

**PENGARUH PERILAKU DAN DISIPLIN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR CABANG DINAS PENDIDIKAN WILAYAH
KABUPATEN JOMBANG**

Aniek Kurniati¹, Aslichah², Machin³, Linda Ratna Sari⁴

aniekkurniati29@gmail.com¹, aslichah2000@gmail.com²
Machinse6@gmail.com³, lindaratnasari46@gmail.com⁴

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh perilaku dan disiplin pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Pendekatan yang digunakan terhadap masalah dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dengan sampel 100 responden dari jumlah populasi 130 lembaga SMA/SMK/PKLLK pengguna layanan yang telah melewati uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 31. Penelitian ini menunjukkan hasil yang didapatkan dari uji t dan uji f bahwa secara parsial, perilaku pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan $4,852 > 1,660$ ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$) dan $\text{sig} = < 0,001$ ($\text{sig} < 0,05$). Demikian pula, disiplin pegawai juga memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, $6,184 > 1,660$ ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$) dan $\text{sig} < 0,001$ ($\text{sig} < 0,05$). Secara simultan, kedua variabel tersebut juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, nilai $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$ ($198,350 > 3,089$) dan diketahui $\text{sig} < 0,001$, nilai tersebut $< 0,05$ sebagai dasar pengambilan keputusan dalam uji f. Dari hasil pengujian ini, peningkatan perilaku pelayanan dan penerapan disiplin pegawai yang konsisten merupakan kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Kata Kunci: Perilaku Pegawai, Disiplin Pegawai, Kepuasan Pengguna Layanan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam penilaian kinerja instansi pemerintahan. Dalam rangka upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, faktor internal seperti perilaku dan disiplin pegawai menjadi aspek yang sangat penting. Pegawai yang menunjukkan perilaku positif dan disiplin kerja yang tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, responsif, cepat, dan ramah kepada masyarakat pengguna layanan.

Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang yang merupakan perpanjangan tangan dari Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, memiliki peran yang penting dalam memberikan layanan administrasi dan pembinaan pendidikan kepada masyarakat Kabupaten Jombang di bidang pendidikan menengah dan pendidikan khusus. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor ini harus mencerminkan profesionalisme dan akuntabilitas publik.

Namun dalam praktiknya, masih ditemukan keluhan dari masyarakat terkait proses

pelayanan yang dianggap lambat, kurang reponsif dan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat telah sesuai dengan harapan, dan sejauh mana perilaku serta disiplin pegawai mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.

Perilaku pegawai yang mencakup sikap, etika kerja, komunikasi dan empati kepada pengguna layanan, sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Menurut teori pelaku Organisasi, perilaku individu dalam organisasi dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan pelanggan (Tewal, 2017). Di sisi lain, disiplin pegawai yang meliputi ketepatan waktu, tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, serta kepatuhan terhadap peraturan menjadi kontribusi besar dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Teori disiplin kerja menyatakan bahwa disiplin yang baik akan meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan (Novita, 2015). Berlandaskan teori tersebut, maka disusun definisi operasional variabel disiplin kerja adalah sikap yang ditunjukkan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok sesuai dengan aturan kerja yang berlaku dalam organisasi ditunjukkan dari Retributif (*Retributive*), Korektif (*Corrective*), hak-hak individu (*Individual Rights*), dan Utilitarian (*Utilitarian*).

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan cerminan dari kinerja aparatur pemerintah yang profesional dan berintegritas serta menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang sebagai instansi pelaksana kebijakan untuk jenjang SMA, SMK dan SLB di tingkat wilayah kabupaten dituntut untuk memberikan layanan yang prima, profesional, dan akuntabel kepada masyarakat.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik

Pelayanan publik secara umum dapat diartikan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Sistem Pelayanan Publik

Sistem Pelayanan publik adalah suatu mekanisme terstruktur yang mencakup proses, prosedur, sarana prasarana, teknologi informasi, serta sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sistem ini dirancang agar pelayanan dapat diberikan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik yang efektif dan efisien berdasarkan pada:

a. Transparansi

Prosedur pelayanan jelas, terbuka dan mudah diakses masyarakat. Transparansi mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kepercayaan publik.

b. Akuntabilitas

Penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas kinerja dan hasil pelayanan yang diberikan. Akuntabilitas memastikan bahwa penyelenggara memenuhi standar kualitas dan efisiensi yang telah ditetapkan.

c. Partisipasi

Keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik memegang peranan yang sangat penting. Partisipasi masyarakat membantu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan secara lebih spesifik, serta meningkatkan

kualitas pelayanan.

