

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

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Derajat Sarjana Ekonomi  
Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**Disusun Oleh :  
Aniek Kurniati  
NIM. 212361201065**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARUL 'ULUM  
JOMBANG  
2025**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## SKRIPSI

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

Oleh  
Aniek Kurniati  
NIM 212361201065

Disetujui untuk dipertahankan di depan dosen penguji  
Pada tanggal 13 Juli 2025

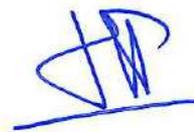
Menyetujui  
KOMISI PEMBIMBING

Dosen Pembimbing I



Dra. Hj. Aslichah, M.Si.  
NIDN. 0713086501

Dosen Pembimbing II



H. Machin, S.E., M.Si.  
NIDN. 0715037302

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



Hasannudin Nursalim Putra, S.E., M.M.  
NPP. 222 601 003

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

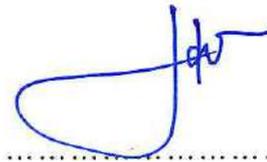
PENGARUH PERILAKU DAN DISIPLIN PEGAWAI TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR CABANG DINAS  
PENDIDIKAN WILAYAH KABUPATEN JOMBANG

Yang disusun oleh:

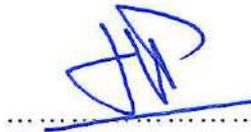
Nama : Aniek Kurniati  
NIM : 212361201065  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 13 Juli 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

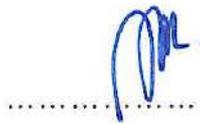
1. Dra. Hj. Aslichah, M.Si.  
NIDN. 0713086501



2. H. Machin, S.E., M.Si.  
NIDN. 0715037302



3. Hj. Linda Ratna Sari, S.E., M.Si., M.M  
NIDN. 0702117102



Jombang, 13 Juli 2025

Ketua Program Studi S-1  
Manajemen



  
Hasannudin Nursalim Putra, S.E., M.M.  
NPP. 222 601 003

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aniek Kurniati  
NIM : 212361201065  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Perilaku dan Disiplin Pegawai Terhadap  
Kepuasan Pengguna Layanan Di Kantor Cabang Dinas  
Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan hasil jiplakan (plagiat) atau saduran dari karya tulis orang lain

Apabila di kemudian hari naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur jiplakan dan pernyataan yang saya buat ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar sarjana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Jombang, 13 Juli 2025

Mahasiswa



Aniek Kurniati  
NIM. 212361201065

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Aniek Kurniati  
NIM : 212361201065  
Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 29 Desember 1981  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Dusun Wonosalam, RT. 003 – RW. 006  
Desa Wonosalam, Kecamatan Wonosalam  
Kabupaten Jombang, Jawa Timur  
Email : [aniekkurniati29@gmail.com](mailto:aniekkurniati29@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan:

1. Sekolah Dasar Negeri Wonosalam 1, 1988 s.d. 1994
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Wonosalam, 1994 s.d. 1997
3. Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Jombang, 1997 s.d. 2000
4. S-1 Program Studi Manajemen, Universitas Darul ‘Ulum Jombang

## ABSTRAK

### Pengaruh Perilaku dan Disiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

Aniek Kurniati

NIM. 212361201065

Fakultas Ekonomi Universitas Darul 'Ulum Jombang

Dosen Pembimbing

1. Dra. Hj. Aslichah, M.Si.
2. H. Machin, S.E., M.Si.

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-hitung > t-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-hitung > t-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-hitung > f-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

## ABSTRACT

The Influence of Employee Behavior and Discipline on Service User Satisfaction  
at the Jombang Regency Regional Education Office Branch Office

Aniek Kurniati

Faculty of Economics, Darul Ulum University, Jombang

Aniekkurniati29@gmail.com

Supervisors

1. Dra. Hj. Aslichah, M.Si.
2. H. Machin, S.E., M.Si.

The purpose of this study is to determine the effect of employee behavior and discipline on service user satisfaction at the Jombang Regency Regional Education Office Branch Office. The approach used to address the problem in this study is quantitative. The data collection technique uses a questionnaire with a sample of 100 respondents from a population of 130 SMA/SMK/PKLLK service user institutions that have passed the validity and reliability test. The data analysis technique uses multiple linear regression with the help of SPSS 31. This study shows the results obtained from the t-test and f-test that partially, employee behavior has a positive and significant effect on service user satisfaction  $4.852 > 1.660$  ( $t\text{-count} > t\text{-table}$ ) and  $\text{sig} = <0.001$  ( $\text{sig} < 0.05$ ). Likewise, employee discipline also makes a positive and significant contribution to service user satisfaction,  $6.184 > 1.660$  ( $t\text{-count} > t\text{-table}$ ) and  $\text{sig} < 0.001$  ( $\text{sig} < 0.05$ ). Simultaneously, both variables also have a positive and significant effect on service user satisfaction, the calculated f-value  $> f\text{-table}$  ( $198.350 > 3.089$ ) and known  $\text{sig} < 0.001$ , the value  $< 0.05$  as the basis for decision making in the f test. From the results of this test, improving service behavior and implementing consistent employee discipline are the keys to increasing service user satisfaction.

Keywords: Employee Behavior, Employee Discipline, Service User Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Peilaku dan Disiplin Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum Jombang.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Dr. Henny Dwijayani, S.E., M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum Jombang
2. Bapak Hasanuddin Nursalim Putra, S.E., M.M. sebagai Ketua Program Studi Manajemen Universitas Darul ‘Ulum Jombang
3. Ibu Dra. Hj. Aslichah, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing 1 (satu) yang telah bersedia meluangkan waktu, tempat serta memberikan saran dan mengarahkan penulisan skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak H. Machin, S.E., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing 2 (dua) yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan saran serta pengarahan penulisan skripsi ini hingga selesai
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum Jombang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna dan manfaat bagi penulis

6. Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang sebagai objek penelitian
7. Para pegawai lembaga SMA, SMK dan SLB Negeri dan Swasta di Lingkungan Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini
8. Keluarga tercinta yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
9. Dan kepada teman-teman manajemen B angkatan 2021 yang saling mendukung serta memberi semangat untuk mengerjakan skripsi

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam bidang administrasi dan pelayanan publik

Jombang, Juli 2025



Penulis

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....                    | i    |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN.....                 | iii  |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....  | iv   |
| RIWAYAT HIDUP .....                    | v    |
| ABSTRAK .....                          | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                   | viii |
| DAFTAR ISI .....                       | x    |
| DAFTAR TABEL .....                     | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....                    | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                | 1    |
| 1.1. Latar Belakang .....              | 1    |
| 1.2. Perumusan Masalah.....            | 2    |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....            | 5    |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....           | 5    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....          | 8    |
| 2.1. Kajian Teori .....                | 8    |
| 2.1.1. Perilaku Pegawai.....           | 8    |
| 2.1.2. Disiplin Pegawai .....          | 14   |
| 2.1.3. Kepuasan Pengguna Layanan ..... | 16   |
| 2.2. Penelitian Terdahulu.....         | 19   |
| 2.3. Kerangka Berfikir .....           | 31   |
| 2.4. Kerangka Konseptual .....         | 34   |
| 2.5. Hipotesis Penelitian .....        | 35   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....        | 53   |
| 3.1. Jenis Penelitian.....             | 53   |
| 3.2. Objek dan Subjek Penelitian.....  | 53   |
| 3.3. Tempat dan Waktu Penelitian ..... | 54   |
| 3.3.1. Tempat.....                     | 54   |
| 3.3.2. Waktu .....                     | 55   |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 3.4.  | Populasi dan Sampel.....   | 55        |
| 3.5.  | Teknik Pengambilan Sampel .....  | 56        |
| 3.6.  | Sumber Data.....   | 57        |
| 3.7.  | Metode Pengumpulan Data.....   | 58        |
| 3.8.  | Devinisi Operasional Variabel .....  | 60        |
| 3.9.  | Metode Analisis Data .....   | 61        |
| 3.10.   | Uji Hipotesis .....  | 63        |
| 3.10.1.   | Uji Validitas.....   | 63        |
| 3.10.2.   | Uji Reliabilitas .....   | 64        |
| 3.10.3.   | Uji Asumsi Klasik.....   | 65        |
| 3.10.4.   | Analisis Regresi Linier Berganda .....   | 67        |
| 3.10.5.   | Uji Parsial (t).....   | 68        |
| 3.10.6.   | Uji Simultan (f).....  | 69        |
| 3.10.7.   | Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....   | 70        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |  | <b>71</b> |
| 4.1.  | Gambaran Umum Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang .....       | 71        |
| 4.1.1.  | Struktur Organisasi Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang ..... | 76        |
| 4.1.2.  | Tugas dan Fungsi Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang .....    | 77        |
| 4.1.3.  | Pelayanan Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.....            | 81        |
| 4.2.  | Karakteristik Responden.....   | 88        |
| 4.2.1.  | Penyajian Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                     | 88        |
| 4.2.2.  | Penyajian Data Berdasarkan Jenis Umur .....  | 89        |
| 4.2.3.  | Penyajian Data Berdasarkan Jenis Jabatan .....                                     | 89        |
| 4.3.  | Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....                                     | 90        |
| 4.3.1.  | Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Perilaku Pegawai (X1) .....         | 90        |
| 4.3.2.  | Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Disiplin Pegawai (X2) .....         | 92        |
| 4.3.3.  | Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y).....  | 94        |

|                      |   |     |
|----------------------|---|-----|
| 4.4.                 | Teknik Analisis Data .....  | 96  |
| 4.4.1.               | Uji Validitas .....   | 96  |
| 4.4.2.               | Uji Reliabilitas .....  | 99  |
| 4.4.3.               | Hasil Uji Asumsi Klasik .....   | 101 |
| 4.4.3.1.             | Uji Normalitas .....  | 101 |
| 4.4.3.2.             | Uji Multikolonieritas .....   | 103 |
| 4.4.3.3.             | Uji Heteroskedastisitas .....   | 104 |
| 4.5.                 | Uji Hipotesis .....   | 104 |
| 4.5.1.               | Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....                                | 104 |
| 4.5.2.               | Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....                               | 106 |
| 4.5.3.               | Uji Parsial (Uji T) .....   | 107 |
| 4.5.4.               | Uji Simultan (Uji F) .....  | 108 |
| 4.6.                 | Pembahasan Hasil Penelitian .....   | 110 |
| 4.6.1.               | Pengaruh Perilaku Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna Layanan .....              | 110 |
| 4.6.2.               | Pengaruh Disiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan .....              | 110 |
| 4.6.3.               | Pengaruh Perilaku dan Disiplin Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna Layanan ..... | 111 |
| BAB V PENUTUP .....  |   | 89  |
| 5.1.                 | Kesimpulan .....  | 89  |
| 5.2.                 | Saran .....   | 90  |
| DAFTAR PUSTAKA ..... |   | 91  |
| LAMPIRAN .....       |   | 93  |

## DAFTAR TABEL

|  |      |
|--|------|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....  | 25   |
| Tabel 3. 1 Rancangan Kegiatan Penelitian.....  | 55   |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....   | 60   |
| Tabel 4. 1 Lembaga SMA, SMK dan PKPLK di Lingkungan Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang..... | 71   |
| Tabel 4. 2 Penyajian Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....   | 88   |
| Tabel 4. 3 Penyajian Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....   | 89   |
| Tabel 4. 4 Penyajian Data Berdasarkan Jenis Jabatan .....  | 89   |
| Tabel 4. 5 Frekuensi Variabel Perilaku Pegawai (X1) .....  | 90   |
| Tabel 4. 6 Frekuensi Variabel Disiplin Pegawai (X2).....   | 92   |
| Tabel 4. 7 Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y) .....  | 94   |
| Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Perilaku Pegawai .....   | 97   |
| Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Disiplin Pegawai.....  | 98   |
| Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Layanan.....  | 98   |
| Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Variabel Perilaku Pegawai .....   | 99   |
| Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Pegawai.....  | 100  |
| Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna Layanan.....                                       | 100  |
| Tabel 4. 14 Sample Kolmogrof-Smirnov .....   | 7102 |
| Tabel 4. 15 Uji Multikolonieritas.....   | 1038 |
| Tabel 4. 16 Analisis Regresi Linier Berganda .....   | 105  |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....  | 106  |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....  | 107  |
| Tabel 4. 19 Hasil Uji Simultan (Uji F).....  | 109  |

## DAFTAR GAMBAR

|  |      |
|--|------|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir .....  | 34   |
| Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir .....  | 34   |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah<br>Kabupaten Jombang..... | 76   |
| Gambar 4. 2 Kurva Histogram .....  | 101  |
| Gambar 4. 3 Grafik Normal P-Plot.....  | 7102 |
| Gambar 4. 4 Uji Heteroskedastisitas.....   | 79   |



# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

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, reponsif, 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 perilaku 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*).

Penelitian sebelumnya tentang pentingnya perilaku dan disiplin pegawai dalam meningkatkan kepuasan masyarakat diantaranya adalah penelitian oleh (Saefullah, 2022) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kadugede, dengan pengaruh langsung sebesar 12,18% dan pengaruh total melalui kualitas pelayanan sebesar 34,93%. Demikian pula penelitian oleh (Nani Septiana, Durotun Nasikah, 2024) menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Disiplin kerja yang baik dari pegawai meningkatkan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini penulis memilih Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang yang berlokasi di Jalan Dokter Wahidin Sudirohusodo Nomor 6 Sengon Jombang. Pemberlakuan Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan SE Kemendagri Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Kelas Cabang Dinas dan UPTD adalah dasar terbentuknya Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang dibawah naungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Dalam rangka untuk mencapai kepuasan pengguna layanan, Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang mengedepankan pegawai sebagai sumber daya manusia yang menjadi inti dari proses operasional yang akan memberikan pelayanan terbaik semua lapisan masyarakat untuk mendapatkan haknya serta memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat tentang pendidikan.

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.

Berdasarkan hal tersebut, penting untuk dilakukan penelitian mengenai pengaruh perilaku dan disiplin pegawai terhadap kepuasan layanan masyarakat, khususnya di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran secara empiris mengenai

faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan serta menjadi masukan yang membangun untuk peningkatan kualitas publik di lingkungan pendidikan, dan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH PERILAKU DAN DISIPLIN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR CABANG DINAS PENDIDIKAN WILAYAH KABUPATEN JOMBANG”

## **1.2. Perumusan Masalah**

Perilaku pegawai yang mencakup sikap, komunikasi, empati serta profesionalisme dalam bekerja, berperan penting dalam membentuk citra pelayanan yang diberikan. Begitu pula dengan disiplin kerja, yang mencakup ketepatan waktu, tanggung jawab, konsistensi, dan kepatuhan terhadap aturan, merupakan elemen kunci dalam mendukung kelancaran pelayanan publik. Apabila kedua aspek ini tidak dapat berjalan optimal, maka kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pun akan terpengaruh. Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan dan penelitian dapat terarah dan fokus, maka dalam penelitian ini dirumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah perilaku pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang?
2. Apakah disiplin pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang?
3. Apakah perilaku dan disiplin pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku dan disiplin pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan. Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang sebagai penyelenggara layanan publik di bidang pendidikan dituntut mampu memberikan pelayanan yang baik, berkualitas, efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh perilaku pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang;
2. Mengetahui pengaruh disiplin pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang;
3. Mengetahui pengaruh perilaku dan disiplin pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian tentang pengaruh perilaku dan disiplin pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk menambah kajian di bidang manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik, khususnya mengenai perilaku dan disiplin pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan. Hasil dari

penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti atau mengkaji tema serupa, terutama dalam konteks pelayanan publik di sektor pendidikan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi penulis

Dapat meningkatkan kompetensi diri, mengembangkan potensi berfikir, ketrampilan dan kepribadian serta pandangan tentang masa depan. Selain itu juga dapat menjadi bahan pembelajaran serta implementasi ilmu pengetahuan bidang manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia.

