan sikap pegawai yang kurang responsif. Masyarakat, selaku penerima sekaligus pengguna layanan birokrasi, kerap menyampaikan keluhan terkait kualitas maupun kuantitas aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Zakiah et al., 2020).

(Ratmelia et al., 2024) mengemukakan dimensi dan indikator kepuasan masyarakat dengan model servqual. Diantaranya yaitu:

- Reliability* (keandalan), yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit serta jadwal pelayanan sesuai peraturan, dokumen selesai tepat waktu
- Responsiveness* (daya tanggap), seperti cepat tanggap dalam menangani komplain, sistem antrian yang jelas sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama.
- Assurance* (jaminan), tidak adanya diskriminatif dan mengikuti aturan yang berlaku, pegawai yang sopan serta memahami peraturan yang berlaku sehingga mampu memberikan informasi yang jelas dan rasa aman bagi masyarakat saat memberikan data pribadi karena dijaga kerahasiaannya.
- Tangibles* (bukti fisik), seperti tersedianya komputer yang berfungsi, kursi tunggu, toilet,

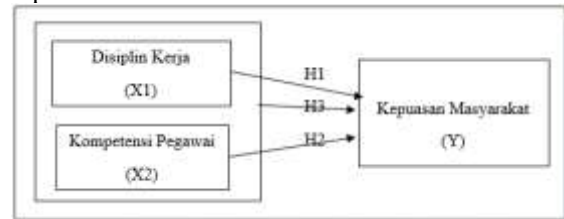
ruangan tunggu yang sejuk serta tertata rapi dan bersih.

- Empathy* (empati), pegawai memberikan bantuan khusus kepada lansia, ibu hamil, atau disabilitas.

Kondisi ini menimbulkan pertanyaan sejauh mana disiplin kerja dan kompetensi pegawai di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta Barat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta untuk mengetahui taraf kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta Barat.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan UPPMPTSP Kelurahan Kebon Jeruk. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan memberikan rekomendasi yang berguna untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di wilayah tersebut.

Berikut adalah kerangka berpikir beserta hipotesis:



Sumber: (Data diolah oleh penulis, 2025)

Gambar 1. Kerangka Berpikir

H01: Tidak adanya pengaruh disiplin kerja signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta Barat.

Ha1: Disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta Barat.

H02: Tidak adanya pengaruh kompetensi pegawai secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta Barat.

Ha2: Kompetensi pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta Barat.

H03: Tidak adanya pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta Barat.

Ha3: Disiplin kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta Barat.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini didapat melalui metode survei, yaitu kuesioner google form yang digunakan sebagai instrumen.

Analisis data akan dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dan diolah menggunakan SPSS Versi 25. Dengan populasi penduduk Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta Barat berjumlah 68.368 jiwa dengan sampel 100 responden yang menerima pelayanan langsung di lokasi penelitian.

Penelitian ini dilakukan di UPPMPTSP Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta yang beralamat di Jl. Perumahan Kebon Jeruk Baru RT. 008 RW. 011 Kelurahan Kebon Jeruk, Kota Administrasi Jakarta Barat. Dengan periode penelitian bulan Mei hingga Juni 2025. Penelitian ini menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Proses pengukuran penelitian menggunakan skala likert yang menyajikan lima opsi tanggapan dari setiap pertanyaan kusioner mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju, hingga sangat setuju.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Kualitas Data

3.1.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu proses pengukuran instrumen terkait valid atau tidak validnya instrumen tersebut. Uji validitas perlu dilakukan dalam penelitian dikarenakan untuk memastikan bahwa data yang telah diperoleh adalah data yang valid dan terpercaya (Kadir, 2021).

Jika r hitung $>$ r tabel, maka item dinyatakan valid. Jika r hitung $<$ r tabel, maka item dinyatakan tidak valid. Instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan dinyatakan valid. Nilai r tabel dicari berdasarkan derajat kebebasan dan pada tingkat signifikansi 0.05 (Putri et al., 2021). Pada penelitian ini nilai df nya adalah 98, didapat dari rumus sebagai berikut.

$$df = n - 2 = 100 - 2 = 98$$

Hasil perhitungan df adalah 98 dengan r tabel 0.195. Oleh karena itu, suatu instrumen dapat dinyatakan valid instrumen tersebut memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Berikut adalah hasil uji validitas yang dilakukan menggunakan SPSS Versi 25.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1 (Disiplin Kerja)	X1.1	.716	0.195	Valid
	X1.2	.717		
	X1.3	.428		
	X1.4	.717		
	X1.5	.548		
X2 (Kompetensi Pegawai)	X2.1	.471	0.195	Valid
	X2.2	.522		
	X2.3	.481		
	X2.4	.560		
	X2.5	.667		
Y (Kepuasan Masyarakat)	Y.1	.634	0.195	Valid
	Y.2	.739		
	Y.3	.656		
	Y.4	.660		
	Y.5	.717		

Sumber: (Data diolah dengan SPSS Versi 25, 2025)

Berdasarkan data tabel di atas, dapat diketahui bahwa R Hitung setiap instrumen Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Kepuasan Masyarakat memiliki nilai yang lebih tinggi dari R Tabel. Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa semua instrumen variabel Disiplin Kerja (X1), Kompetensi Pegawai (X2), dan Kepuasan Masyarakat (Y) adalah valid.