d. Kesetaraan dan Non-Diskriminasi

Pelayanan publik harus diberikan secara adil dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi atau demografi. Prinsip ini memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan hak yang sama dalam menerima layanan publik.

e. Efisiensi dan Efektivitas

Pelayanan publik harus diselenggarakan dengan cara yang efisien dan efektif, memaksimalkan penggunaan sumber daya yang ada untuk mencapai hasil yang optimal. Efisiensi berfokus pada penggunaan sumber daya yang minimal untuk mencapai tujuan, sementara efektivitas berfokus pada sejauh mana tujuan pelayanan tercapai.

2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman yang memuat tahapan kerja secara sistematis dalam pelaksanaan suatu kegiatan pelayanan dan berfungsi sebagai acuan bagi pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan serta memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai prosedur, waktu, penyelesaian, biaya dan output dari pelayanan yang diberikan. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi umum dan teknis dilaksanakan di bawah koordinasi Kepala Sub Bagian Tata Usaha.

Perilaku Pegawai

Perilaku pegawai merujuk pada tindakan, sikap dan respon individu dalam lingkungan kerja yang mencerminkan nilai-nilai organisasi dan mempengaruhi efektivitas operasional. Perilaku ini mencakup interaksi antar pegawai, kepatuhan terhadap aturan serta kontribusi terhadap tujuan organisasi. Soewarno (2006) dalam (Syahniar, 2021) menyatakan : “Perilaku ialah apa yang kita lakukan, bukan mengapa kita melakukan itu”. Perilaku pegawai menurut Robins (2003) dalam buku Perilaku Organisasi yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia menjelaskan bahwa : “Perilaku pegawai merupakan suatu karakteristik dan tingkah laku yang terdapat dalam setiap individu atau suatu organisasi yang terdapat dinamika kepemimpinan, meliputi kepribadian, harga diri, pemantauan diri dan kecenderungan untuk menanggung resiko” (Syahniar, 2021).

Perilaku pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Secara umum perilaku menggambarkan bagaimana suatu individu dalam bertindak, berinteraksi dan berkontribusi dalam lingkungan kerjanya. Menurut Dewita dan Suryanto (2023), perilaku pegawai adalah bentuk sikap dan tindakan yang ditunjukkan oleh individu di tempat kerjanya sebagai respon terhadap tuntutan pekerjaan, lingkungan organisasi, serta hubungan sosial di dalam organisasi. Perilaku ini mencakup kerja sama, inisiatif, tanggung jawab serta etika yang mencerminkan dalam beraktivitas sehari-hari.

Aspek-Aspek Perilaku Pegawai

Perilaku kerja yang diharapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 meliputi aspek:

- a. Orientasi pelayanan
- b. Komitmen
- c. Inisiatif kerja
- d. Kerja sama
- e. Kepemimpinan

Pengertian Disiplin Pegawai

Disiplin pegawai merupakan aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang mencerminkan tingkat kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi. Menurut Hasibuan dalam (Nur Hasanudin, 2023), disiplin kerja adalah kesadaran seseorang serta kesediaan untuk menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Pendapat ini menekankan bahwa disiplin tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan formal, tetapi juga mencakup norma-norma sosial yang mendukung terciptanya lingkungan kerja yang harmonis. Pendapat Rivai dalam (Melia Andayani, 2021) mengemukakan bahwa disiplin kerja merupakan alat yang digunakan manajer berkomunikasi dengan karyawan agar mengubah perilaku untuk meningkatkan kesadaran seseorang dan kesediaannya dalam memenuhi semua peraturan perusahaan.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil mendefinisikan disiplin sebagai kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Pengguna Layanan

Dalam konteks pelayanan publik, pengguna layanan ini merujuk pada individu atau kelompok yang menerima, memanfaatkan dan berinteraksi dengan layanan yang disediakan oleh suatu organisasi atau institusi. Mereka merupakan pihak yang secara langsung merasakan dampak kualitas layanan yang diberikan dan memiliki peran penting dalam memberikan umpan balik guna meningkatkan mutu pelayanan.

Menurut Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pengguna layanan adalah setiap orang yang menerima pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Definisi ini menegaskan bahwa pengguna layanan mencakup seluruh masyarakat yang berinteraksi dengan penyelenggara layanan, serta memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, adil, transparan dan akuntabel.