### b. Bagi Kantor Cabang Dinas pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

Dapat memberikan kontribusi pemikiran atau masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan perilaku kerja dan peningkatan disiplin pegawai.

### c. Bagi pimpinan atau pengambil kebijakan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam merancang program pengawasan, pelatihan dan pengembangan diri pegawai untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan yang diberikan oleh Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.

### d. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, responsif, profesional dan memuaskan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Kajian Teori**

#### **2.1.1. 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.

Menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan mengembangkan sistem pelayanan yang mengutamakan kemudahan, kejelasan prosedur, serta kepastian waktu dan biaya. didefinisikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Kemenkumham, 2009).

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.

**2.1.2. Perilaku Pegawai**

**A. Pengertian 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.

Dalam lingkup organisasi pelayanan publik, perilaku pegawai sangat menentukan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Perilaku pegawai cenderung pada karakteristik atau pokok kepribadian seseorang. Karakteristik seseorang mencakup beragam sifat dan perilaku, antara lain kepatuhan, keramahan, kemalasan, ambisi, kesetiaan, rasa malu, agresif dan rasa takut. Karakteristik tersebut

dapat bersifat positif dan negatif. Karakteristik yang bersifat positif akan menguntungkan bagi organisasi, namun sebaliknya karakteristik yang negatif akan merugikan bagi organisasi. Oleh karena itu perilaku pegawai yang positif menjadi salah satu indikator utama dalam mengukur kinerja organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik.

Perilaku Pegawai mencakup dimensi sikap, tindakan dan interaksi yang dipengaruhi oleh faktor individu maupun organisasi, dan sangat berperan dalam menentukan keberhasilan layanan ataupun kinerja suatu organisasi secara keseluruhan.

### **B. 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

Aspek perilaku pegawai tersebut diwujudkan dalam nilai dasar Aparatur Sipil Negara yang menjadi standar perilaku pegawai yang terdiri dari :

1. Orientasi pelayanan yang meliputi:
  - a. Memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan;
  - b. Ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan; dan

- c. Melakukan perbaikan terus-menerus.
2. Akuntabel yang meliputi:
    - a. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin serta menjunjung tinggi integritas;
    - b. Menggunakan barang milik negara secara tanggung jawab, efektif dan efisien; dan
    - c. Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan;
  3. Kompeten yang meliputi:
    - a. Senantiasa meningkatkan kompetensi diri untuk menghadapi berbagai tantangan yang terus berubah;
    - b. Membantu orang lain untuk belajar; dan
    - c. Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik;
  4. Harmonis yang meliputi:
    - a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya;
    - b. Suka menolong orang lain yang membutuhkan bantuan; dan
    - c. Membangun lingkungan kerja yang aman dan kondusif;
  5. Loyal yang meliputi:
    - a. Menjunjung tinggi dan berpegang teguh pada ideologi Pancasila serta Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dengan menunjukkan kesetiaan terhadap Negara Kesatuan Republik Indonesia dan pemerintahan yang sah;
    - b. Menjaga martabat dan nama baik sesama Aparatur Sipil Negara, pimpinan, instansi dan negara; dan

- c. Menjaga rahasia jabatan dan negara;
6. Adaptif yang meliputi:
- a. Cepat menyesuaikan diri dengan perubahan;
  - b. Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas diri; dan
  - c. Bertindak proaktif;
7. Kolaboratif yang meliputi:
- a. Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
  - b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
  - c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama;

### **C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pegawai**

Perilaku pegawai dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, baik faktor internal yang berasal dari dalam diri individu, maupun faktor eksternal yang berasal dari lingkungan kerja.

#### **1. Faktor Internal**

##### **a. Motivasi Kerja**

Motivasi dapat diartikan sesuatu yang mendorong individu untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi yang tinggi dapat meningkatkan semangat kerja dan produktivitas pegawai (Abbas, 2023). Motivasi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain latar belakang keluarga, lingkungan sosial, budaya serta nilai-nilai agama yang diyakininya. Pegawai yang

termotivasi pekerjaan sebagai beban dan keterpaksaan, akan memiliki kinerja rendah, sebaliknya pegawai yang termotivasi pekerjaan sebagai ibadah, kebutuhan, pengabdian, tantangan dan prestasi, akan memiliki kinerja tinggi.

b. Kepribadian dan Sikap

Karakteristik individu seperti kepribadian dan sikap terhadap pekerjaan dapat mempengaruhi perilaku pegawai seperti cara berinteraksi dengan rekan kerja dan menyelesaikan tugas.

c. Kompetensi dan Keterampilan

Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai menentukan kemampuannya dalam melaksanakan tugas secara baik dan efektif, juga dipengaruhi oleh kesehatan fisik dan jiwa yang pegawai, pelatihan, dan pengalaman kerja (Sumendap et al., n.d.).

d. Nilai dan Persepsi Pribadi

Nilai-nilai yang dianut dan persepsi individu terhadap lingkungan kerja dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan komitmen pegawai terhadap organisasi.

2. Faktor Eksternal

a. Lingkungan Kerja

Kondisi fisik dan sosial tempat kerja, termasuk hubungan dengan rekan kerja atau atasan pegawai, dapat mempengaruhi kenyamanan dan produktivitas pegawai.

b. Budaya Organisasi

Norma, nilai-nilai dan praktik yang berlaku pada suatu organisasi dapat membentuk perilaku yang diharapkan pegawai.

c. Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan yang diterapkan atasan dapat memotivasi pegawai dalam menjalankan tugas, seperti membangun sistem kerja yang aman dan harmonis, menumbuhkan motivasi, memobilisasi seluruh pegawai untuk bekerja secara optimal serta mengembangkan kompetensi pegawainya.

d. Kebijakan dan Peraturan Organisasi

Aturan atau kebijakan yang ditetapkan suatu organisasi dapat menentukan batasan atau ekspektasi perilaku pegawai.

### **2.1.3. Disiplin Pegawai**

#### **A. 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.

Kedisiplinan kunci keberhasilan organisasi mencapai tujuan. Maka seorang pegawai harus memiliki kesadaran untuk disiplin. Disiplin kerja mencerminkan sikap dan perilaku pegawai dalam mematuhi peraturan, prosedur dan standar kerja yang sudah ditetapkan, dan pada akhirnya berkontribusi terhadap efektivitas dan efisiensi kerja.

## **B. Jenis-jenis Disiplin Pegawai**

Ada dua jenis kegiatan pendisiplinan yang dikutip dari Handoko dalam (Hanifah, 2023) yaitu :

### **1. Disiplin Preventif**

Adalah kegiatan untuk mendorong pegawai agar mengikuti berbagai standart dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah.

## 2. Disiplin korektif

Merupakan kegiatan menangani pelanggaran aturan-aturan serta menghindari pelanggaran lebih lanjut. Sebagai contoh kegiatan korektif berupa tindakan pendisiplinan yaitu peringatan atau skorsing.

### **C. Aspek Disiplin Pegawai**

Disiplin pegawai merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan efektivitas dan efisiensi kinerja dalam suatu organisasi atau instansi. Disiplin mencerminkan kesadaran individu dan kesediaannya dalam mematuhi peraturan dan norma yang berlaku di lingkungan kerja. Untuk memahami dan mengukur tingkat kedisiplinan pegawai secara komprehensif, beberapa aspek yang membentuk disiplin pegawai perlu dikaji lebih lanjut, yaitu:

#### 1. Disiplin waktu

Aspek ini mencakup ketepatan waktu pegawai dalam kehadiran dan pulang kerja, serta penggunaan waktu istirahat yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan pegawai dalam melaksanakan tugas secara benar dan tepat waktu. Kepatuhan terhadap jam kerja menunjukkan komitmen pegawai terhadap tanggung jawabnya dan menghargai aturan.

#### 2. Disiplin peraturan dan tata tertib

Peraturan dan tata tertib dibuat untuk diataati oleh pegawai, sehingga dibutuhkan sikap setia dan komitmen pegawai untuk menaatinya. Pegawai yang disiplin menunjukkan perilaku yang

sesuai dengan peraturan dan tata tertib, termasuk dalam hal berpakaian, berperilaku, dan menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

### 3. Disiplin tanggung jawab

Penggunaan dan pemeliharaan fasilitas dengan baik menjadi salah satu wujud tanggung jawab pegawai sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar. Pegawai siap melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sebagai bentuk integritas dan loyalitas pegawai.

## 2.1.4. Kepuasan Pengguna Layanan

### A. Pengertian 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.

## **B. 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.

### C. Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan

Menurut pendapat Harbani Pasolong dalam (Masnurlin et al., 2022) “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepuasan pengguna layanan akan tercapai apabila menerima layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Kepuasan pengguna layanan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Pengukuran tingkat kepuasan bertujuan mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Beberapa pendekatan dan metode yang telah dikembangkan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan secara sistematis dan objektif yakni:

#### 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

IKM adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. IKM ini disusun berdasarkan hasil survei yang mengumpulkan data baik secara kuantitatif dan kualitatif dari pengguna layanan. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, survei

indeks kepuasan masyarakat meliputi beberapa unsur pelayanan, antara lain:

1. Persyaratan pelayanan;
2. Prosedur pelayanan;
3. Waktu pelayanan;
4. Biaya atau tarif;
5. Produk layanan;
6. Kompetensi petugas pelayanan;
7. Perilaku petugas pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
9. Sarana dan prasarana.

## 2. Model Servqual

Model ini mengukur kesenjangan antara harapan persepsi pengguna layanan terhadap layanan yang diterima. Jika persepsi melebihi harapan, maka pengguna layanan akan merasa puas, dan jika persepsi di bawah harapan, maka pengguna layanan merasa tidak puas. Metode ini mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama yakni: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

## 3. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode ini membantu instansi dalam mengalokasikan sumber daya secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan. *Importance Performance Analysis (IPA)*

adalah metode yang digunakan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan dengan memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, yakni:

1. Kudran I (prioritas utama)

Atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun menunjukkan kinerja rendah sehingga memerlukan perbaikan segera.

2. Kuadran II (pertahankan kinerja)

Atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja saat ini.

3. Kuadran III (prioritas rendah)

Atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja rendah sehingga memiliki prioritas perbaikan yang rendah.

4. Kuadran IV (berlebihan)

Atribut dengan kepentingan rendah tetapi kinerja tinggi, kemungkinan ada pemborosan sumber daya.

Menurut Consuegra et al (2007: 178) dalam (Hannan, 2022), ada tiga faktor untuk mengukur tingkat kepuasan yaitu :

1. Kesesuaian harapan

Jasa dan produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

2. Persepsi kinerja

Baik dan tidaknya hasil kinerja yang disajikan oleh penyedia layanan.

### 3. Penilaian pengguna

Secara global layanan yang diterima oleh masyarakat akan lebih baik atau sebaliknya bila dilakukan perbandingan dengan instansi yang sama-sama menawarkan jasa atau produk serupa.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

| No | Tema Penelitian  | Variabel Bebas   | Metode Penelitian             | Hasil Penelitian   |
|----|--|--|-------------------------------|--|
| 1. | Pengaruh <i>Excellent Service</i> , Perilaku Pegawai dan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Pemohon Izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur (Andi Rajuni, Syarifuddin Kitta dan Maryadi, 2024) | <i>Excellent Service</i> , Perilaku Pegawai dan Sarana dan Prasarana, Kepuasan | Metode penelitian kuantitatif | <i>Excellent service</i> , perilaku pegawai dan sarana dan prasarana secara parsial masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Dari hasil uji F atau pengujian secara simultan menunjukkan bahwa Fhitung nilai sebesar 50,181 dan Ftabel dengan nilai sebesar 2,77. |

|    |  |  |                                     |   |
|----|--|--|-------------------------------------|---|
|    |  |  |                                     | <p>Sehingga menunjukkan bahwa <math>F_{hitung} &gt; F_{tabel}</math> dengan signifikansi sebesar <math>0,000 &lt; 0,05</math>. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa excellent service, perilaku pegawai serta sarana dan prasarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Selanjutnya, variabel excellent service merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan dengan nilai koefisien beta sebesar 0,353</p> |
| 2. | <p>Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima (Mustabir Daming, 2024)</p> | <p>Perilaku, Pelayanan Publik, Pelayanan Prima</p> | <p>Metode Penelitian Kualitatif</p> | <p>Perilaku petugas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan dan efisiensi operasional</p>  |

|    |   |   |                               |  |
|----|---|---|-------------------------------|--|
|    |   |   |                               | instansi. Sikap ramah, responsif, dan empati meningkatkan pengalaman positif pengguna layanan, sementara perilaku yang kurang baik dapat merusak citra instansi  |
| 3. | Pengaruh Perilaku dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa (Pampang Arruan, 2023) | Perilaku, Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik   | Metode penelitian kuantitatif | Perilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, perilaku dan kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. |
| 4. | Pengaruh Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sikakap (Lilis   | Pelayanan Pegawai, Kualitas Kerja dan Kepuasan Masyarakat | Metode penelitian kuantitatif | Pelayanan Pegawai secara parsial berpengaruh positif signifikan, Kualitas Kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan,   |

|    |   |  |                               |   |
|----|---|--|-------------------------------|---|
|    | Karlina, Agussalim M., dan Meri Dwi Angraeni, 2023)   |  |                               | Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat kantor Kecamatan Sikakap   |
| 5. | Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Padang (Yozi Rahmat Denus dan Yuliharsi, 2022) | Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat | Metode penelitian kuantitatif | Tingkat kepuasan masyarakat di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Padang yakni Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan dengan tingkat capaian responden 74,6% Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan tingkat capaian responden 73,7%. dan untuk Kinerja pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan dengan tingkat capaian responden sebesar 70,8% |
| 6. | Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai dan Kualitas  | Disiplin Kerja Pegawai, Kualitas Pelayanan dan                                   | Metode Penelitian Kuantitatif | Disiplin Kerja Pegawai memiliki pengaruh signifikan bagi  |

|    |   |   |                               |  |
|----|---|---|-------------------------------|--|
|    | Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan (Aep Saefullah, 2022) | Kepuasan Masyarakat                               |                               | kepuasan masyarakat Desa Wadugede, berpengaruh langsung sebesar 0,349 atau 12,18%, Kualitas Pelayanan juga memiliki pengaruh signifikan sebesar 0,475% atau 22,56%. Disiplin Kerja juga berpengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan dengan pengaruh yang kuat sebesar 0,510 atau 26%, dan terdapat pengaruh signifikan antara Disiplin Kinerja kepada kepuasan masyarakat melalui Kualitas Pelayanan. Pengaruh total variabel Disiplin Kerja bagi Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan yang menjadi unsur variabel mediasi sebesar 34,93% |
| 7. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi,   | Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana | Metode penelitian kuantitatif | Faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat   |

|   |                             |  |  |
|---|-----------------------------|--|--|
| <p>Sarana Prasarana, dan Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-KTP dan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen (Win Konadi dan Syahniar, 2021)</p> | <p>dan Perilaku Pegawai</p> |  | <p>pemohon E-KTP dan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen sebesar 33,58%, faktor sarana dan prasarana 16,13%, sedangkan faktor perilaku pegawai sebesar 20,89%. Ukuran koefisien determinasi sebesar 0,705 menjelaskan bahwa kontribusi aspek kualitas pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan dan perilaku pegawai terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen sebesar <b>70,5%</b>. sementara sisanya dari peran variabel yang tidak diteliti sebesar 29,5%, menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi</p> |
|---|-----------------------------|--|--|

|    |  |   |                               |   |
|----|--|---|-------------------------------|---|
|    |  |   |                               | variabel Kepuasan masyarakat  |
| 8. | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah-Studi pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Takengon (Zikri Sahadat, 2021) | Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan dan Kepuasan Nasabah | Metode penelitian kuantitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun parsial, variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Besaran pengaruh sebesar 51,5% dan sisanya 48,5% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain di luar penelitian. |