3.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan proses yang dilakukan untuk menguji keandalan suatu instrumen penelitian. Suatu kuesioner dikatakan andal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Putri et al., 2021).

Pada penelitian ini uji reliabilitas instrumen menggunakan koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha dikarenakan sesuai dengan penelitian ini yang menggunakan skala likert. Jika nilai Cronbach Alpha $>$ 0.6 menunjukkan reliabilitas yang baik dan jika $<$ 0,6 menunjukkan reliabilitas yang rendah (Sucipto, 2025).

Berdasarkan tabel di bawah ini, dapat diketahui hasil uji reliabilitas adalah reliabel. Dapat dikatakan semua item variabel Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Kepuasan Masyarakat

adalah reliabel dikarenakan nilai Cronbach Alpha yang lebih tinggi dari 0.6.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha if Item Deleted	R Tabel	Keterangan
X1.1	.873	0.6	Reliabel
X1.2	.873		
X1.3	.885		
X1.4	.873		
X1.5	.881		
X2.1	.885	0.6	Reliabel
X2.2	.882		
X2.3	.883		
X2.4	.881		
X2.5	.875		
Y.1	.877	0.6	Reliabel
Y.2	.872		
Y.3	.876		
Y.4	.876		
Y.5	.873		

Sumber: (Data diolah dengan SPSS Versi 25, 2025)

3.2. Uji Asumsi Klasik

3.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan prosedur statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah data yang diamati berasal dari populasi yang terdistribusi dengan normal atau tidak (Kadir, 2021).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov yang di mana data dianggap normal jika p-value > 0.05 dan tidak normal apabila p-value < 0.05 (Sucipto, 2025).

Berikut ini adalah tabel hasil uji reliabilitas variabel Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Kepuasan Masyarakat.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	100
Normal	Mean .0000000

Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2.61568756
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.042
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: (Data diolah dengan SPSS Versi 25, 2025)

Setelah dilakukan Uji Kolmogorov Smirnov, didapat hasil nilai sebesar .200 yang berarti lebih besar dari 0.05. Dengan itu data yang diamati dalam penelitian ini dapat dikatakan terdistribusi secara normal.

3.2.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah varian (keragaman) dari error (residual) pada suatu model regresi linear sama atau tidak untuk semua pengamatan dengan menggunakan Uji Glejser. Berikut adalah hasil data setelah melakukan uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.860	1.114		.773	.442
	Disiplin Kerja	.035	.053	.077	.653	.515
	Kompetensi Pegawai	.026	.058	.052	.443	.659

Sumber: (Data diolah dengan SPSS Versi 25, 2025)

Setelah dilakukan Uji Heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser, dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Dikarenakan hasil nilai signifikan kedua variabel tersebut lebih besar dari 0.05 yaitu, Disiplin Kerja adalah 0.515 dan nilai signifikan Kompetensi Pegawai adalah 0.659.

3.2.3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan linear atau korelasi yang tinggi antara variable-

variabel bebas (independen) dalam model regresi (Kadir, 2021).

Pada penelitian ini, Uji Variance Inflation Factor (VIF) merupakan metode yang digunakan sebab efektif untuk mendeteksi adanya masalah multikolinieritas. Jika nilai VIF < 10 menunjukkan tidak ada multikolinieritas berarti aman dan jika nilai VIF > 10 maka ada multikolinieritas kuat yang artinya tidak aman. Untuk nilai Tolerance > 0.1 maka data tersebut aman (Ratmelia et al., 2024).

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Disiplin Kerja	.740	1.351
	Kompetensi Pegawai	.740	1.351

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: (Data diolah dengan SPSS Versi 25, 2025)

Berdasarkan data tabel di atas tentang uji multikolinieritas, dapat dilihat bahwa nilai VIF Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai adalah 1.351 yang berarti lebih kecil dari 10. Selanjutnya adalah nilai tolerance Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai sebesar 0.740 yang berarti lebih besar dari 0.1. Sehingga data yang di dapat adalah aman dan tidak ada multikolinieritas.

3.3. Analisis Regresi Linear

Analisis regresi linear berganda merupakan suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen. Tujuan analisis regresi linear berganda adalah memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai dari beberapa variabel independen (Sucipto, 2025).