Pengguna layanan merupakan subyek utama dalam sistem pelayanan yang harus dipahami secara utuh oleh penyelenggara layanan agar dapat menciptakan pelayanan yang baik.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan

Kepuasan pengguna layanan merupakan bentuk dari evaluasi pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan suatu layanan publik. Kepuasan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir dari layanan, tetapi juga oleh keseluruhan proses pelayanan, interaksi, serta kenyamanan yang dirasakan selama proses berlangsung.

Kepuasan pengguna layanan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait, yaitu :

1. Kualitas pelayanan

Faktor utama yang berperan dalam membentuk kepuasan pengguna layanan adalah kualitas pelayanan. Menurut model Servqual, kualitas pelayanan mencakup lima dimensi, yaitu :

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Meliputi fasilitas fisik, peralatan dan penampilan.

2. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan dalam memberikan pelayanan secara andal, konsisten dan akurat.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kesigapan dan kesediaan untuk membantu pengguna layanan serta memberikan

- pelayanan secara cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan)
Pengetahuan, kesopanan dan sikap profesional pegawai petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan.
 5. *Empathy* (empati)
Perhatian dan kepedulian pegawai petugas pelayanan terhadap pengguna layanan.
2. Harapan pengguna
Harapan pengguna terbentuk berdasarkan pengalaman sebelumnya, informasi dari beberapa sumber, dan kebutuhan pribadi. Apabila layanan yang diterima sesuai dan melebihi harapan, maka pengguna cenderung merasa puas dan sebaliknya.
 3. Kemudahan akses dan proses layanan
Kemudahan akses dan proses layanan mengacu pada sejauh mana pengguna layanan dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan layanan yang disediakan.
 4. Kompetensi dan sikap petugas
Kompetensi dan sikap petugas layanan memberikan peran penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Petugas layanan yang kompeten dan bersikap ramah serta responsif dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
 5. Kepercayaan
Kepercayaan pengguna terhadap layanan mencakup keyakinan bahwa layanan tersebut aman dan dapat diandalkan.
 6. Kesesuaian dengan kebutuhan
Kesesuaian layanan dengan pengguna berarti menunjukkan bahwa layanan yang disediakan mampu memenuhi kebutuhan dan preferensi individu pengguna.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner melalui angket. Penelitian yang dilakukan terdiri dari tiga variabel yaitu perilaku pegawai (X1) dan disiplin pegawai (X2) bertindak sebagai variabel bebas, sedangkan kepuasan pengguna layanan (Y) sebagai variabel terikat. Penelitian kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antar variabel secara objektif menggunakan data numerik yang dianalisis secara statistik. Metode dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan asosiatif. Metode asosiatif adalah pendekatan penelitian untuk menganalisis permasalahan bahwa adanya hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya (Ani et al., 2021). Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel perilaku pegawai dan disiplin pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan.

Objek/Subjek Penelitian

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh faktor perilaku dan disiplin pegawai terhadap pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Dalam penelitian ini, objek yang dikaji adalah perilaku pegawai dan disiplin pegawai di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Sedangkan untuk subjek penelitiannya adalah pengguna layanan dalam hal ini pegawai atau pemohon layanan pendidikan dari lembaga di Lingkungan Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.

Definisi Variabel

Definisi operasional adalah suatu operasional yang ditunjukkan pada variabel atau dengan cara memberikan arti pada kegiatan operasional yang perlu mengukur variabel tersebut.

Definisi operasional meliputi :

1. Perilaku Pegawai (X1)

Perilaku pegawai merupakan tindakan atau sikap yang ditunjukkan oleh pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, yang mencerminkan profesionalisme, etika kerja, dan interaksi sosial yang baik dengan pengguna layanan

2. Disiplin Pegawai (X2)

Disiplin pegawai merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati semua peraturan dan norma yang berlaku dalam organisasi, serta menunjukkan sikap dan perilaku yang konsisten dengan standar kerja yang telah ditetapkan

3. Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

Kepuasan pengguna layanan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pengguna layanan setelah membandingkan antara harapan mereka sebelum menerima layanan dengan persepsi mereka terhadap kinerja layanan yang diterima

Metode Analisis Data

Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menggambarkan sejauh mana suatu instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur secara tepat. Menurut (Sugiyono, 2022) uji validitas merupakan proses evaluasi terhadap isi dari suatu instrumen, yang bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen tersebut dapat digunakan secara andal dalam suatu penelitian. Pengujian validitas dilakukan dengan menganalisis hubungan atau korelasi antara setiap item pertanyaan dengan skor total variabel. Skor total diperoleh dari jumlah seluruh skor pada masing-masing item, dan hubungan antara skor item dengan skor total tersebut harus memenuhi kriteria relevansi secara statistik.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap masing-masing variabel dalam penelitian. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana jawaban responden terhadap instrumen penelitian bersifat konsisten, sehingga dapat dipercaya keabsahan dan kesungguhannya. Instrumen dalam penelitian ini diuji reliabilitasnya menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* (Sugiyono, 2022).

Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian mengenai pengaruh simultan dan parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen akan diterapkan teknik uji regresi linier berganda. Uji regresi linier berganda akan memberikan informasi mengenai arah dan signifikansi pengaruh variabel. Rumus yang dapat digunakan untuk memperoleh hasil dari model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna Layanan

a = Konstanta

b = Koefisien

X1 = Perilaku Pegawai

X2 = Disiplin Pegawai

e = Standart eror

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji *goodness of fit* atau koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh

kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0-1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen

Uji Parsial (t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara parsial atau sendiri-sendiri. Rumus untuk mencari t_{tabel} adalah $t_{tabel} = (\alpha ; n - k)$

Keterangan:

$\alpha = 0,05$ (dengan tingkat kepercayaan 95%)

n = sampel penelitian

k = jumlah variabel bebas

Pedoman pengambilan keputusan untuk menentukan hipotesis:

- Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (hipotesis diterima). Hal ini berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).
- Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (hipotesis ditolak). Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Uji Simultan (F)

Pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah variabel bebas secara bersamaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Pada pengujian secara simultan akan diuji pengaruh ketiga variabel bebas secara Bersama-sama terhadap satu variabel terikat.

- $H_0 : \beta_1, \beta_2, = 0$ (secara simultan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Perilaku Pegawai dan Disiplin Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang
- $H_a : \beta_1, \beta_2, \neq 0$ (secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Perilaku Pegawai dan Disiplin Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Suatu pengukuran dikatakan sesuai apabila mampu mengukur secara tepat dan sesuai dengan tujuannya. Tahapan pengujian validitas ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam penelitian ini benar-benar relevan dan sesuai dengan indikator yang diteliti (Sari. L.R et al., 2024). untuk mengetahui validitas instrumen, dapat digunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*. Hasil pengujian validitas dari masing-masing item pernyataan disajikan dalam tabel 1

Tabel 1
Hasil Analisis Validitas Instrumen

No item	Variable	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Perilaku Pegawai (X1)	0,891	0,1966	valid
2		0,903	0,1966	valid
3		0,911	0,1966	valid
4		0,905	0,1966	valid
5		0,862	0,1966	valid
1	Disiplin Pegawai (X2)	0,911	0,1966	valid
2		0,907	0,1966	valid
3		0,929	0,1966	valid
4		0,899	0,1966	valid
1	Kepuasan Pengguna Layanan (Y)	0,844	0,1966	valid
2		0,853	0,1966	valid
3		0,886	0,1966	valid
4		0,888	0,1966	valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Hasil pada Tabel 1 memperlihatkan bahwa semua item pernyataan memiliki korelasi yang signifikan dengan total skor variabel, dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item tersebut valid.

Uji Reliabilitas

Sebelum memulai penelitian utama, dilakukan serangkaian pengujian pendahuluan. Tabel 2 memperlihatkan hasil analisis reliabilitas untuk masing-masing variabel.

Tabel 2
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha	Koefisien α	Keterangan
Perilaku Pegawai (X1)	0,937	0,6	Reliabel
Disiplin Pegawai (X2)	0,932	0,6	Reliabel
Kepuasan Pengguna Layanan (Y)	0,928	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