### 2.3. Kerangka Berfikir

Mencapai tujuan merupakan keinginan setiap perusahaan. Pencapaian tujuan tersebut memerlukan pengelolaan perusahaan baik dan terarah. Dalam perusahaan, SDM merupakan penggerak utama untuk mencapai tujuan. Karena itu tanpa adanya dukungan SDM yang baik, maka perusahaan akan sulit mencapai sasaran tujuan. Dengan perilaku dan disiplin pegawai yang baik, maka kepuasan pengguna layanan akan terpenuhi. Kepuasan pengguna layanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan instansi pemerintah, perilaku dan disiplin pegawai menjadi faktor krusial yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, dapat dirumuskan paradigma

penelitian mengenai perilaku dan disiplin pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan di kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang dengan kerangka teoritis sebagai berikut:

Pengaruh Perilaku dan Disiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

Dalam melakukan analisis terhadap permasalahan pelayanan publik, penting untuk memperhatikan peluang sumber daya yang dimiliki oleh Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Kepuasan pengguna layanan merupakan indikator keberhasilan organisasi pemerintah tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia, terutama perilaku dan disiplin kerja pegawai. Tingkat kepuasan pengguna layanan seringkali mengalami fluktuasi yang dapat dipengaruhi oleh bagaimana pegawai berinteraksi dengan masyarakat serta sejauh mana mereka menunjukkan komitmen terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku. Perilaku pegawai yang sopan, ramah dan responsif dapat menciptakan kesan positif serta meningkatkan kepuasan masyarakat, sedangkan perilaku yang kurang baik dan tidak profesional akan menurunkan citra pelayanan publik. Disiplin pegawai juga berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang konsisten dan tepat waktu. Disiplin tinggi menunjukkan adanya tanggung jawab terhadap tugas serta komitmen terhadap pelayanan publik. Pegawai yang disiplin akan lebih cermat dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan berpotensi meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan. Kepuasan pengguna layanan pada dasarnya merupakan refleksi dari persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi. Berdasarkan uraian diatas, maka penting untuk meneliti sejauh mana pengaruh perilaku dan disiplin pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Penelitian ini diharapkan

dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dalam rangka menciptakan layanan yang lebih berkualitas, efisien dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

### **Landasan Teori**

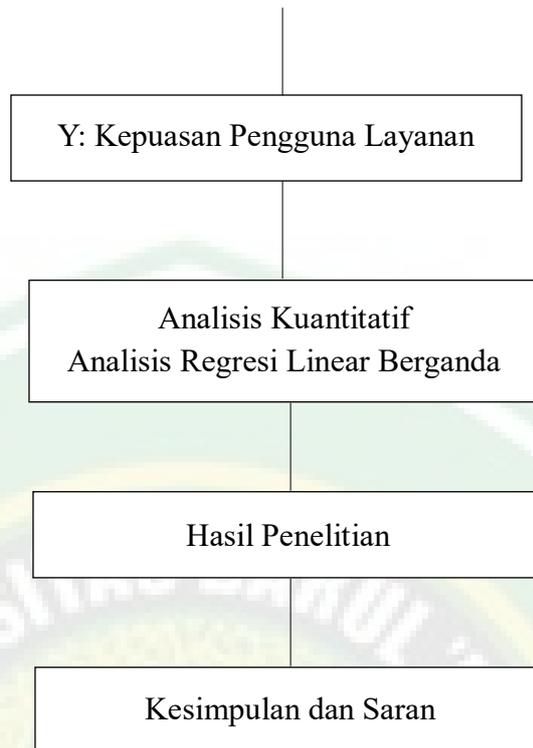
1. Perilaku pegawai
2. Disiplin pegawai
3. Kepuasan pengguna Layanan

### **Penelitian Terdahulu**

1. Pengaruh Excellent Service, Perilaku Pegawai dan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Pemohon Izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur (Andi Rajuni, Syarifuddin Kitta dan Maryadi, 2024)
2. Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima (Mustabir Daming, 2024)
3. Pengaruh Perilaku dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa (Pampang Arruan, 2023)
4. Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Padang (Yozi Rahmat Denus dan Yuliasri, 2022)
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, dan Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-KTP dan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen (Win Konadi dan Syahniar, 2021)

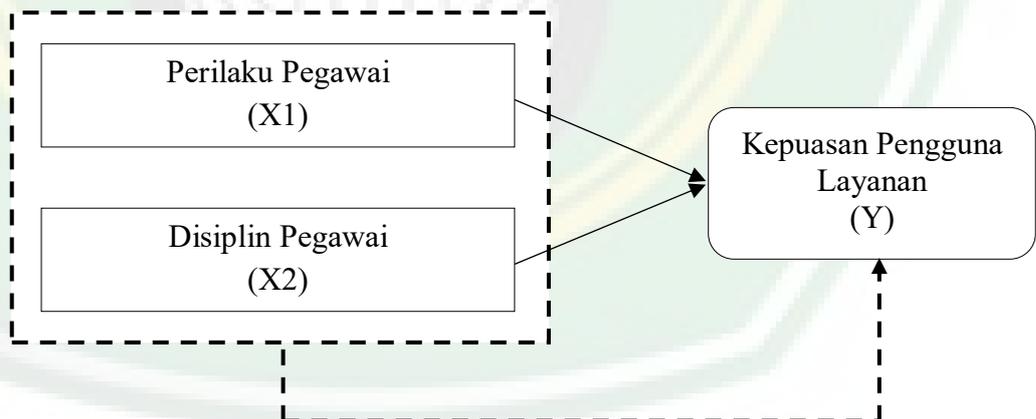
X1: Perilaku Pegawai

X2: Disiplin Pegawai



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir  
Sumber: Data diolah, 2025

#### 2.4. Kerangka Konseptual



Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir  
Sumber: Data diolah, 2025

Keterangan:

- a. Variabel Independen X1 adalah Perilaku Pegawai,  
indikator perilaku pegawai:
  - 1) Keramahan;
  - 2) Kesopanan;
  - 3) Tanggap;
  - 4) Empati;
  - 5) Komunikasi jelas dan efektif.
- b. Variabel Independen X2 adalah Disiplin Pegawai  
indikator disiplin pegawai:
  - 1) Disiplin waktu;
  - 2) Disiplin peraturan;
  - 3) Disiplin tanggung jawab.
- c. Variabel Dependen Y adalah Kepuasan Pengguna Layanan  
Indikator kepuasan pengguna layanan:
  - 1) Kualitas layanan;
  - 2) Harapan pengguna;
  - 3) Kemudahan akses dan proses layanan;
  - 4) Kompetensi dan sikap pegawai;
  - 5) Kepercayaan;
  - 6) Kesesuaian dengan kebutuhan.

## 2.5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah pernyataan atau dugaan sementara yang dibuat peneliti mengenai hubungan variabel dalam penelitian, yang kemudian akan diuji kebenarannya melalui proses penelitian. Hipotesis ini berfungsi sebagai panduan dalam suatu penelitian dan analisis data, serta membantu peneliti untuk fokus pada topik yang diteliti.

Berdasarkan permasalahan yang ada dapat dirumuskan tiga hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

- H1 : Perilaku Pegawai, berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.
- H2 : Disiplin Pegawai, berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.
- H3 : Perilaku Pegawai dan Disiplin Pegawai, berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Jenis 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 anatar 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.

### **3.2. Objek dan 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.

### **3.3. Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **3.3.1. Tempat**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang yang beralamatkan di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo Nomor 6 Sengon Jombang. Kantor ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi pendidikan, seperti pengurusan mutasi guru maupun siswa, kenaikan pangkat guru, penerbitan rekomendasi, surat keterangan, serta pelayanan lainnya yang berkaitan dengan pendidikan menengah dan pendidikan layanan khusus.

Pemilihan tempat penelitian ini atas pertimbangan bahwa Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang merupakan institusi pelayanan publik yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat, khususnya tenaga pendidik dan satuan pendidikan. Selain itu kantor ini juga memiliki jumlah pegawai yang memadai, sehingga menjadi tempat yang relevan untuk meneliti variabel perilaku pegawai, disiplin pegawai dan kepuasan pengguna layanan.

Melalui penelitian di tempat ini, diharapkan dapat memperoleh gambaran nyata mengenai hubungan antara perilaku dan disiplin pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik di sektor pendidikan menengah dan pendidikan khusus. Informasi yang diperoleh juga diharapkan menjadi masukan strategis bagi perbaikan pelayanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.

### 3.3.2. Waktu

Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu bulan April hingga Juli 2025, yang mencakup seluruh tahapan kegiatan penelitian. Rincian tahapan waktu pelaksanaan penelitian dapat dilihat pada tabel di berikut:

Tabel 3. 1 Rancangan Kegiatan Penelitian

| No | Kegiatan                    | Bulan Pelaksanaan (Tahun 2025) |     |      |      |         |
|----|-----------------------------|--------------------------------|-----|------|------|---------|
|    |                             | April                          | Mei | Juni | Juli | Agustus |
| 1. | Penyusunan proposal         |                                |     |      |      |         |
| 2. | Bimbingan proposal          |                                |     |      |      |         |
| 3. | Seminar proposal            |                                |     |      |      |         |
| 4. | Pengumpulan data            |                                |     |      |      |         |
| 5. | Penyusunan hasil penelitian |                                |     |      |      |         |
| 6. | Sidang hasil                |                                |     |      |      |         |

Sumber: Data diolah, 2025

### 3.4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu dan berkaitan erat atau relevan dengan permasalahan penelitian. Menurut Sugiyono (2021) dalam (Nidia Suriani, Risnita, 2023), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan yang datang dan melakukan administrasi pendidikan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Populasi penelitian ini berasal dari lembaga SMA, SMK dan PKPLK Negeri atau Swasta di Lingkungan Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang dengan jumlah 133 lembaga.

### 3.5. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut (Masy'al, 2020) dalam (Abunawas, 2023) Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik non-probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang untuk dipilih menjadi sampel. Penentuan pengambilan jumlah sampel dilakukan dengan metode teknik *purposive sampling*, dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui secara pasti dan bersifat *fluktuatif*.

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan serta kriteria tertentu yang telah ditetapkan. Teknik ini sesuai pendapat Arikunto (2021) dalam (Abunawas, 2023) yang menyatakan bahwa *purposive sampling* digunakan apabila peneliti ingin mengambil sampel yang dianggap paling tahu atau relevan terhadap permasalahan yang diteliti. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

1. Pengguna layanan yang sudah mendapatkan pelayanan langsung dari Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang;
2. Bersedia mengisi angket dan memberikan data secara jujur serta sukarela;
3. Pengguna layanan adalah kepala sekolah, koordinator tata usaha, guru, staf, operator, dan Bendahara yang berasal dari lembaga SMA, SMK dan PKPLK Negeri atau Swasta di Lingkungan Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang (*heterogen purposive sampling*);
4. Pengguna layanan dinilai kompeten untuk memberikan umpan balik terkait kepuasan pelayanan langsung dari Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.

Jumlah sampel penelitian ini ditentukan sebanyak 100 orang responden, yang dinilai *representatif* untuk menggambarkan tingkat kepuasan terhadap perilaku dan disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan. Jumlah tersebut diperoleh dari rumus *Slovin* yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel. (Sitanggang, 2022).

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel penelitian

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = *Error* adalah 5%)

Ukuran sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{133}{1 + (133 \times 0,05^2)} = 99,81 \approx 100$$

Berdasarkan rumus *Slovin*, besar sampel minimal pada penelitian ini adalah 100 sampel. Pemilihan sampel pada penelitian ini dengan membuat kerangka sampel kemudian diacak menggunakan rumus *randbetween* pada *microsof excel* untuk memperoleh 100 sampel penelitian.

### 3.6. Sumber Data

Penelitian ini sumber data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari responden di lapangan tanpa melalui perantara atau pihak ketiga. Menurut Sugiyono dalam (Syafnidawaty, n.d.) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer bisa

diperoleh melalui penyebaran angket, kegiatan wawancara dengan subjek penelitian serta observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Peneliti mengumpulkan data primer tersebut bertujuan untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan penelitian serta untuk menggambarkan secara objektif dan aktual mengenai variabel-variabel yang diteliti, yaitu perilaku pegawai, disiplin pegawai dan kepuasan pengguna layanan.

Data primer dikumpulkan melalui instrumen kuesioner melalui angket yang disusun berdasarkan indikator-indikator pada masing-masing variabel. Angket disebarakan kepada responden yang telah dipilih berdasarkan kriteria tertentu melalui teknik *purposive sampling*. Data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari subyek penelitian yakni pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

Data Sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (data diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) (Yousida, 2022). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari dokumentasi Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang, internet, situs web dan lain-lain (Pratiwi, 2016)

### **3.7. Metode Pengumpulan Data**

Tahap yang penting dalam penelitian karena kualitas dan validitas data yang diperoleh akan sangat mempengaruhi tingkat keakuratan hasil analisis adalah pengumpulan data. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan menggunakan metode kuesioner melalui angket, yang sesuai dengan pendekatan kuantitatif yang digunakan. Data yang digunakan pada penelitian ini didapat dari hasil penyebaran

kuesioner melalui angket kepada responden yang berkunjung ke Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.

Untuk mengukur persepsi responden, penelitian ini menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono dalam (Devi Efa Naibaho, Regina Sipayung, 2020) skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya, indikator tersebut dijadikan sebagai titik untuk menyusun item-item instrumen penelitian yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Ini digunakan untuk mengetahui perilaku dan disiplin pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Responden menjawab semua pertanyaan yang ada di dalam angket, dengan memilih salah satu jawaban yang telah disediakan. Angket yang digunakan adalah angket pilihan berganda dimana setiap item soal disediakan 5 (lima) pilihan jawaban (Ramadhany, 2024), dalam penelitian ini mengacu pada Skala *Likert*.

Menurut Hadi dalam (Dewi & Sari, 2018). Seluruh variabel akan diukur menggunakan skala *Likert* yang dimodifikasi dengan menghilangkan jawaban di tengah, yaitu ragu-ragu, menjadi skala 1 sampai dengan 4, dengan perhitungan skor sebagai berikut:

- |        |                       |        |
|--------|-----------------------|--------|
| 1. STS | = Sangat Tidak Setuju | 1 poin |
| 2. TS  | = Tidak Setuju        | 2 poin |
| 3. S   | = Setuju              | 3 poin |
| 4. SS  | = Sangat Setuju       | 4 poin |

Modifikasi Skala *Likert* dapat dilakukan berdasarkan dua alasan. Pertama, kategori jawaban pada skala tengah memiliki makna ganda, yang bisa diartikan sebagai netral, setuju tidak, tidak setuju pun tidak, atau bahkan menunjukkan keragu-raguan. Kategori jawaban yang bermakna ganda atau ketidakjelasan makna ini tidak diharapkan oleh suatu instrumen. Kedua kategori jawaban tengah-tengah yang menimbulkan keraguan antara sesuai dan tidak sesuai pada suatu pertanyaan. Jawaban di tengah akan menghilangkan banyak data penelitian, sehingga mengurangi informasi yang dapat dijangkau dari responden (Dewi & Sari, 2018).