Selain itu, analisis regresi linear berganda juga berfungsi untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel – variabel independen dan variabel dependen, serta menilai kekuatan arah hubungan seperti positif atau negatif antara masing-masing variabel independen dan variabel dependen (Sucipto, 2025).

Rumusnya analisis regresi linear berganda yaitu.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Setelah dilakukan analisis regresi linear berganda, dapat didapat hasil analisis sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized	t	Sig.

				Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,831	1,850		0,990	0,325
	Disiplin Kerja	0,546	0,088	0,513	6,181	0,000
	Kompetensi Pegawai	0,344	0,097	0,295	3,559	0,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: (Data diolah dengan SPSS Versi 25, 2025)

Setelah dilakukan uji analisis regresi linear berganda didapat hasil analisis regresi linear berganda yaitu $Y = 1.831 + 0.546X_1 + 0.344X_2$.

Keterangan:

1. Y adalah Kepuasan Masyarakat
2. α dengan hasil 1.831 merupakan konstanta, jika Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai bernilai nol maka nilai Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 1.831 satuan.
3. β_1 merupakan koefisien regresi variabel X1 dengan 0.546, nilai ini menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan arti kenaikan satuan pada variabel Disiplin Kerja akan memiliki pengaruh pada nilai Kepuasan Masyarakat sebesar 0.546 dengan asumsi variabel lain bernilai nol.
4. β_2 merupakan koefisien regresi variabel X2 dengan 0.344, nilai ini menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Pegawai mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan arti kenaikan satuan pada variabel Kompetensi Pegawai akan memiliki pengaruh pada nilai Kepuasan Masyarakat sebesar 0.344 dengan asumsi variabel lain bernilai nol.

3.4. Uji Hipotesis

3.4.1. Uji Parsial (t)

Perhitungan uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel secara individual terhadap variabel dependen (Kadir, 2021). Berikut adalah dasar pengambilan keputusan Uji t, yaitu:

- a. Jika nilai sig < 0,05 atau nilai t-hitung > t-tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai sig > 0,05 atau nilai t-hitung < t-tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 7. Hasil Uji t

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
1 (Constant)	1,831	1,850		0,990	0,325		
Disiplin Kerja	0,546	0,088	0,513	6,181	0,000	0,740	1,351
Kompetensi Pegawai	0,344	0,097	0,295	3,559	0,001	0,740	1,351

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: (Data diolah dengan SPSS Versi 25, 2025)

Diketahui untuk $df = 98$ dan $\alpha = 0.05$ sehingga didapat t tabel adalah 1.984. Berdasarkan hasil tabel Uji t didapat hasil nilai t hitung Disiplin Kerja sebesar 6.181 dengan nilai sig 0.000, lalu untuk nilai t Kompetensi Pegawai sebesar 3.559 dengan nilai sig sebesar 0.001.

Hasil uji t kedua variabel tersebut lebih tinggi dari nilai tabel 1.984 dengan nilai sig yang lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh variabel Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat serta terdapat pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat.

3.4.2. Uji Simultan (F)

Uji simultan bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel-variabel independen Xi secara keseluruhan terhadap variabel Y (Kadir, 2021). Dasar pengambilan keputusan Uji F yaitu:

1. Jika nilai sig < 0,05 maka secara simultan terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika nilai sig > 0,05 maka secara simultan tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.

1	Regressi on	691,100	2	345,550	49,485	.000 ^b
	Residual	677,340	97	6,983		
	Total	1368,440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja

Sumber: (Data diolah dengan SPSS Versi 25, 2025)

Untuk jumlah variabel independen (k) adalah 2 dan jumlah sampel (n) adalah 100 dengan taraf signifikansi 0,05. Maka ditemukan df1 (pembilang) adalah 2 dan df2 (penyebut) adalah $n - k - 1 = 97$. Sehingga di dapat nilai F tabel untuk df1 adalah 2 dan df2 adalah 97 dengan sig 0,05 sebesar 3,090.

Setelah melakukan uji f didapat nilai f hitung sebesar 49,485 lebih besar dari f tabel yaitu 3,090 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat.