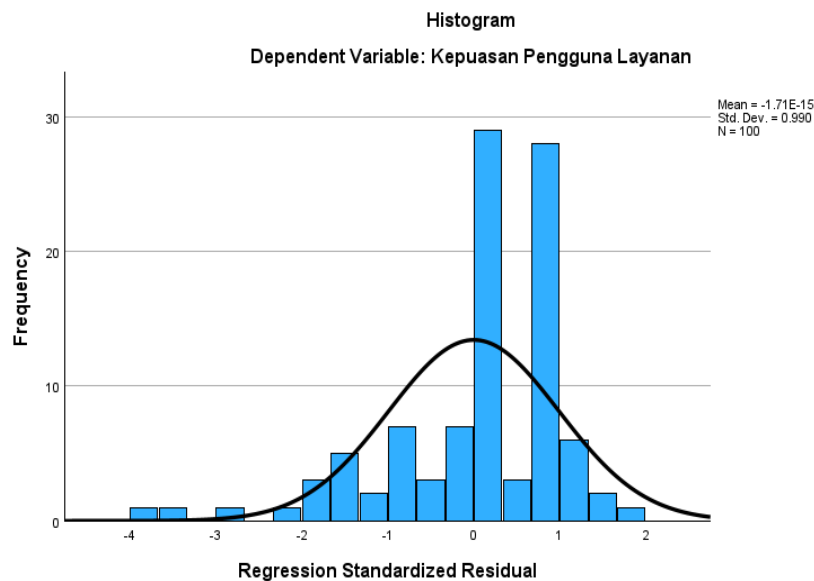
Hasil evaluasi keandalan menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Alpha yang cukup besar, yaitu di atas angka 0,6. Ini berarti, semua indikator yang diterapkan untuk menilai variabel dalam kuesioner dapat dianggap stabil. Dengan demikian, setiap pertanyaan dalam setiap variabel dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran dalam studi ini

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengevaluasi apakah model regresi yang dibangun melalui metode estimasi telah memenuhi persyaratan yang dibutuhkan, sehingga hasil estimasinya memiliki sifat *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE) (Ghozali, 2022). Jenis pengujian asumsi klasik yang digunakan meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk menilai apakah sisa-sisa dalam model regresi terdistribusi secara normal. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa variabel independen dan dependen dalam model regresi menunjukkan pola distribusi yang mendekati normal.



Sumber:

Lampiran SPSS, 2025

Gambar 1 Hasil Pengujian Normalitas

Pada gambar 1 dapat dilihat bahwa variabel distribusi normal, hal ini dapat dilihat dari grafik histogram membentuk kurva yang simetris atau tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan. Mayoritas nilai residual berada dalam rentang -2 sampai +2. Dengan demikian, asumsi normalitas residual terpenuhi dan model regresi linier dapat digunakan dengan valid.

Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar variabel bebas (independen) dalam model regresi. Jika tolerance value dibawah 0,10 atau VIF diatas 10 maka terjadi multikolonieritas, dan jika tolerance value diatas 0,10 atau VIF dibawah 10 maka tidak terjadi multikolonieritas.

Tabel 3
Uji Multikolonieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Perilaku Pegawai	.284	3,525
	Disiplin Pegawai	.284	3,525

Data diolah dengan SPSS versi 31

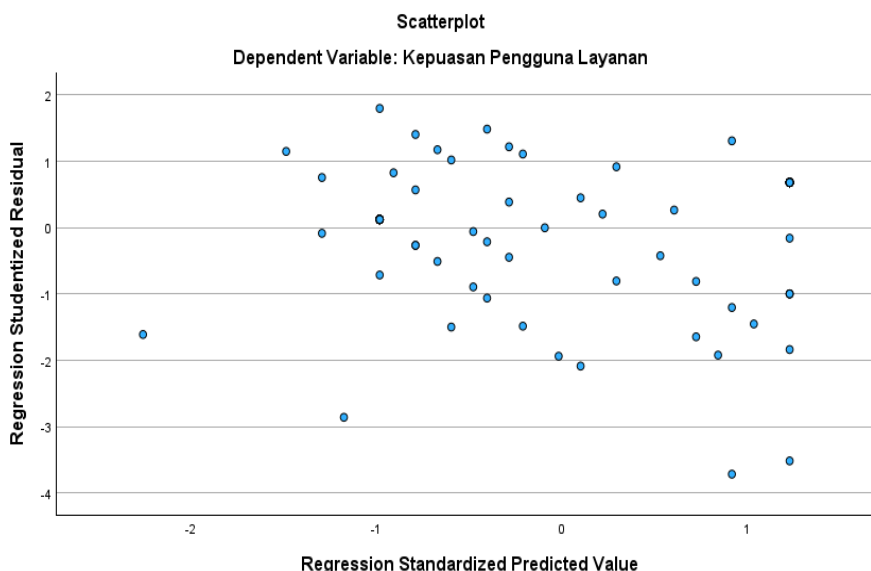
Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai tolerance variabel perilaku pegawai adalah 0,284 dan nilai VIF variabel perilaku pegawai adalah 3,525. Nilai tolerance Disiplin pegawai adalah 0,284 dan nilai VIF variabel disiplin pegawai adalah 3,525. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai tolerance dari perilaku dan disiplin pegawai tidak kurang dari 0,10 dan untuk nilai VIF tidak lebih dari 10, sehingga dalam model regresi ini tidak mengandung

gejala multikolonieritas diantara masing-masing variabel..