### 3.8. Devinisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (independen) yang terdiri dari perilaku pegawai dan disiplin pegawai, serta variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan pengguna layanan. Berikut penjelasan dari masing-masing variabel:

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

| No | Variabel              | Pengertian   | Indikator  | Sumber        |
|----|-----------------------|--|--|---------------|
| 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 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keramahan</li> <li>2. Kesopanan</li> <li>3. Tanggap</li> <li>4. Empati</li> <li>5. Komunikasi jelas dan efektif</li> </ol> | (Tewal, 2017) |

| No | Variabel                       | Pengertian   | Indikator  | Sumber                              |
|----|--------------------------------|--|--|-------------------------------------|
| 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           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disiplin waktu</li> <li>2. Disiplin peraturan</li> <li>3. Disiplin tanggung jawab</li> </ol>   | (Desi Kristanti, S.E. et al., 2023) |
| 3. | Kepuasan Pengguna Layanan (X3) | 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 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas pelayanan</li> <li>2. Harapan pengguna (Kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan)</li> <li>3. Kemudahan akses dan proses layanan</li> <li>4. Kompetensi dan sikap pegawai</li> <li>5. Kepercayaan</li> <li>6. Kesesuaian dengan kebutuhan</li> </ol> | (Syahniar, 2021)                    |

### 3.9. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian kuantitatif untuk mengolah dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan, sehingga dapat menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Analisis kuantitatif adalah suatu metode analisis yang menggunakan data dihitung dan diukur, dan

dalam prosesnya menggunakan alat statistik. Metode Statistik sendiri merupakan suatu pendekatan terhadap pengetahuan yang dimanfaatkan dalam mengumpulkan, mengatur, menganalisis, dan menafsirkan data kemudian disajikan dalam bentuk tabel, grafik atau gambar (Pratiwi, 2016).

Dalam penelitian ini, analisis data dalam bentuk kuantitatif dengan menggunakan bantuan lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi terbaru. SPSS digunakan karena kemampuannya dalam mengelola, menganalisis, dan menyajikan data dengan berbagai metode statistik yang sesuai untuk penelitian sosial. Sebelum data dianalisis, dilakukan beberapa tahap pengolahan data awal untuk memastikan kualitas dan kesiapan data, yaitu:

1. *Editing*

Editing adalah proses pemeriksaan kembali terhadap data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, untuk memastikan bahwa data tersebut lengkap, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Apabila ditemukan data yang tidak lengkap atau tidak konsisten, maka data tersebut akan dilakukan perbaikan atau penghapusan data sesuai prosedur pengolahan data.

2. *Coding*

Coding merupakan proses pemberian kode numerik pada jawaban responden, agar data tersebut dapat diolah secara statistik. Proses ini memudahkan dalam pengelompokan dan analisis data.

### 3. *Scoring*

*Scoring* adalah proses pemberian skor jawaban responden berdasarkan skala pengukuran yang digunakan. Dalam penelitian ini, digunakan skala *likert* dengan tingkat penilaian, yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1 poin
2. Tidak Setuju (SS) = 2 poin
3. Setuju (S) = 4 poin
4. Sangat Setuju (SS) = 5 poin

Untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap variabel yang diteliti menggunakan Skala *Likert*.

### 4. *Tabulating*

Merupakan proses penyusunan data yang diberi kode dan skor ke dalam tabel-tabel tertentu, sehingga memudahkan proses analisis statistik.

## 3.10. Uji Hipotesis

### 3.10.1. Uji Validitas

Menurut Ghozali dalam (Musrifah Mardiani Sanaky, La Moh. Saleh, 2021) uji validitas untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam hal ini digunakan beberapa pertanyaan yang dapat digunakan dengan tepat mengungkapkan variabel yang diukur.

Mengukur tingkat validitas dilakukan dengan cara mengkorelasi hubungan antara skor item pertanyaan atau pernyataan dengan struktur total

atau skor variabel secara keseluruhan. Hipotesis usulannya adalah sebagai berikut:

Ho : Skor item pertanyaan berkorelasi positif dengan skor konstruk total

Ha : Tidak terdapat korelasi positif antara skor item pertanyaan dengan total skor konstruk

Menurut Ghozali dalam (Musrifah Mardiani Sanaky, La Moh. Saleh, 2021) Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel pada tingkat signifikan 5% dan derajat kebebasan, *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel atau responden. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pernyataan atau metriknya adalah pernyataan tersebut valid dan sebaliknya jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka permasalahan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid. Dengan demikian, item-item pernyataan yang dianggap valid adalah yang memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel pada tingkat taraf signifikan 5%. Sebaliknya, item-item yang tidak valid sebaiknya direvisi atau dihilangkan dari instrumen penelitian. Menurut Gujarati dalam (Sari, 2024) Tahap uji validitas merupakan tahap pertama yang harus dilalui sebelum memasuki tahap uji reliabilitas. Tahap uji validitas dilakukan untuk memastikan setiap item pertanyaan atau pernyataan dalam penelitian, beserta hasil uji validitas dalam penelitian ini.

### 3.10.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal dari instrumen penelitian, yaitu sejauh mana kuesioner yang digunakan dapat memberikan hasil yang konsisten apabila diulang dalam kondisi yang sama. Menurut

Ghozali dalam (Musrifah Mardiani Sanaky, La Moh. Saleh, 2021), uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Instrumen dikatakan reliabel jika memberikan hasil yang konsisten dan stabil dari waktu ke waktu.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*, yang merupakan metode paling umum untuk mengukur konsistensi internal dari suatu instrumen. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai Cronbach Alfa lebih besar dari ( $>0,70$ ) (Arsindi et al., 2022). Dengan kriteria pengujian menurut (Arikunto, 2010:85):

- Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan taraf signifikan 0,01, maka alat ukur tersebut dinyatakan reliabel, dan
- Sebaliknya, apabila nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka alat ukur tersebut dinyatakan tidak reliabel.

### **3.10.3. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan serangkaian pengujian yang dilakukan sebelum analisis regresi linear berganda, dengan tujuan memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi dasar, sehingga estimasi yang dihasilkan bersifat tidak bias, efisien, dan konsisten. Menurut Ghozali dalam (Musrifah Mardiani Sanaky, La Moh. Saleh 2021), uji asumsi klasik meliputi:

#### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel sisa yang tersebut juga variabel uji yang mempunyai distribusi normal. Hal ini

dicapai menggunakan statistik uji non-parametrik Kolmogrov Smirnov (KS), dengan membuat hipotesis (Saefullah, 2022)

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal

Suatu pengujian yang dapat digunakan untuk menampilkan data normal yang diperoleh bila tingkat signifikasinya  $> 0,01$

## 2. Uji Multikolinearitas

Sarjono, H. dan Julianita, W. menurut (Saefullah, 2022), uji multikorelasi untuk mengetahui apakah hubungan diantara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi atau tidak. Model regresi seharusnya tidak mengalami multikolinearitas. Menurut wijaya dalam (Saefullah, 2022) Deteksi multikolinearitas dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance*. Jika nilai  $VIF < 10$  dan nilai *Tolerance*  $> 0,10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Model regresi memerlukan varians residual yang konstan (homoskedastisitas). Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat pola pada grafik scatterplot antara nilai prediksi (ZPRED) dan residual (SRESID). Jika titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2021)

Analisis terhadap keberadaan pola tertentu pada grafik scatterplot antara nilai residual (SRESID) dan nilai prediksi (ZPRED), dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y$  prediksi –  $Y$  sesungguhnya) yang telah distudentized. Dasar analisisnya adalah sebagai berikut:

- Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka hal tersebut mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- Apabila tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Sutikno, 2016)

#### **3.10.4. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Menurut Ghozali (2021:145), analisis regresi linier berganda untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan maupun parsial. Analisis regresi linier berganda untuk menganalisis hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dan variabel dependen ( $Y$ ) (Tsuraya and Fernos, 2023).

Analisis regresi linier berganda untuk meramalkan bagaimana keadaan variabel dependen berubah atau bagaimana dua variabel independen diubah menjadi faktor prediktor. Oleh karena itu, analisis regresi berganda akan dilakukan pada situasi dimana jumlah variabel independennya minimal 2. Dalam penelitian ini, variabel independennya terdiri dari:  $X_1$ : perilaku

pegawai dan X2: disiplin pegawai, sedangkan variabel dependennya adalah: Y: kepuasan pengguna layanan. Persamaan model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

- Y: Kepuasan pengguna layanan
- $\alpha$ : Konstanta (intersep)
- $\beta_1 \beta_2$ : Koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen
- X<sub>1</sub>: Perilaku pegawai
- X<sub>2</sub>: Disiplin pegawai
- $\varepsilon$ : Error term (faktor pengganggu) atau variabel lain

### 3.10.5. Uji Parsial (t)

Uji t atau uji parsial untuk menguji signifikansi pengaruh semua variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dalam model regresi linier berganda. Menurut Ghazali (2021:148), uji t memiliki tujuan untuk menguji signifikansi koefisien secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen.

Uji t untuk mengetahui apakah variabel perilaku pegawai (X<sub>1</sub>) dan disiplin pegawai (X<sub>2</sub>) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan (Y) atau tidak. Hipotesis-hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Ho : Variabel-variabel bebas (perilaku pegawai dan disiplin pegawai) tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna layanan). Koefisien regresi variabel independen sama dengan nol ( $\beta = 0$ )

Ha : Variabel-variabel bebas (perilaku pegawai dan disiplin pegawai) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna layanan). Koefisien regresi masing-masing variabel independen bernilai tidak sama dengan nol ( $\beta \neq 0$ )

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005) dalam (Sutikno 2016) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- Jika nilai probabilitas signifikansi  $> 0,05$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak
- Jika nilai probabilitas signifikansi  $< 0,05$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima

### 3.10.6. Uji Simultan (f)

Uji f atau uji simultan, digunakan untuk menguji apakah semua variabel independen dalam model regresi linier berganda secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel perilaku pegawai ( $X_1$ ) dan disiplin pegawai ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan (Y). Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

- Jika nilai F hitung  $> F$  tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

- Jika nilai  $F$  hitung  $< F$  tabel, maka dapat disimpulkan variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen secara signifikan

### 3.10.7. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur seberapa besar kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika ( $R^2$ ) diperoleh mendekati 1 (satu), maka model tersebut dianggap semakin baik menjelaskan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat (*Arsindi et al., 2022*). Menurut Ghazali (2021:147), koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1. Nilai  $R^2$  yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sebaliknya, nilai  $R^2$  yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

Salah satu kelemahan utama penggunaan koefisien determinasi adalah cenderung meningkat dengan penambahan variabel independen ke dalam model, meskipun variabel tersebut tidak signifikan. Untuk mengatasi hal tersebut, digunakan Adjusted  $R^2$ , yang menyesuaikan  $R^2$  berdasarkan jumlah variabel independen dan ukuran sampel.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Gambaran Umum Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

Pemberlakuan Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan SE Kemendagri nomor 12 tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Kelas Cabang Dinas dan UPTD adalah dasar terbentuknya Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang dibawah koordinasi dan kewenangan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur

Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang beralamatkan di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo nomor 6, Kelurahan Sengon, Kabupaten Jombang, kode pos 61418, pos-el [cab.dispendikjombang@gmail.com](mailto:cab.dispendikjombang@gmail.com)

Dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 59 tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur melaksanakan sebagian urusan di bidang pendidikan yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi di wilayah kerjanya. (SMK, SMA dan PKPLK di lingkungan Kabupaten Jombang)

Tabel 4. 1 Lembaga SMA, SMK dan PKPLK di Lingkungan Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

| No | Nama Lembaga         | Bentuk Pendidikan | Status Lembaga |
|----|----------------------|-------------------|----------------|
| 1. | SLB ABCD Kurnia Asih | SLB               | Swasta         |
| 2. | SLB Cendekia         | SLB               | Swasta         |

| No  | Nama Lembaga                       | Bentuk Pendidikan | Status Lembaga |
|-----|------------------------------------|-------------------|----------------|
| 3.  | SLB Darul Ulum                     | SLB               | Swasta         |
| 4.  | SLB Hardika Bakti                  | SLB               | Swasta         |
| 5.  | SLB Muhammadiyah                   | SLB               | Swasta         |
| 6.  | SLB Negeri Balongsari Jombang      | SLB               | Negeri         |
| 7.  | SLB Negeri Jombang                 | SLB               | Negeri         |
| 8.  | SLB Pelita Bangsa                  | SLB               | Swasta         |
| 9.  | SLB Pelita Hati                    | SLB               | Swasta         |
| 10. | SLB Permata Hati                   | SLB               | Swasta         |
| 11. | SLB Sabilillah                     | SLB               | Swasta         |
| 12. | SLB Sunar Aji                      | SLB               | Swasta         |
| 13. | SLB Tunas Harapan I Tembelang      | SLB               | Swasta         |
| 14. | SLB Tunas Harapan II Peterongan    | SLB               | Swasta         |
| 15. | SLB Tunas Harapan III              | SLB               | Swasta         |
| 16. | SLB Tunas Harapan IV               | SLB               | Swasta         |
| 17. | SMA A Wahid Hasyim 4 Gudo          | SMA               | Swasta         |
| 18. | SMA A Wahid Hasyim Perak           | SMA               | Swasta         |
| 19. | SMA A Wahid Hasyim Tebuireng       | SMA               | Swasta         |
| 20. | SMA Abi Huroiroh                   | SMA               | Swasta         |
| 21. | SMA Avicenna Jombang               | SMA               | Swasta         |
| 22. | SMA Bahrul Ulum Tambak Beras       | SMA               | Swasta         |
| 23. | SMA Budi Utomo Perak               | SMA               | Swasta         |
| 24. | SMA Darul Ulum 1 Peterongan        | SMA               | Swasta         |
| 25. | SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT     | SMA               | Swasta         |
| 26. | SMA Darul Ulum 3 Peterongan        | SMA               | Swasta         |
| 27. | SMA Darul Ulum Tapen               | SMA               | Swasta         |
| 28. | SMA Diponegoro                     | SMA               | Swasta         |
| 29. | SMA Islam Mojopahit                | SMA               | Swasta         |
| 30. | SMA Islam Ngoro                    | SMA               | Swasta         |
| 31. | SMA Islam Sunan Ampel              | SMA               | Swasta         |
| 32. | SMA Islam Terpadu Misykat Al Anwar | SMA               | Swasta         |
| 33. | SMA Kosgoro 2                      | SMA               | Swasta         |
| 34. | SMA Madinatul Ulum Tembelang       | SMA               | Swasta         |
| 35. | SMA Miftahul Ulum                  | SMA               | Swasta         |

| No  | Nama Lembaga                 | Bentuk Pendidikan | Status Lembaga |
|-----|------------------------------|-------------------|----------------|
| 36. | SMA Muhammadiyah 1 Jombang   | SMA               | Swasta         |
| 37. | SMA Muhammadiyah 2 Mojoagung | SMA               | Swasta         |
| 38. | SMA Negeri 1 Jombang         | SMA               | Negeri         |
| 39. | SMA Negeri 2 Jombang         | SMA               | Negeri         |
| 40. | SMA Negeri 3 Jombang         | SMA               | Negeri         |
| 41. | SMA Negeri Bandarkedungmulyo | SMA               | Negeri         |
| 42. | SMA Negeri Bareng            | SMA               | Negeri         |
| 43. | SMA Negeri Jogoroto          | SMA               | Negeri         |
| 44. | SMA Negeri Kabuh             | SMA               | Negeri         |
| 45. | SMA Negeri Kesamben          | SMA               | Negeri         |
| 46. | SMA Negeri Mojoagung         | SMA               | Negeri         |
| 47. | SMA Negeri Ngoro             | SMA               | Negeri         |
| 48. | SMA Negeri Plandaan          | SMA               | Negeri         |
| 49. | SMA Negeri Ploso             | SMA               | Negeri         |
| 50. | SMA Pancasila                | SMA               | Swasta         |
| 51. | SMA Patriot Peterongan       | SMA               | Swasta         |
| 52. | SMA PGRI 1 Jombang           | SMA               | Swasta         |
| 53. | SMA PGRI 1 Ploso             | SMA               | Swasta         |
| 54. | SMA PGRI 2 Jombang           | SMA               | Swasta         |
| 55. | SMA PGRI Kesamben            | SMA               | Swasta         |
| 56. | SMA PGRI Megaluh             | SMA               | Swasta         |
| 57. | SMA PGRI Ngoro               | SMA               | Swasta         |
| 58. | SMA PGRI Perak               | SMA               | Swasta         |
| 59. | SMA PGRI Peterongan          | SMA               | Swasta         |
| 60. | SMA Primaganda               | SMA               | Swasta         |
| 61. | SMA Trensains Tebuireng      | SMA               | Swasta         |
| 62. | SMA YPM 3 Sumobito           | SMA               | Swasta         |
| 63. | SMK 10 Nopember Jombang      | SMK               | Swasta         |
| 64. | SMK Al - Hikmah Sumobito     | SMK               | Swasta         |
| 65. | SMK Al Asyari Diwek          | SMK               | Swasta         |
| 66. | SMK Al Ihsani                | SMK               | Swasta         |
| 67. | SMK Al Karamah Peterongan    | SMK               | Swasta         |
| 68. | SMK Al Kautsar Diwek         | SMK               | Swasta         |
| 69. | SMK Al-Malikus Sholeh        | SMK               | Swasta         |
| 70. | SMK Arrahmah                 | SMK               | Swasta         |
| 71. | SMK Bakti Indonesia Medika   | SMK               | Swasta         |