3.5. Uji Koefisien Determinasi

3.5.1. Uji Koefisien Determinasi Parsial

Di bawah ini adalah hasil uji koefisien determinasi parsial variabel Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat. Untuk mengetahui nilai uji koefisien determinasi parsial, diperlukan menghitung dengan menggunakan rumus Coefficients Beta x Coefficients Correlation Zero. Dengan itu hasil nilai uji koefisien determinasi parsial variabel Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai dapat diketahui.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial

Coefficients ^a			
Model		Standardized Coefficients	Correlations
		Beta	Zero-order
1	(Constant)		
	Disiplin Kerja	.513	.664
	Kompetensi Pegawai	.295	.557

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: (Data diolah dengan SPSS Versi 25, 2025)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisein X1 dan X2

Variabel Independen	Coefficients Beta x Coefficients Correlation Zero	Hasil
Disiplin Kerja (X1)	.531 x .664	.341

Kompetensi Pegawai (X2)	.295 x .557	.165
Total		.505

Sumber: (Data diolah dengan SPSS Versi 25, 2025)

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi Disiplin Kerja adalah 0.341 serta nilai koefisien determinasi Kompetensi Pegawai adalah 0.165. Sehingga dapat diartikan bahwa Disiplin Kerja memiliki pengaruh sebesar 34.1% dan Kompetensi Pegawai memiliki pengaruh sebesar 15.5%.

3.5.2. Uji Koefisien Determinasi Simultan

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	0,505	0,495	2,64252
a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja				

Sumber: (Data diolah dengan SPSS Versi 25, 2025)

Berdasarkan hasil uji simultan pada Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat, diketahui bahwa terdapat hubungan yang moderate dengan hasil R Square sebesar 0.505 atau 50.5%. Sisanya yaitu 49.5% adalah hal-hal yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa baik Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta Barat.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disiplin Kerja memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan kontribusi sebesar 34.1%. Ini berarti bahwa pegawai yang disiplin dalam menjalankan tugasnya mampu meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, kedisiplinan pegawai berperan penting dalam membentuk citra positif di mata masyarakat.
2. Di sisi lain, Kompetensi Pegawai juga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan

Masyarakat, meskipun kontribusinya lebih kecil, yaitu sebesar 16.5%. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien, sehingga berkontribusi pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

3. Secara simultan, Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dengan nilai R Square sebesar 50.5%. Ini menunjukkan bahwa 50.5% dari variasi dalam Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sementara 49.5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2. Saran

Saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian dengan judul skripsi "Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta Barat adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Disiplin Kerja: Mengingat kontribusi Disiplin Kerja yang signifikan sebesar 34.1%, instansi perlu mempertahankan dan meningkatkan kedisiplinan pegawai, terutama pada indikator yang menunjukkan rata-rata rendah. Upaya ini akan membantu menciptakan konsistensi dalam kualitas pelayanan.
2. Pelatihan Kompetensi Pegawai: Meskipun kontribusi Kompetensi Pegawai sebesar 16.5% lebih kecil, penting untuk mengadakan pelatihan secara berkala yang fokus pada peningkatan soft skill dan hard skill. Pelatihan ini akan mempersiapkan pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Syahputra Pasaribu & Lestari, 2025).
2. Eksplorasi Variabel Lain: Mengingat 49.5% variasi kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor lain, disarankan bagi peneliti berikutnya untuk mengeksplorasi variabel-variabel lain yang mungkin juga berpengaruh, seperti kompensasi, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi. Penelitian lebih lanjut di area ini dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

REFERENSI

- Aisyah Aisyah, Nur Maria Magdalena, Steviana Br Sihombing, & Ella Afnira. (2024). Penerapan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja ASN. *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara*, 2(3), 221–237. <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v2i3.1329>
- Apriyanti, R., & Marzuki, F. (2022). Pengaruh Kinerja, Kopetensi dan Disiplin Kerja

- Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Kalideres. *Journal of Young Entrepreneurs*, 1(1), 133–151.
- Arka Deva Al Asyraf, & Agustina Widodo. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Guru. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1253–1261. <https://doi.org/10.54783/jser.v5i2.221>
- Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1169–1175. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1622>
- Destiana, R. (2023). Kepemimpinan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Sektor Publik. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 437–460. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v5i1.15762>
- Dewi, R. A. L. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 6, 1536–1546.
- Kadir, A. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Di Rantau. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 750–758. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i2.15781>
- Ladjin, Litriani, Sahamony, Kusumaningrum, Maulina, Siregar, Hubbansyah, Solikin, Silitonga, Soeyatno, Asyari, Sinaga, A. (2022). www.Penerbitwidina.Com
www.Penerbitwidina.com.
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Ratmelia, N., Ruspitasari, W. D., & Bukhori, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kasus Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Kutai Timur). *JIRAM Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 2(1), 746–761.
- Sapitri, D., & Sari, P. O. (2022). Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi* 4, 1–22.
- Sucipto, R. H. (2025). Metode Penelitian Bisnis. PT Dewangga Energi Internasional.
- Supriadi*1, M. I. M. (2023). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Personil Polsek Mapsu Polres Takalar. *Journal of Management*, 1(5), 509–518.
- Syahputra Pasaribu, A., & Lestari, T. (2025). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Karisma Bahana Gemilang Jakarta. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(2), 41–50. <https://doi.org/10.63921/jmaeka.v1i2.13>
- Zakiyah, N., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690–703. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.31647>