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan kondisi ketika sebaran data atau varian dari residual dalam model regresi tidak bersifat konstan pada setiap nilai variabel independen. Gejala ini biasanya muncul akibat adanya perubahan kondisi yang tidak dapat dijelaskan secara langsung oleh model regresi yang digunakan. Apabila dari diagram scatterplot, tampak bahwa titik-titik data terdistribusi Jika sebaran titik menyebar secara acak di sekitar garis horizontal pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, maka hal ini mengindikasikan tidak adanya heteroskedastisita.

Berikut disajikan gambar *scatterplot* :



sumber: Lampiran output SPSS, 2025

Gambar 2 Hasil Pengujian Heterokedastisitas

Berdasarkan pengamatan pada Gambar 2, distribusi data tidak memperlihatkan kecenderungan pola tertentu, menandakan tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi dapat digunakan untuk tahapan analisis selanjutnya.

Analisis Linier Berganda

Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sebagaimana disajikan pada Tabel 4

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

		Coefficient ^a				
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.847	.933		1.980	.051
	Perilaku Pegawai	.466	.096	.410	4.851	<.001
	Disiplin Pegawai	.752	.122	.523	6.184	<.001

sumber : data yang diolah, 2025

Persamaan garis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = 1,847 + 0,466 X_1 + 0,752 X_2 + e$$

Interpretasi persamaan yang didapat melalui penelitian ini adalah persamaan regresi menunjukkan bahwa :

1. Nilai konstanta sebesar 1,847 dengan nilai positif. Hal ini menunjukkan jika semua variabel independen yang meliputi Perilaku Pegawai (X1) dan Disiplin Pegawai (X2) bernilai 0% atau tidak mengalami perubahan, maka variabel kepuasan pengguna layanan (Y) bernilai 1,847
2. Nilai Koefisien dari Perilaku Pegawai (X1) bernilai positif yaitu sebesar 0,466. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan nilai sebesar 1 (satu) satuan pada variabel Perilaku Pegawai (X1), maka nilai variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y) akan meningkat sebesar 0,466 satuan. Nilai variabel Perilaku Pegawai (X1) pada variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y) bernilai positif, artinya semakin tinggi nilai variabel X1, maka semakin tinggi pula nilai variabel Y.
3. Nilai Koefisien dari Disiplin Pegawai (X2) bernilai positif yaitu sebesar 0,752. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan nilai sebesar 1 (satu) satuan pada variabel Disiplin Pegawai (X2), maka nilai variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y) akan meningkat sebesar 0,752 satuan. Nilai variabel Disiplin Pegawai (X2) pada variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y) bernilai positif, artinya semakin tinggi nilai variabel X2, maka semakin tinggi pula nilai variabel Y.

Uji t (parsial)

Dasar Pengambilan Keputusan

- 1) Apabila nilai signifikansi (sig) lebih kecil dari 0,05 atau nilai t yang dihitung melebihi t yang terdapat dalam tabel, maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan.
- 2) Di sisi lain, jika nilai signifikansi (sig) melebihi 0,05 atau nilai t yang dihitung berada di bawah t tabel, maka bisa disimpulkan tidak ada pengaruh yang berarti antara variabel X

Tabel 5
Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	t-tabel	t-hitung	Sig	Keterangan
Perilaku Pegawai (X1)	1,660	4,852	<0,001	Diterima
Disiplin Pegawai (X2)	1,660	6,184	<0,001	Diterima

Sumber : data yang diolah (2025)

1) Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Berdasarkan data 4.18 bisa disimpulkan hasil t-hitung dalam Perilaku Pegawai (X1) sejumlah 4,852 kemudian hasil t-tabel sejumlah 1,660 ataupun disamakan jika $4,852 > 1,660$ (t-hitung > t-tabel). Kemudian nilai signifikan sebanyak $< 0,001$ dan tingkat propabilitas sejumlah 0,05 diartikan nilai signifikan $< 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel Perilaku Pegawai (X1) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

2) Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Berdasarkan data 4.18 bisa disimpulkan hasil t-hitung dalam Disiplin Pegawai sejumlah 6,184 kemudian hasil t-tabel sejumlah 1,660 ataupun disamakan jika $6,184 > 1,660$ (t-hitung > t-tabel). Kemudian nilai signifikan sebanyak $< 0,001$ dan tingkat propabilitas sejumlah 0,05 diartikan nilai signifikan $< 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel Disiplin Pegawai (X2) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y).