| No   | Nama Lembaga                      | Bentuk Pendidikan | Status Lembaga |
|------|-----------------------------------|-------------------|----------------|
| 72.  | SMK Bisri Syansuri Jombang        | SMK               | Swasta         |
| 73.  | SMK Budi Utomo                    | SMK               | Swasta         |
| 74.  | SMK Cakra Kusuma Ngoro            | SMK               | Swasta         |
| 75.  | SMK Darul Ulum 1 Peterongan       | SMK               | Swasta         |
| 76.  | SMK Darul Ulum Kepohdoko          | SMK               | Swasta         |
| 77.  | SMK Darussalam                    | SMK               | Swasta         |
| 78.  | SMK Diponegoro Ploso              | SMK               | Swasta         |
| 79.  | SMK Dwi Dharma Mojowarno          | SMK               | Swasta         |
| 80.  | SMK Dwija Bhakti 1 Jombang        | SMK               | Swasta         |
| 81.  | SMK Dwija Bhakti 2                | SMK               | Swasta         |
| 82.  | SMK Gajah Mada                    | SMK               | Swasta         |
| 83.  | SMK Global                        | SMK               | Swasta         |
| 84.  | SMK Ihsanniat Ngoro               | SMK               | Swasta         |
| 85.  | SMK Islam Mbah Bolong             | SMK               | Swasta         |
| 86.  | SMK Khoiriyah                     | SMK               | Swasta         |
| 87.  | SMK Kreatif Hasbullah Bahrul Ulum | SMK               | Swasta         |
| 88.  | SMK Kusuma Negara                 | SMK               | Swasta         |
| 89.  | SMK Kyai Mojo                     | SMK               | Swasta         |
| 90.  | SMK Maarif Ngoro                  | SMK               | Swasta         |
| 91.  | SMK Manbaul Huda                  | SMK               | Swasta         |
| 92.  | SMK Manunggal Bhakti              | SMK               | Swasta         |
| 93.  | SMK Matsna Karim                  | SMK               | Swasta         |
| 94.  | SMK Muhammadiyah 1 Ngoro          | SMK               | Swasta         |
| 95.  | SMK Muhammadiyah 2 Jogoroto       | SMK               | Swasta         |
| 96.  | SMK Muhammadiyah 3 Mojoagung      | SMK               | Swasta         |
| 97.  | SMK Nahdlatul Ulama 01 Jogoroto   | SMK               | Swasta         |
| 98.  | SMK Negeri 1 Jombang              | SMK               | Negeri         |
| 99.  | SMK Negeri 2 Jombang              | SMK               | Negeri         |
| 100. | SMK Negeri 3 Jombang              | SMK               | Negeri         |
| 101. | SMK Negeri Gudo                   | SMK               | Negeri         |
| 102. | SMK Negeri Kabuh                  | SMK               | Negeri         |
| 103. | SMK Negeri Kudu                   | SMK               | Negeri         |
| 104. | SMK Negeri Mojoagung              | SMK               | Negeri         |

| No   | Nama Lembaga                     | Bentuk Pendidikan | Status Lembaga |
|------|----------------------------------|-------------------|----------------|
| 105. | SMK Negeri Wonosalam             | SMK               | Negeri         |
| 106. | SMK Nusantara                    | SMK               | Swasta         |
| 107. | SMK Palapa Ngoro                 | SMK               | Swasta         |
| 108. | SMK Pancasila<br>Mojowarno       | SMK               | Swasta         |
| 109. | SMK Patriot Peterongan           | SMK               | Swasta         |
| 110. | SMK Pendidikan                   | SMK               | Swasta         |
| 111. | SMK Perguruan<br>Muallimat Cukir | SMK               | Swasta         |
| 112. | SMK PGRI 1 Jombang               | SMK               | Swasta         |
| 113. | SMK PGRI 2 Jombang               | SMK               | Swasta         |
| 114. | SMK PGRI 3 Jombang               | SMK               | Swasta         |
| 115. | SMK PGRI Mojoagung               | SMK               | Swasta         |
| 116. | SMK PGRI Ploso                   | SMK               | Swasta         |
| 117. | SMK Plus Khoiriyah<br>Hasyim     | SMK               | Swasta         |
| 118. | SMK Plus Umar Zahid              | SMK               | Swasta         |
| 119. | SMK Satria Bareng                | SMK               | Swasta         |
| 120. | SMK Sehat Insan<br>Perjuangan    | SMK               | Swasta         |
| 121. | SMK Sultan Agung 1<br>Tebuireng  | SMK               | Swasta         |
| 122. | SMK Sultan Agung 2<br>Diwek      | SMK               | Swasta         |
| 123. | SMK Sunan Ampel                  | SMK               | Swasta         |
| 124. | SMK Swadaya Milenial             | SMK               | Swasta         |
| 125. | SMK Tamansiswa                   | SMK               | Swasta         |
| 126. | SMK Tarbiyatunnasyiin<br>Diwek   | SMK               | Swasta         |
| 127. | SMK Telekomunikasi<br>Darul Ulum | SMK               | Swasta         |
| 128. | SMK TI Annajiyah Bu<br>Jombang   | SMK               | Swasta         |
| 129. | SMK Trisakti Kudu                | SMK               | Swasta         |
| 130. | SMK Unggulan NU<br>Mojoagung     | SMK               | Swasta         |
| 131. | SMK Widjaya                      | SMK               | Swasta         |
| 132. | SMK YPM 14 Sumobito              | SMK               | Swasta         |
| 133. | SLB ABCD Kurnia Asih             | SLB               | Swasta         |

#### 4.1.1. Struktur Organisasi Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

Struktur organisasi Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah

Kabupaten Jombang sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

#### **4.1.2. Tugas dan Fungsi Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang**

Dalam melaksanakan tugas, Kepala Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang dibantu oleh 3 (tiga) pejabat eselon IV, yaitu:

1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha;
2. Kepala Seksi Pendidikan Menengah Atas dan Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus;
3. Kepala Seksi Pendidikan Menengah Kejuruan.

Tugas pokok dan fungsi jabatan teruraikan dalam tugas pokok dan fungsi jabatan struktural sebagai berikut:

1. Kepala Cabang Dinas
  - a. Menyusun perencanaan dan kegiatan Cabang Dinas Pendidikan;
  - b. Pengordinasian dan pelaksanaan kebijakan dan program dibidang pendidikan menengah atas, pendidikan menengah kejuruan, pendidikan khusus dan pendidikan layanan khusus di wilayah kerjanya;
  - c. Pengordinasian dan pelaksanaan administrasi sesuai dengan lingkup bidang tugas di wilayah kerjanya;
  - d. Pelaksanaan pembinaan sesuai dengan lingkup tugasnya;
  - e. Pelaksanaan ketatausahaan;
  - f. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan program kerja kegiatan Cabang Dinas Pendidikan; dan
  - g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur sesuai kebutuhan organisasi dan kebijakan yang berlaku.

## 2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

- a. Melaksanakan pengelolaan dan pelayanan administrasi umum;
- b. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian;
- c. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan;
- d. Melaksanakan pengelolaan perlengkapan dan peralatan kantor;
- e. Melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat;
- f. Melaksanakan pengelolaan urusan rumah tangga;
- g. Melaksanakan pengelolaan penyusunan program, anggaran dan perundang-undangan;
- h. Melaksanakan pengelolaan kearsipan Cabang Dinas Pendidikan;
- i. Melaksanakan pemutakhiran dan validasi data pendidikan menengah, pendidikan kejuruan, pendidikan khusus dan pendidikan layanan khusus secara sistematis, terstruktur dan berkelanjutan;
- j. Melaksanakan monitoring dan evaluasi organisasi dan tatalaksana; dan
- k. Melaksanakan tugas tambahan lainnya yang diberikan Kepala Cabang Dinas Pendidikan sesuai arah kebijakan dan prioritas program kerja.

## 3. Kepala Seksi Pendidikan Menengah Atas, Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus

- a. Menyusun perencanaan kegiatan Seksi Pendidikan Menengah Atas, Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus secara sistematis dan terukur, sesuai dengan program dan kebutuhan satuan pendidikan di wilayah kerja;

- b. Melaksanakan peningkatan mutu, relevansi, efisiensi, dan efektivitas pengelolaan Pendidikan Menengah Atas, Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus;
- c. Melaksanakan pendampingan dalam rangka persiapan akreditasi satuan Pendidikan Menengah Atas, Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus;
- d. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan bimbingan teknis terhadap pengelolaan Pendidikan Menengah Atas, Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus berdasarkan 8 (delapan) Standar Nasional Pendidikan;
- e. Melaksanakan pembinaan operasional kelembagaan dan peserta didik Pendidikan Menengah Atas, Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus;
- f. Melaksanakan verifikasi izin pendirian dan operasional Pendidikan Menengah Atas, Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus;
- g. Melaksanakan koordinasi bantuan biaya pendidikan bagi peserta didik Pendidikan Menengah Atas, Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus;
- h. Menyiapkan bahan koordinasi dan pelaksanaan administrasi sesuai dengan ruang lingkup bidang tugas dan wilayah kerja kewenangannya;
- i. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan; dan

- j. Melaksanakan tugas tambahan lainnya yang diberikan oleh Kepala Cabang Dinas Pendidikan sesuai arah kebijakan dan prioritas program kerja.

#### 4. Kepala Seksi Pendidikan Menengah

- a. Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan Seksi Pendidikan Menengah Kejuruan;
- b. Melaksanakan peningkatan mutu, relevansi, efisiensi dan efektivitas pengelolaan Pendidikan Menengah Kejuruan;
- c. Melaksanakan pendampingan persiapan akreditasi satuan Pendidikan Menengah Kejuruan;
- d. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan bimbingan teknis dalam pengelolaan Pendidikan Menengah Kejuruan berdasarkan 8 (delapan) Standar Nasional Pendidikan;
- e. Melaksanakan pembinaan operasional kelembagaan dan peserta didik Pendidikan Menengah Kejuruan;
- f. Melaksanakan verifikasi izin pendirian dan operasional Pendidikan Menengah Kejuruan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- g. Melaksanakan verifikasi peserta didik Pendidikan Menengah Kejuruan;
- h. Melaksanakan koordinasi bantuan biaya pendidikan bagi peserta didik Pendidikan Menengah Kejuruan;
- i. Menyiapkan bahan koordinasi dan pelaksanaan administrasi yang sesuai dengan lingkup bidang tugas dan wilayah kewenangan kerjanya;

- j. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan; dan
- k. Melaksanakan tugas tambahan lainnya yang diberikan oleh Kepala Cabang Dinas Pendidikan sesuai arah kebijakan dan prioritas program kerja.

#### **4.1.3. Pelayanan Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang**

Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang berkomitmen untuk terus memperbaiki dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan mudah diakses oleh masyarakat. Jenis layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pendidikan antara lain:

- a. Pelayanan kepada pendidik dan tenaga kependidikan:
  - 1. Pengurusan Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK);
  - 2. Pengurusan SK Kenaikan Pangkat, SK Berkala, SK Pensiun;
  - 3. Pengurusan gaji;
  - 4. Pengurusan Tunjangan Profesi Guru (TPG) dan tunjangan-tunjangan lainnya;
  - 5. Pengurusan izin belajar, izin cuti;
  - 6. Pengembangan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan;
  - 7. Pembinaan kepegawaian;
  - 8. Membuat surat rekomendasi maupun surat keterangan;
- b. Pelayanan kepada peserta didik;
  - 1. Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB);

2. Mutasi Siswa;
  3. Pengurusan surat keterangan;
  4. Pengelolaan beasiswa pendidikan;
  5. Penyelenggaraan kegiatan siswa.
- c. Pelayanan kepada satuan pendidikan
1. Pengurusan izin pendirian sekolah;
  2. Pengurusan izin penyelenggaraan pendidikan;
  3. Penyaluran dana bantuan operasional sekolah (BOS, BPOPP, DAK);
  4. Pembinaan dan pengawasan sekolah;
  5. Membuat surat rekomendasi atau surat keterangan.
- d. Pelayanan kepada masyarakat
1. Pemberian informasi tentang pendidikan;
  2. Konsultasi pendidikan;
  3. Pengaduan tentang pendidikan.

Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional administrasi dan pelayanan kepada masyarakat maupun internal kantor. Pelayanan umum berada di bawah koordinasi Sub Bagian Tata Usaha yang bekerja langsung di bawah koordinasi Kepala Cabang Dinas.

Adapun ruang lingkup kegiatan yang dilaksanakan oleh bagian umum Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang:

1. Administrasi surat menyurat, kearsipan dan dokumentasi  
Penerimaan, pencatatan, distribusi, pengarsipan surat masuk dan keluar.  
Proses ini dilakukan secara sistematis dengan pendataan dalam buku

agenda maupun aplikasi digital untuk ketertiban dan ketelusuran surat dan dokumen dinas. Prosedur pelayanan administrasi surat menyurat, kearsipan dan dokumentasi sebagai berikut:

- a. Surat masuk diterima oleh pegawai bagian umum dan dicatat dalam buku agenda atau sistem digital;
- b. Surat diverifikasi, diberi nomor agenda dan didisposisi oleh pejabat berwenang dan didistribusikan kepada bagian terkait;
- c. Surat keluar disusun, diperiksa, ditandatangani pejabat berwenang, diberi nomor dan dikirim ke tujuan;
- d. Seluruh surat masuk dan keluar diarsipkan secara sistematis;
- e. Dokumentasi kegiatan kantor dilakukan oleh pegawai dokumentasi melalui foto, video dan diupload di media sosial.

## 2. Pengelolaan keuangan

Mengelola keuangan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan hingga pelaporan keuangan untuk tertib administrasi dan akuntabilitas keuangan. Prosedur bagian keuangan sebagai berikut:

- a. Setiap kebutuhan anggaran disusun dalam Rencana Anggaran Biaya (RAB);
- b. Pengajuan anggaran dilakukan sesuai tahapan dan disetujui oleh pimpinan;
- c. Pengeluaran dana dicatat dalam buku kas umum dan dilengkapi dengan bukti transaksi yang sah;
- d. Laporan pertanggungjawaban (SPJ) disusun dan disampaikan tepat waktu kepada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur;

- e. Dilakukan rekonsiliasi keuangan secara berkala dan diaudit sesuai ketentuan.

### 3. Pengelolaan aset dan inventaris kantor

Meliputi pendataan, perawatan dan penggunaan barang-barang inventaris serta pengaturan kebutuhan logistik kantor. Prosedur pengelolaan aset dan inventaris sebagai berikut:

- a. Setiap barang milik kantor dicatat dalam Kartu Inventaris Barang (KIB);
- b. Penggunaan barang dilakukan melalui pencatatan pemakaian dan tanggung jawab pengguna;
- c. Pemeriksaan dan pemeliharaan rutin dilakukan secara berkala;
- d. Mutasi dan penghapusan barang dilakukan dengan persetujuan pimpinan dan sesuai prosedur;
- e. Laporan inventaris disusun setiap akhir tahun dan dilaporkan ke Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

### 4. Kepegawaian

Melakukan pengelolaan data kepegawaian ASN dan non-ASN termasuk pengajuan cuti, kenaikan pangkat dan mutasi pegawai. Prosedur bagian kepegawaian sebagai berikut:

- a. Data pegawai (ASN dan non-ASN) dikelola melalui aplikasi dan dokumen fisik;
- b. Pengajuan cuti, kenaikan pangkat, mutasi dan layanan kepegawaian lainnya sesuai ketentuan yang berlaku;
- c. Absensi harian dipantau secara digital;

- d. Evaluasi kinerja dilakukan sistem laporan bulanan;
- e. Seluruh data kepegawaian disimpan dan diperbarui secara berkala.

#### 5. Pelayanan publik

Menerima tamu dan pengguna layanan, memberikan informasi terkait pendidikan dan membantu koordinasi antar sekolah atau lembaga di bawah kewenangan Cabang Dinas. Pelayanan publik Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang memberikan layanan cepat, ramah dan tepat kepada masyarakat dengan prosedur:

- a. Pengguna layanan datang ke Kantor dan diterima pegawai bagian pelayanan;
- b. Pegawai memberikan informasi awal dan mengarahkan sesuai kebutuhan layanan;
- c. Berkas atau dokumen permohonan diverifikasi oleh petugas teknis atau staf terkait. Jika dokumen lengkap, permohonan diproses sesuai ketentuan;
- d. Hasil layanan disampaikan kepada pemohon;
- e. Keluhan dan masukan masyarakat pengguna layanan dicatat dan ditindaklanjuti oleh pegawai terkait.

Setiap layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang dirancang dengan alur yang sistematis, mulai dari kedatangan pengguna layanan hingga selesainya proses pelayanan. Secara umum, alur pelayanan terdiri atas beberapa tahapan sebagai berikut:

#### 1. Kedatangan dan informasi awal

Pengguna layanan datang ke Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang dan disambut dengan ramah oleh pegawai pada meja resepsionis. Pengguna layanan dapat berkonsultasi terkait jenis layanan yang dibutuhkan. Pegawai administrasi akan memberikan informasi mengenai persyaratan dan dokumen yang perlu disiapkan. Apabila terdapat dokumen yang belum lengkap, pegawai akan memberikan penjelasan dan arahan untuk melengkapinya.

#### 2. Verifikasi dokumen dan pengajuan

Setelah seluruh dokumen dinyatakan lengkap, pegawai administrasi akan mengarahkan pengguna ke bagian layanan yang sesuai. Di bagian ini, dokumen akan diverifikasi kembali untuk memastikan keakuratan data kesesuaian ketentuan yang berlaku. Setelah proses verifikasi selesai, permohonan dicatat dan mulai diproses sesuai prosedur yang berlaku.

#### 3. Proses dan penyelesaian

Setiap permohonan diproses berdasarkan prosedur dan diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Untuk beberapa jenis layanan, seperti legalisir dokumen, proses dapat diselesaikan lebih cepat apabila pejabat yang berwenang berada di tempat. Namun, apabila proses memerlukan waktu beberapa hari kerja, pegawai akan menghubungi pengguna layanan apabila dokumen atau berkas telah selesai diproses.

#### 4. Penyerahan hasil layanan

Setelah proses pelayanan selesai, pegawai akan menghubungi pengguna layanan untuk menyampaikan bahwa dokumen atau hasil layanan telah

siap diambil. Penyerahan dilakukan sesuai prosedur, dengan tetap mengutamakan ketertiban dan ketepatan pelayanan.

Pegawai pada bagian umum di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dan tenaga pendukung non-ASN. Mereka bertugas secara langsung dalam menangani pelayanan administratif dan pelayanan teknis kepada masyarakat pengguna layanan dibidang pendidikan.

Secara umum, pegawai bagian pelayanan memiliki peran sebagai berikut:

1. Menyambut dan membantu tamu atau pengguna layanan yang datang ke Kantor Cabang Dinas;
2. Menangani pencatatan surat, pengarsipan dokumen, serta pengelolaan data administrasi lainnya;
3. Berkoordinasi dengan staf bidang lainnya dalam memproses berkas atau dokumen, seperti berkas keuangan, kepegawaian, legalisasi ijazah dan pengelolaan data satuan pendidikan.

Pegawai bagian umum menjalankan tugas dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan, seperti ramah, cepat tanggap, empati, sopan, bertanggung jawab dan komunikasi yang jelas dan efektif. Absen kehadiran dan evaluasi terhadap kinerja pegawai bagian umum juga dilakukan secara digital untuk tertib administrasi dan peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

## 4.2. Karakteristik Responden

Menganalisis karakter responden yang merupakan pegawai dari lembaga pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang berjumlah 100 orang mewakili keseluruhan pengguna layanan. Sebagai bentuk tujuan deskriptif karakter tersebut adalah menggambarkan karakteristik sampel berdasarkan jenis kelamin, umur dan jabatan.

### 4.2.1. Penyajian Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Data disajikan berdasarkan jenis kelamin responden dalam tabel berikut:

Tabel 4. 2 Penyajian Data Berdasarkan Jenis Kelamin

| No    | Jenis Kelamin | Responden | Prosentase |
|-------|---------------|-----------|------------|
| 1     | Laki-laki     | 44        | 44%        |
| 2     | Perempuan     | 56        | 56%        |
| Total |               | 100       | 100%       |

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin para pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang, responden yang paling banyak berpartisipasi dalam pengisian kuesioner masuk dalam kategori perempuan yaitu sebanyak 56 responden atau 56% dan sebanyak 44 responden atau 44% adalah responden laki-laki. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang didominasi perempuan.

#### 4.2.2. Penyajian Data Berdasarkan Jenis Umur

Data disajikan berdasarkan umur responden dalam tabel berikut:

Tabel 4. 3 Penyajian Data Berdasarkan Jenis Kelamin

| No    | Usia          | Jumlah | Presentasi |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1.    | ≤ 30 Tahun    | 12     | 12%        |
| 2.    | 31 – 40 Tahun | 50     | 50%        |
| 3.    | 41 – 50 Tahun | 24     | 24%        |
| 4.    | ≥ 51 Tahun    | 14     | 14%        |
| Total |               | 100    | 100%       |

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan usia pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang, responden berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 50 responden atau 50%, kemudian berusia 41-50 tahun sebanyak 24 responden atau 24%, berusia ≥ 51 Tahun sebanyak 14 responden atau 14% dan responden berusia ≤30 tahun sebanyak 12 responden atau 12%, maka dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang sebagian besar berusia 31-40 tahun.

#### 4.2.3. Penyajian Data Berdasarkan Jenis Jabatan

Data disajikan berdasarkan jenis jabatan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang:

Tabel 4. 4 Penyajian Data Berdasarkan Jenis Jabatan

| No    | Jenis Jabatan                 | Responden | Prosentase |
|-------|-------------------------------|-----------|------------|
| 1     | Kepala Sekolah                | 22        | 22%        |
| 2     | Kepala/Koordinator Tata Usaha | 13        | 13%        |
| 3     | Guru                          | 22        | 22%        |
| 4     | Staf Tata Usaha               | 15        | 15%        |
| 5     | Operator Sekolah              | 26        | 26%        |
| 6     | Bendahara                     | 2         | 2%         |
| Total |                               | 100       | 100%       |

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.3 responden yang jabatannya sebagai operator sekolah berjumlah 26 orang dengan prosentase 26%, Kepala sekolah berjumlah 22 orang dengan prosentase 22%, guru berjumlah 22 orang dengan prosentase 22%, staf tata usaha sejumlah 15 orang dengan prosentase 15%, kepala/koordinator tata usaha sejumlah 13 orang atau 13% dan responden yang mempunyai jabatan sebagai bendahara sebanyak 2 orang atau 2%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang sebagai responden yang memiliki jabatan sebagai operator sekolah lebih mendominasi.

#### 4.3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif variabel dalam penelitian ini menggambarkan variasi jawaban dari setiap pernyataan variabel yang telah diisi oleh 100 responden pada kuesioner yang telah dibagikan. Variasi hasil jawaban responden tersebut diolah menggunakan statistik dan disajikan secara jelas pada tabel berikut:

##### 4.3.1. Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Perilaku Pegawai (X1)

Hasil dari jawaban mengenai variabel perilaku pegawai melalui kuesioner kepada 100 responden pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Frekuensi Variabel Perilaku Pegawai (X1)

| Item | SS | %   | S  | %   | TS | %  | STS | %  | Total |
|------|----|-----|----|-----|----|----|-----|----|-------|
| X1.1 | 59 | 59% | 40 | 40% | 1  | 1% | 0   | 0% | 100   |
| X1.2 | 57 | 57% | 42 | 42% | 1  | 1% | 0   | 0% | 100   |

|      |    |     |    |     |   |    |   |    |     |
|------|----|-----|----|-----|---|----|---|----|-----|
| X1.3 | 50 | 50% | 47 | 47% | 3 | 3% | 0 | 0% | 100 |
| X1.4 | 47 | 47% | 51 | 51% | 2 | 2% | 0 | 0% | 100 |
| X1.5 | 45 | 45% | 54 | 54% | 1 | 1% | 0 | 0% | 100 |

Sumber: Data primer diolah 2025

Berdasarkan output SPSS diatas terkait variabel Perilaku Pegawai (X1) dapat diketahui bahwa:

1. Pernyataan X1.1 adalah apakah pegawai menyambut dengan ramah saat saya berkunjung ke Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang, responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 1 orang atau 1%, responden dengan jawaban Setuju (S) berjumlah 40 orang atau 40% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 59 orang atau 59%.
2. Pernyataan X1.2 adalah Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang menunjukkan sikap sopan dalam berinteraksi dengan saya, responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 1 orang atau 1%, responden dengan jawaban Setuju (S) berjumlah 42 orang atau 42% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 57 orang atau 57%.
3. Pernyataan X1.3 adalah Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang cepat tanggap dalam merespon pertanyaan atau permintaan saya, responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 3 orang atau 3%, responden dengan jawaban

Setuju (S) berjumlah 47 orang atau 47% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 50 orang atau 50%.

4. Pernyataan X1.4 adalah Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang menunjukkan empati atau perhatian terhadap kebutuhan atau permasalahan saya, responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 2 orang atau 2%, responden dengan jawaban Setuju (S) berjumlah 51 orang atau 51% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 47 orang atau 47%.
5. Pernyataan X1.5 adalah Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami, responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 1 orang atau 1%, responden dengan jawaban Setuju (S) berjumlah 54 orang atau 54% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 45 orang atau 45%.

#### 4.3.2. Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Disiplin Pegawai (X2)

Hasil dari jawaban mengenai variabel disiplin pegawai melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Frekuensi Variabel Disiplin Pegawai (X2)

| Item | SS | %   | S  | %   | TS | %  | STS | %  | Total |
|------|----|-----|----|-----|----|----|-----|----|-------|
| X2.1 | 35 | 35% | 62 | 62% | 3  | 3% | 0   | 0% | 100   |

|      |    |     |    |     |   |    |   |    |     |
|------|----|-----|----|-----|---|----|---|----|-----|
| X2.2 | 40 | 40% | 58 | 58% | 2 | 2% | 0 | 0% | 100 |
| X2.3 | 43 | 43% | 57 | 57% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 |
| X2.4 | 48 | 48% | 52 | 52% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 |

Sumber: Data primer diolah 2025

Berdasarkan output SPSS diatas terkait variabel Disiplin Pegawai (X2) dapat diketahui bahwa:

1. Pernyataan X2.1 adalah pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan, responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 3 orang atau 3%, responden dengan jawaban Setuju (S) berjumlah 62 orang atau 62% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 35 orang atau 35%.
2. Pernyataan X2.2 adalah pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (sesuai deadline), responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 2 orang atau 2%, responden dengan jawaban Setuju (S) berjumlah 58 orang atau 58% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 40 orang atau 40%.
3. Pernyataan X2.3 adalah Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku di kantor, responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban

Setuju (S) berjumlah 57 orang atau 57% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 43 orang atau 43%.

4. Pernyataan X2.4 adalah pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang bertanggung jawab menyelesaikan tugas dengan baik, responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Setuju (S) berjumlah 52 orang atau 52% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 48 orang atau 48%.

#### 4.3.3. Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

Hasil dari jawaban mengenai variabel Kepuasan Pengguna Layanan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pada pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

| Item | SS | %   | S  | %   | TS | %  | STS | %  | Total |
|------|----|-----|----|-----|----|----|-----|----|-------|
| Y.1  | 42 | 42% | 56 | 56% | 2  | 2% | 0   | 0% | 100   |
| Y.2  | 33 | 33% | 63 | 63% | 4  | 4% | 0   | 0% | 100   |
| Y.3  | 37 | 37% | 61 | 61% | 2  | 2% | 0   | 0% | 100   |
| Y.4  | 39 | 39% | 59 | 59% | 2  | 2% | 0   | 0% | 100   |
| Y.5  | 44 | 44% | 56 | 56% | 0  | 0% | 0   | 0% | 100   |
| Y.6  | 40 | 40% | 58 | 58% | 2  | 2% | 0   | 0% | 100   |

Sumber: Data primer diolah 2025

Berdasarkan output SPSS diatas terkait variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y) dapat diketahui bahwa:

1. Pernyataan Y.1 adalah layanan yang diberikan oleh Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang sesuai dengan standar yang

dijanjikan, responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 2 orang atau 2%, responden dengan jawaban Setuju (S) berjumlah 56 orang atau 56% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 42 orang atau 42%.

2. Pernyataan Y.2 adalah saya merasa puas karena pelayanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang melebihi ekspektasi saya, responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 4 orang atau 4%, responden dengan jawaban Setuju (S) berjumlah 63 orang atau 63% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 33 orang atau 33%.
3. Pernyataan Y.3 adalah proses pelayanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 2 orang atau 2%, responden dengan jawaban Setuju (S) berjumlah 61 orang atau 61% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 37 orang atau 37%.
4. Pernyataan Y.4 Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang mampu menjawab pertanyaan atau keluhan dengan jelas dan ramah, responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 2 orang atau 2%, responden dengan jawaban

Setuju (S) berjumlah 59 orang atau 59% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 39 orang atau 39%.

5. Pernyataan Y.5 adalah pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang bersikap jujur dan dapat dipercaya, responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Setuju (S) berjumlah 56 orang atau 56% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 44 orang atau 44%.
6. Pernyataan Y.6 adalah jenis layanan yang tersedia di Kantor Cabang dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang sudah mencakup kebutuhan utama saya sebagai pengguna layanan, responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 orang atau 0%, responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 2 orang atau 2%, responden dengan jawaban Setuju (S) berjumlah 58 orang atau 58% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 40 orang atau 40%.