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil pengujian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini :

Tabel 7
Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	578.305	2	289.152	198.350	<.001b
	Residual	141.405	97	1.458		
	Total	709.710	99			
a. Dependent Variabel: total_Kepuasan Pengguna Layanan						
b. Predictors: (Constant), total_Disiplin Pegawai, total_Perilaku Pegawai						

Sumber : data yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel output SPSS diatas diketahui nilai sig $< 0,001$. Karena sig $< 0,05$ maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain Perilaku Pegawai (X1) dan Disiplin Pegawai (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y).

Berdasarkan tabel output SPSS diatas, diketahui nilai f-hitung adalah sebesar 198.350. Karena nilai f-hitung $198,350 > f\text{-tabel } 3,089$ maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain Perilaku Pegawai (X1) dan Disiplin Pegawai (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y).

Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil studi dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa perilaku pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Pegawai yang ramah,

sopan, responsif, empati serta memiliki komunikasi yang jelas dan efektif mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

2. Berdasarkan hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa disiplin pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Pegawai yang memiliki disiplin dengan menunjukkan ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas, mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan
3. Berdasarkan hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa pengaruh bersama perilaku dan disiplin pegawai secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan juga signifikan. Kedua variabel tersebut tidak hanya berpengaruh secara individu, tetapi juga secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Mustabir Daming (2024) yang menegaskan pentingnya perilaku petugas pelayanan publik dalam membentuk kepuasan pengguna layanan
4. Hasil penelitian ini menunjukkan kedua variabel yang diteliti, yaitu perilaku serta disiplin pegawai, variabel disiplin pegawai yang paling signifikan memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, peneliti dapat menyampaikan beberapa saran :

1. Bagi Instansi
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi instansi sehingga oleh pihak Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang sebagai bahan evaluasi dalam pelayanan publik guna meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Perlu adanya program untuk pelatihan yang berfokus pada komunikasi efektif, etika pelayanan, empati, tanggung jawab dan pentingnya sikap ramah dalam berinteraksi dengan pengguna layanan serta memperkuat budaya organisasi dalam mengedepankan keramahan dan senyum sebagai bagian dari hal penting setiap interaksi pelayanan. Meningkatkan pengawasan terhadap kedisiplinan pegawai, termasuk kehadiran, jam kerja dan kepatuhan terhadap prosedur. Melakukan evaluasi kinerja secara berkala yang mencakup aspek kedisiplinan dan menerapkan tindakan korektif yang konsisten dan adil bagi setiap pelanggaran disiplin.
2. Bagi Peneliti
Diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi peneliti sebagai hasil praktik dari ilmu pengetahuan yang pernah didapatkan di perkuliahan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, perilaku organisasi dan pelayanan publik
3. Bagi Akademisi
Diharapkan bagi akademik dapat menjadi acuan bagi penelitian berikutnya, disarankan juga agar sampel penelitian diperluas dengan pertimbangan karakteristik yang dibuat penulis, sehingga mendapatkan hasil yang berbeda. Selain itu peneliti selanjutnya dapat mengembangkan indikator dalam setiap variabel