#### **4.4. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner berupa angket sebagai teknik pengumpulan data, sehingga perlu dilakukan uji instrumen untuk menguji kelayakan suatu pernyataan. Uji instrumen dalam penelitian ini terdiri dari dua uji, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

##### **4.4.1. Uji Validitas**

Uji validitas untuk mengetahui kuesioner yang digunakan valid atau tidak. Kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan kuesioner dapat

mengungkapkan sesuatu yang dapat diukur. Uji validitas menguji semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini, keseluruhan variabel penelitian terdiri dari 15 pernyataan yang harus dijawab oleh 100 responden, untuk menguji semua indikator dari perilaku, disiplin pegawai dan kepuasan pengguna layanan valid atau tidak. Nilai tabel dapat diperoleh melalui rumus  $DF$  (*Degree of Freedom*) =  $n-2$  ( $100-2=98$ ) dengan tingkat kepercayaan 5% sehingga r-tabel dari semua variabel sebesar 0,1966. Selanjutnya semua pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid jika  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ .

### 1. Uji Validitas Variabel Perilaku Pegawai

Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Perilaku Pegawai

| Pernyataan | r-hitung<br>(person correlation) | Nilai r-tabel<br>N=98, a=0,05 | Keterangan                         |
|------------|----------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| X1.1       | 0,891                            | 0,1966                        | $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ |
| X1.2       | 0,903                            | 0,1966                        | $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ |
| X1.3       | 0,911                            | 0,1966                        | $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ |
| X1.4       | 0,905                            | 0,1966                        | $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ |
| X1.5       | 0,862                            | 0,1966                        | $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ |

Data diolah dengan SPSS versi 31

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa kuesioner untuk variabel perilaku pegawai terdiri atas 5 (lima) pernyataan. Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa seluruh pernyataan variabel perilaku pegawai  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  (0,1966) sehingga seluruh butir pernyataan pada kuesioner variabel perilaku pegawai berarti telah memenuhi syarat validitas, dinyatakan valid dan layak untuk digunakan penelitian.

## 2. Uji Validitas Variabel Disiplin Pegawai

Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Disiplin Pegawai

| Pernyataan | r-hitung<br>(person correlation) | Nilai r-tabel<br>N=98, a=0,05 | Keterangan       |
|------------|----------------------------------|-------------------------------|------------------|
| X2.1       | 0,911                            | 0,1966                        | r-hitung>r-tabel |
| X2.2       | 0,907                            | 0,1966                        | r-hitung>r-tabel |
| X2.3       | 0,929                            | 0,1966                        | r-hitung>r-tabel |
| X2.4       | 0,899                            | 0,1966                        | r-hitung>r-tabel |

Data diolah dengan SPSS versi 31

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa kuesioner variabel disiplin pegawai terdiri atas 4 (empat) pernyataan. Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa seluruh pernyataan variabel disiplin pegawai r-hitung > r-tabel (0,1966) sehingga seluruh butir pernyataan pada kuesioner variabel disiplin pegawai berarti telah memenuhi syarat validitas, dinyatakan valid dan layak untuk digunakan penelitian.

## 3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Layanan

Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Layanan

| Pernyataan | r-hitung<br>(person correlation) | Nilai r-tabel<br>N=98, a=0,05 | Keterangan       |
|------------|----------------------------------|-------------------------------|------------------|
| Y1         | 0,844                            | 0,1966                        | r-hitung>r-tabel |
| Y2         | 0,853                            | 0,1966                        | r-hitung>r-tabel |
| Y3         | 0,886                            | 0,1966                        | r-hitung>r-tabel |
| Y4         | 0,888                            | 0,1966                        | r-hitung>r-tabel |
| Y5         | 0,825                            | 0,1966                        | r-hitung>r-tabel |
| Y6         | 0,854                            | 0,1966                        | r-hitung>r-tabel |

Data diolah dengan SPSS versi 31

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa kuesioner variabel kepuasan pengguna layanan terdiri atas 6 (enam) pernyataan. Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa seluruh pernyataan variabel kepuasan pengguna layanan r-

hitung  $>$  r-tabel (0,1966) sehingga seluruh butir pernyataan pada kuesioner variabel kepuasan pengguna layanan berarti telah memenuhi syarat validitas, dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

#### 4.4.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pernyataan dapat memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya apabila dilakukan pengukuran yang sama secara berulang. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi jawaban responden terhadap butir-butir pernyataan pada variabel Perilaku Pegawai, Disiplin Pegawai dan Kepuasan Pengguna Layanan.

##### 1. Uji Reliabilitas Variabel Perilaku Pegawai

Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Variabel Perilaku Pegawai

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| 0,937                  | 5          |

Data diolah dengan SPSS versi 31

Berdasarkan tabel 4.11 tersebut hasil pengujian reliabilitas diatas, hasil Cronbach'S Alpha adalah 0,937 menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat baik. Nilai  $0,937 > 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item sangat reliabel (sangat baik) dengan N of Items 5 merupakan jumlah dari item pernyataan. Ini berarti jawaban responden untuk kelima item tersebut sangat konsisten dan saling berkorelasi dengan sangat baik dan variabel ini sangat dipercaya.

## 2. Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Pegawai

Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Pegawai

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| 0,932                  | 4          |

Data diolah dengan SPSS versi 31

Berdasarkan tabel 4.12 tersebut hasil pengujian reliabilitas diatas, hasil dari Cronbach's Alpha adalah 0,932 menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat baik . Nilai  $0,932 > 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item sangat reliabel (sangat baik) dengan N of Items 4 merupakan jumlah item pernyataan. Ini berarti masing-masing item saling berkaitan kuat dan memberikan kontribusi positif.

## 3. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna Layanan

Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna Layanan

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| 0,928                  | 6          |

Data diolah dengan SPSS versi 31

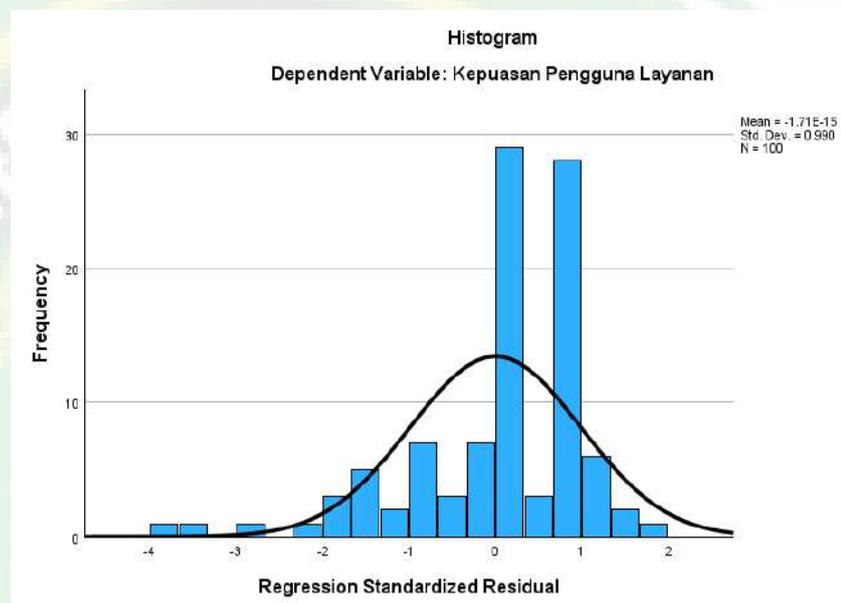
Berdasarkan tabel 4.13 tersebut hasil pengujian reliabilitas diatas, hasil Cronbach's Alpha adalah 0,928 menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat baik. Nilai  $0,928 > 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item sangat reliabel (sangat baik) dengan N of Items 6 merupakan jumlah item pernyataan. Ini berarti variabel kepuasan pengguna layanan konsisten dan stabil.

#### 4.4.3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala normalitas, uji multikolinieritas dan pengujian heteroskedastitas model regresi. Regresi linier disebut baik jika memenuhi asumsi data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

##### 4.4.3.1. Uji Normalitas

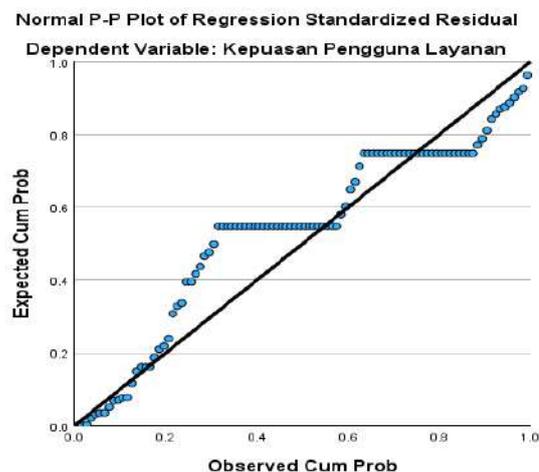
###### 1. Kurva Histogram



Gambar 4. 2 Kurva Histogram Data diolah dengan SPSS versi 31

Pada gambar 4.2 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.

## 2. Grafik Normal P-Plot



Gambar 4. 3 Grafik Normal P-Plot  
Data diolah dengan SPSS versi 31

Pada gambar 4.3 dapat diketahui bahwa data memiliki distribusi atau penyebaran normal, hal ini dapat dilihat dari penyebaran pada titik-titik yang mengikuti data sepanjang garis diagonal, meskipun dengan sedikit penyimpangan di tengah, namun secara keseluruhan cukup linier, sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

## 3. Sample Kolmogrof-Smirnov

Tabel 4. 14 Sample Kolmogrof-Smirnov

| One-Sample Kolmogrof-Smirnov Test |                |                         |
|-----------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                   |                | Unstandardized Residual |
| N                                 |                | 100                     |
| Normal Parameters a,b             | Mean           | 0,0000000               |
|                                   | Std. Deviation | 1,19513077              |
| Most Extreme Differences          | Absolute       | .238                    |
|                                   | Positive       | .129                    |
|                                   | Negative       | -.238                   |
| Test Statistic                    |                | .238                    |

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| Asymp.sig. (2-tailed)          | <0.06 |
| a. Test distribution is normal |       |
| b. Calculated from data        |       |

Data diolah dengan SPSS versi 31

Pada tabel 4.14 dapat diketahui bahwa data memiliki distribusi atau menyebar normal, hal ini dapat dilihat dari hasil asymp.sig yang hasilnya 0.06 Jadi dapat disimpulkan bahwa  $0,06 > 0,05$  dapat dikatakan bahwa variabel-variabel tersebut normal

#### 4.4.3.2. 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 4. 15 Uji Multikolonieritas

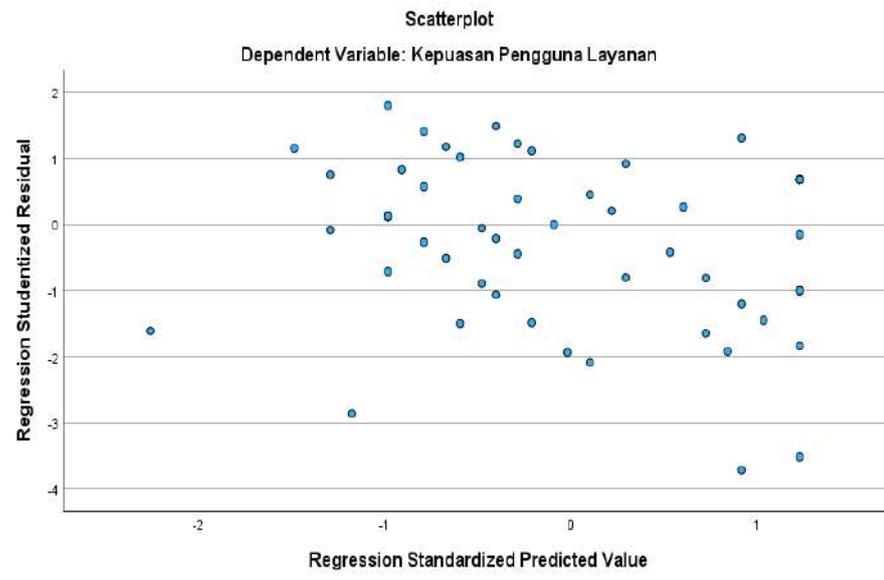
| Model |                  | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------------|-------------------------|-------|
|       |                  | Tolerance               | VIF   |
| 1     | Perilaku Pegawai | .284                    | 3,525 |
|       | Disiplin Pegawai | .284               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

Data diolah dengan SPSS versi 31

Berdasarkan tabel 4.15 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.

#### 4.4.3.3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4. 4 Uji Heteroskedastisitas

Data diolah dengan SPSS versi 31

Berdasarkan gambar diatas hasilnya tidak terdapat pola yang teratur, baik menyempit, melebar atau bergelombang. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas

#### 4.5. Uji Hipotesis

##### 4.5.1. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel perilaku dan disiplin pegawai terhadap variabel kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.

Tabel 4. 16 Analisis Regresi Linier Berganda

| Coefficient <sup>a</sup> |                  |                             |            |                          |       |       |
|--------------------------|------------------|-----------------------------|------------|--------------------------|-------|-------|
| 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 |

a. Dependent variabel: Kepuasan Pengguna Layanan

Data diolah dengan SPSS versi 31

Berdasarkan tabel 4.16, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

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

Berdasarkan hasil persamaan linier berganda tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. 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
- b. 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.

- c. 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.

#### 4.5.2. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada uji ini menunjukkan seberapa besar presentase variasi variabel bebas (independen) yang digunakan apakah mampu menjelaskan variasi variabel terikat (dependen).

Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary   |                   |          |                   |                            |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model   | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1   | .896 <sup>a</sup> | .804     | .799              | 1.207                      |
| a. Predictors: (Constant), total_Disiplin Pegawai, total_Perilaku Pegawai |                   |          |                   |                            |

Data diolah dengan SPSS versi 31

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,799 atau 79,9% dan sisanya sebesar 20,1%. Artinya variabel Perilaku Pegawai (X1) dan Disiplin Pegawai (X2) memberikan pengaruh sebesar 79,9% terhadap variabel Kepuasan Pengguna Layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Sedangkan

sisanya, 20,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Sehingga hasil dari uji koefisiensi determinasi tersebut sudah dapat dikatakan baik, karena  $R^2$  sudah cukup dari 0,2 atau 20% dan 0,3 atau 30%

#### 4.5.3. Uji Parsial (Uji T)

Uji t untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Berdasarkan tingkat signifikan yang telah ditentukan yaitu  $\alpha = 0,05$  adanya dua faktor independen dengan jumlah 100 orang, t tabel diperoleh dengan derajat bebas (df) :  $df = n-2 = 100 - 2 = 98$ , maka dapat diketahui nilai tabel adalah 1,660.

Jika nilai signifikan  $< 0,05$  dan nilai t-hitung  $> t$ -tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai signifikan  $> 0,05$  dan nilai t-hitung  $< t$ -tabel,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji t)

| 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   |

Data diolah dengan SPSS versi 31

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat nilai t dari variabel Perilaku Pegawai (X1) dan Disiplin Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y) yaitu:

### **1. Pengaruh variabel Perilaku Pegawai (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y)**

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  $4,852 > 1,660$  ( $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ). 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. Pengaruh variabel Disiplin Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y)**

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  $6,184 > 1,660$  ( $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ). 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).

#### **4.5.4. Uji Simultan (Uji F)**

Uji F adalah uji koefisien regresi secara simultan atau bersama-sama. Dalam Pengujian ini untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji F dalam penelitian ini untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas secara bersama-sama

apabila  $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$  dan nilai signifikansi probabilitas  $\text{sig} < 0,05$  maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas.

Tabel 4. 19 Hasil Uji Simultan (Uji F)

| ANOVA <sup>a</sup>  |            |                |    |             |         |                    |
|---|------------|----------------|----|-------------|---------|--------------------|
| Model   |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig                |
| 1   | Regression | 578.305        | 2  | 289.152     | 198.350 | <.001 <sup>b</sup> |
|   | 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 |            |                |    |             |         |                    |

Data diolah dengan SPSS versi 31

Berdasarkan tabel 4.19 Uji F diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan tabel output SPSS diatas diketahui nilai  $\text{sig} < 0,001$ . Karena  $\text{sig} < 0,05$  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).
- b. Berdasarkan tabel output SPSS diatas, diketahui nilai  $f\text{-hitung}$  adalah sebesar 198.350. Karena nilai  $f\text{-hitung}$   $198,350 > f\text{-tabel}$  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).