DAFTAR PUSTAKA

Abbas, S. A. (2023). FAKTOR-FAKTOR PENDORONG MOTIVASI DAN PERANNYA DALAM

- MENDORONG PENINGKATAN KINERJA. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 05 Issue 1(FAKTOR-FAKTOR PENDORONG MOTIVASI), 11.
<https://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/balanca/index>
- Abunawas, N. F. A. S. G. K. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14, No. 1(KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL), 17.
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2021). PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA E-COMMERCE TOKOPEDIA DI KOTA MANADO. *Jurnal EMBA*, Vol.9 No.2(PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN), 12.
- Desi Kristanti, S.E., M. M., Adrie Charviandi, S.E., M. M., Poniah Juliawati, A.K.S., M. ., Budi Harto, S.E., M. ., Titin Astuti, S.E., M. S., Nurlelarsi Ginting, S.E., M. M., Rijal, S. Sos., M. A., Husain Nurisman, S.T., M. M., Barin Barlian, M. M., Titin Patimah, S.E., M. M., Saprudin, S.E., Ak., M.M., M. A., Freddy Triono, M. P., Muhammad Taher Rambe, S.E., M. M., I Ketut Edy Mulyana, S.Pd., S.S., M. M., & Dr. Abdul Manap, S.E., M.M., M. B. (2023). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*.
- Devi Efa Naibaho, Regina Sipayung, D. S. T. (2020). HUBUNGAN DISIPLIN BELAJAR DENGAN HASIL BELAJAR SISWA PADA MATA PELAJARAN MATEMATIKA KELAS V DI SD NEGERI 24 TANJUNG BUNGA. *SEJ (School Education Journal)*, Vol. 10 No(HUBUNGAN DISIPLIN BELAJAR DENGAN HASIL BELAJAR SISWA), 11.
- Dewi, A. C., & Sari, R. C. (2018). PENGARUH KEPUASAN KOMPENSASI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN TENAGA BAGIAN PENJUALAN. *Jurnal Fakultas Ekonomi UNY*.
<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2F101.203.168.44%2Fprofita%2Farticle%2Fdownload%2F16389%2F15859&psig=AOvVaw0Y5j7PUXtwZRO1w-QJS4Gq&ust=1747355658723000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CAQQn5wMahcKEwiwleGcnaSNAXUAAAAAHQAAAAAQBA>
- Hanifah, M. Y. (2023). PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM KALIMANTAN SELATAN. *JURNAL ECONOMINA*, Volume 2,(ENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI), 9.
- Hannan, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Halsean Coffee & Resto di Kota Cimahi, Indonesia. *International Journal Administration, Business & Organization*, Vol. 3 (3)(Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen).
- Kemenkumham. (2009). PELAYANAN PUBLIK. *LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2009 NOMOR 112*, 77.
- Masnurlin, L. O., Rommy, N., & Nur, N. (2022). PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN PUBLIK PADA KANTOR DPRD KABUPATEN WAKATOBI. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi (JUMBO)*, Vol. 6, No(PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN), 9.
- Melia Andayani. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN LAHAT. *E-ISSN: 2716-4039, e-ISSN: 2716-4039*, 11.
<http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>
- Musrifah Mardiani Sanaky, La Moh. Saleh, H. D. T. (2021). bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh

kuesioner tersebut. *JURNAL SIMETRIK VOL 11, NO. 1, JUNI 2021, 11, 8.*

- Nani Septiana, Durotun Nasikah, N. Z. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII Kecamatan Labuhan Ratu Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 4. No. 1 ((Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai), 11.
- Nidia Suriani, Risnita, M. S. J. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Islam, Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan*, 13.
- Novita, D. I. (2015). PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. RATU POLA BUMI BANDAR LAMPUNG TAHUN 2013. *Jurnal Magister Manajemen*, 01(PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA), 18.
- Nur Hasanudin, A. S. (2023). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BAGIAN GAJI DAN TATA USAHA BIRO UMUM SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol 3, No.(PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA), 9.
- Ramadhany, N. C. (2024). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Disiplin Kerja Melalui Lingkungan Kerja Pada PT. Perkebunan Nusantara IV Medan. *Repository.Umsu.Ac.Id, Pengaruh Beban Kerja Terhadap Disiplin Kerja Melalui Lingkungan Kerja*, 141. [https://repository.umsu.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/24820/Skripsi %28Nur Cintya Ramadhany%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.umsu.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/24820/Skripsi%20Nur%20Cintya%20Ramadhany%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saefullah, A. (2022). PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA KADUGEDE KECAMATAN KADUGEDE KABUPATEN KUNINGAN. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 02(PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK), 20.
- Sari, L. R. (2024). The Influence Of Ethical Leadership On Employee Commitment With Ethical Climate As A Moderating Variable. *Journal Of Social Science Research*, Volume 4 N, Page 17469-17478.
- Sitanggang, D. D. K. P. (2022). *Purposive Sampling adalah: Berikut Contoh, Tujuan, dan Rumusnya*. <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6212440/purposive-sampling-adalah-berikut-contoh-tujuan-dan-rumusnya>.
- Sumendap, J., Mandey, J., & Mambo, R. (n.d.). *Pentingnya Kompetensi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Biro Umum dan Keuangan Universitas Sam Ratulangi Manado*.
- Syafnidawaty. (n.d.). *DATA PRIMER*. <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/>.
- Syahniar, W. K. dan. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI, SARANA PRASARANA, DAN PERILAKU PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PEMOHON E-KTP DAN AKTE KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CACATAN SIPIL KABUPATEN BIREUEN. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI, SARANA PRASARANA, DAN PERILAKU PEGAWAI), 11.
- Tewal, B. (2017). *Perilaku Organisasi* (B. Tewal (ed.); Cetakan Pe). CV. Patra Media Grafindo.