Catatan: nilai  $f\text{-tabel}$  didapat dari distribusi nilai  $f\text{-tabel}$  statistik pada signifikansi 0,05 dengan menggunakan rumus  $f\text{-tabel} = (k:n-k)$  dimana k adalah jumlah variabel bebas atau X, n adalah jumlah responden penelitian. Dalam penelitian ini jumlah k adalah 2 yaitu Perilaku Pegawai dan Disiplin

Pegawai. Sementara jumlah  $n$  adalah 100 responden. Selanjutnya nilai ini dimasukkan dalam rumus, maka dihasilkan angka  $(2;100-2) = (2;98)$ . Angka ini kemudian dijadikan acuan untuk mencari tabel statistik. Maka ditemukan nilai  $f$ -tabel adalah sebesar 3,089.

#### **4.6. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui jawaban atas rumusan penelitian ini. Berikut pembahasan hasil analisis data:

##### **4.6.1. Pengaruh Perilaku Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna Layanan**

Berdasarkan hasil uji penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa hasil dari  $t$ -hitung pada variabel Perilaku Pegawai ( $X_1$ ) sebesar 4,852 artinya lebih besar dari nilai  $t$ -tabel 1,660 dan nilai signifikan yang dihasilkan yaitu sebesar  $< 0,001$  dimana lebih kecil dari 0,05. Artinya variabel Perilaku Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian mengungkapkan adanya hubungan yang kuat antara Perilaku Pegawai dan Kepuasan Pengguna Layanan. Perilaku pegawai yang ramah, sopan, tanggap, empati atau perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan serta yang berkomunikasi yang jelas dan efektif secara nyata mendorong peningkatan kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.

##### **4.6.2. Pengaruh Disiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan**

Berdasarkan hasil uji penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa hasil dari  $t$ -hitung pada variabel Disiplin Pegawai ( $X_2$ ) sebesar 6,184

artinya lebih besar dari nilai t-tabel 1,660 dan nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu  $<0,001$  dimana lebih kecil dari 0,05. Artinya variabel Disiplin Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara disiplin pegawai dan kepuasan pengguna layanan. Ketika pegawai menunjukkan kedisiplinan yang tinggi meliputi ketepatan waktu pelayanan, ketaatan terhadap prosedur atau peraturan serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugas, maka kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan meningkat.

#### **4.6.3. Pengaruh Perilaku dan Disiplin Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna Layanan**

Berdasarkan hasil uji penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa perilaku dan disiplin pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Hal ini dibuktikan dari nilai f-hitung sebesar 198.350 lebih besar dari f-tabel 3,089 dan nilai signifikansi sebesar  $< 0,001$  dimana lebih kecil dari 0,05. Artinya variabel perilaku dan disiplin pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa perilaku dan disiplin pegawai secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian ini selaras dengan studi-studi sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Mustabir

Daming, 2024) mengungkapkan perilaku petugas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan.



## **BAB V PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan, maka penelitian ini dapat disimpulkan:

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

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, perilaku dan disiplin pegawai berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Saran peneliti sebagai berikut:

### 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.KS., M. ., Budi Harto, S.E., M. ., Titin Astuti, S.E., M. S., Nurlelasari 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%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.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

 UNIVERSITAS DARUL 'ULUM  
FAKULTAS EKONOMI  
Ekonomi Pembangunan, Manajemen, Akuntansi  
Jl. Gus Dur No. 29 A Jombang, Kode Pos 61413, Indonesia  
Telp. 0321-877192, Email: fak.ekonomiundar@gmail.com, http://www.undar.ac.id

---

Nomor : 285 /B/FE-Undar/VII/2025  
Lampiran : -0-  
Perihal : *Permohonan Ijin Penelitian Skripsi*

Kepada : Yang Terhormat,  
**Kepala Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang**  
Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo Nomor 6 Jombang

Di –  
Tempat.

*Assalamu 'alaikum War. Wab.*

Dalam rangka penyusunan Tugas Skripsi yang merupakan Mata Kuliah wajib bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi, bersama ini kami mohon kesediaanya Bapak/Ibu untuk memberikan ijin Penelitian Skripsi bagi mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini:

Nama : **Aniek Kurniati**  
NIM : 212361201065  
Tempat, Tgl. Lahir : Jombang, 29 Desember 1981  
Fakultas / Prog. Studi : Ekonomi / Manajemen  
Alamat : Dusun Wonosalam, RT. 003 – RW. 006, Desa Wonosalam  
Kec. Wonosalam, Kab. Jombang.

Keperluan : Penelitian Skripsi  
Judul : Pengaruh Perilaku dan Disiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.  
Lokasi : Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan banyak terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum War. Wab*

Jombang, 03 Juli 2025  
Dik. a. n.  
  
**Dr. Henry Dwijayani, SE., M. Si**  
NPP / 001 203 014



## Lampiran 2



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
DINAS PENDIDIKAN  
**CABANG DINAS PENDIDIKAN WILAYAH KABUPATEN JOMBANG**

Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo Nomor 6, Sengon, Jombang, Jawa Timur 61419  
Telepon (0321) 8493240 Pos-el [cab.dispendikiombang@gmail.com](mailto:cab.dispendikiombang@gmail.com)

Jombang, 4 Juli 2025

Nomor : 400.3/1129/101.6.26/2025  
Sifat : Terbuka  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian Skripsi

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Darul 'Ulum  
di  
Jombang

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor : 285/B/FE-Undar/VII/2025 tanggal 3 Juli 2025 hal Permohonan Izin Penelitian Skripsi, maka bersama ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan dan bersedia memberikan izin kepada :

Nama : ANIEK KURNIATI  
NIM : 212361201065  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Keperluan : Penelitian Skripsi  
Judul Skripsi : Pengaruh Perilaku dan Disiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang  
Tanggal Pelaksanaan : 4 s.d. 11 Juli 2024  
Tempat : Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang  
Catatan : Tidak mengganggu kegiatan pelayanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih

Jombang, 4 Juli 2025

Plt. Kepala Cabang Dinas Pendidikan  
Wilayah Kabupaten Jombang



Pinky Hidayati, S.Psi., M.Psi.  
Pembina (IV/a)  
NIP 197901202006042026



Sertifikat Elektronik

Catatan

1. UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"

2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSN

### Lampiran 3

#### KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Yth. Bapak/Ibu Pegawai SMA, SMK dan PKPLK  
di Lingkungan Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

Dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Program Studi Strata Satu (S1) Manajemen di Universitas Darul ‘Ulum Jombang dalam bentuk tugas akhir penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Perilaku dan Disiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang” mohon kesediaanya Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner yang telah saya siapkan.

Partisipasi Bapak/Ibu sangat berharga dan akan membantu kelancaran serta keberhasilan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis sejauh mana perilaku dan kedisiplinan pegawai mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.

Semua jawaban akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan semata-mata untuk kepentingan akademik. Saya sangat menghargai waktu dan kontribusi Bapak/Ibu dalam penelitian ini. Atas perhatian dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Aniek Kurniati  
NIM. 212361201065

## PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama:
2. Usia:
3. Jenis Kelamin: (laki-laki/perempuan)
4. Jabatan:
5. Instansi:

### B. PERNYATAAN

Jawablah semua pernyataan berikut dengan memilih salah satu dari empat alternatif jawaban yang telah disediakan dengan tanda centang.

**(Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju)**

- Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1
- Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- Setuju (S) diberi skor 3
- Sangat Setuju (SS) diberi skor 4

### PERNYATAAN TERKAIT PERILAKU PEGAWAI

| No | Pernyataan   | STS | TS | S | SS |
|----|--|-----|----|---|----|
|    |  | 1   | 2  | 3 | 4  |
| 1. | Pegawai menyambut dengan ramah saat saya berkunjung ke Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang                              |     |    |   |    |
| 2. | Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang menunjukkan sikap sopan dalam berinteraksi dengan saya                      |     |    |   |    |
| 3. | Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang cepat tanggap dalam merespon pertanyaan atau permintaan saya                |     |    |   |    |
| 4. | Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang menunjukkan empati atau perhatian terhadap kebutuhan atau permasalahan saya |     |    |   |    |
| 5. | Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami                      |     |    |   |    |

## PERNYATAAN TERKAIT DISIPLIN PEGAWAI

| No | Pernyataan   | STS | TS | S | SS |
|----|--|-----|----|---|----|
|    |  | 1   | 2  | 3 | 4  |
| 1. | Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan                 |     |    |   |    |
| 2. | Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (sesuai deadline) |     |    |   |    |
| 3. | Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku di kantor                       |     |    |   |    |
| 4. | Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang bertanggung jawab menyelesaikan tugas dengan baik                               |     |    |   |    |

## PERNYATAAN TERKAIT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

| No | Pernyataan   | STS | TS | S | SS |
|----|--|-----|----|---|----|
|    |  | 1   | 2  | 3 | 4  |
| 1. | Layanan yang diberikan oleh Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang sesuai dengan standar yang dijanjikan                           |     |    |   |    |
| 2. | Saya merasa puas karena pelayanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang melebihi ekspektasi saya                               |     |    |   |    |
| 3. | Proses pelayanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit                                 |     |    |   |    |
| 4. | Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang mampu menjawab pertanyaan atau keluhan dengan jelas dan ramah                       |     |    |   |    |
| 5. | Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang bersikap jujur dan dapat dipercaya  |     |    |   |    |
| 6. | Jenis layanan yang tersedia di Kantor Cabang dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang sudah mencakup kebutuhan utama saya sebagai pengguna layanan |     |    |   |    |

## Lampiran 4

## SAMPEL PENELITIAN

| NO  | NAMA                           | USIA (TAHUN) | L/P | JABATAN                          | INSTANSI                           |
|-----|--------------------------------|--------------|-----|----------------------------------|------------------------------------|
| 1.  | St. Ilmiah                     | 35           | P   | Guru                             | SLB Tunas Harapan IV               |
| 2.  | IMA SOBIRIN                    | 37           | L   | Staf Tata Usaha                  | SMA Negeri Plandaan                |
| 3.  | TITIK KURNIAWATI               | 51           | P   | Guru                             | SLB Cendekia                       |
| 4.  | Novita Ambar                   | 38           | P   | Guru                             | SLB ABCD Kurnia Asih               |
| 5.  | RIANTO SEPTIAN<br>SAYUTI PUTRA | 39           | L   | Staf Tata Usaha                  | SMA Pancasila                      |
| 6.  | Muhammad Ibnu Shina            | 40           | L   | Operator Sekolah                 | SMA Negeri 1 Jombang               |
| 7.  | DHINY RACHMAWATI               | 39           | P   | Guru                             | SLB Negeri Balongsari<br>Jombang   |
| 8.  | Anis                           | 42           | P   | Kepala Sekolah                   | SMA Diponegoro                     |
| 9.  | SAFINATUN NAFILAH,<br>S.Pd.    | 27           | P   | Operator Sekolah                 | SLB Tunas Harapan I<br>Tembelang   |
| 10. | Zafarul hadi                   | 54           | L   | Staf Tata Usaha                  | SMA Negeri Ngoro                   |
| 11. | Fatoni Army Bintoro            | 31           | L   | Guru                             | SLB Muhammadiyah<br>Jombang        |
| 12. | Ayunin                         | 37           | P   | Guru                             | SLB Negeri Jombang                 |
| 13. | Riris Fi'iza                   | 45           | P   | Guru                             | SLB Pelita Hati                    |
| 14. | YANU YOGO<br>SUSANTO           | 39           | L   | Operator Sekolah                 | SMA Negeri Ploso                   |
| 15. | Miftakhul Jannah               | 36           | P   | Kepala Sekolah                   | SLB Tunas Harapan III              |
| 16. | Dwi aimmatus sholichah         | 36           | P   | Kepala Sekolah                   | SLB pelita bangsa                  |
| 17. | Sichatul afwa                  | 34           | P   | Kepala Sekolah                   | SLB Tunas Harapan II<br>Peterongan |
| 18. | Imam Wahyudi                   | 48           | L   | Operator Sekolah                 | SMA Muhammadiyah 1<br>Jombang      |
| 19. | Ahmad Ubaidillah Zain,<br>S.Pd | 30           | L   | Kepala/Koordinator<br>Tata Usaha | SMA Darul Ulum 3<br>Peterongan     |
| 20. | Luluk Munzilah                 | 50           | P   | Kepala sekolah                   | SLB Permata Hati                   |
| 21. | M Farid Rizal, S.Si            | 36           | L   | Operator Sekolah                 | SMA Muhammadiyah 2<br>Mojoagung    |
| 22. | BENDI AGUNG<br>PRIONO S.Pd     | 37           | L   | Operator Sekolah                 | SMA Kosgoro 2                      |
| 23. | Mochamad Yusuf                 | 54           | L   | Kepala Sekolah                   | SMA Darul Ulum 1<br>Unggulan       |
| 24. | INANI FITRIANINGSIH            | 39           | P   | Kepala/Koordinator<br>Tata Usaha | SMK Negeri Wonosalam               |
| 25. | TATIK                          | 54           | P   | Staf Tata Usaha                  | SMK Negeri Kabuh                   |
| 26. | AYU SHINTA W. I                | 32           | P   | Staf Tata Usaha                  | SMK Negeri Kudu                    |
| 27. | Abdul Rachman Alfattah         | 41           | L   | Staf Tata Usaha                  | SMA Budi Utomo Perak               |
| 28. | Wiwin Andriyani, SE            | 49           | P   | Kepala/Koordinator<br>Tata Usaha | SMA Negeri 1 Jombang               |
| 29. | Anis fibriana                  | 41           | P   | Kepala/Koordinator<br>Tata Usaha | SMK Negeri Gudo                    |
| 30. | LULUK IZA ZAMZAMI              | 47           | P   | Staf Tata Usaha                  | SMA Negeri Kabuh                   |

|     |                               |    |   |                               |                                  |
|-----|-------------------------------|----|---|-------------------------------|----------------------------------|
| 31. | Wining Astini, S.Sos          | 48 | P | Staf Tata Usaha               | SMA Negeri Bandarkedungmulyo     |
| 32. | Rina                          | 38 | P | Staf Tata Usaha               | SMA Negeri Mojoagung             |
| 33. | Tjatoer Widoeri               | 54 | P | Kepala/Koordinator Tata Usaha | SMK Negeri 3 Jombang             |
| 34. | Mujiati                       | 59 | P | Guru                          | SMK PGRI 1 Jombang               |
| 35. | Suliswanto                    | 42 | L | Staf Tata Usaha               | SMA Negeri Jogoroto              |
| 36. | Gufron                        | 30 | L | Kepala/Koordinator Tata Usaha | SMK Dwija Bhakti 1 Jombang       |
| 37. | Nur Ifah                      | 52 | P | Guru                          | SMK Pancasila Jombang            |
| 38. | Argarini Rizqi Ayu Pradita    | 35 | P | Guru                          | SMK Widjaya                      |
| 39. | Sulianto                      | 32 | L | Guru                          | SMK Sehat Insan Perjuangan       |
| 40. | ZAMRONI                       | 38 | L | Guru                          | SLB Darul Ulum                   |
| 41. | Yuli Andriani                 | 51 | P | Guru                          | SMK Sultan Agung 2 Diwek Jombang |
| 42. | Dedy wahyu kurniawan          | 35 | L | Kepala sekolah                | SLB Sabilillah                   |
| 43. | Ani Nur Latifah               | 46 | P | Guru                          | SMK Muhammadiyah 3 Mojoagung     |
| 44. | Atik Ikarimawati              | 45 | P | Guru                          | SMA Negeri 3 Jombang             |
| 45. | NENES MASFIROTUL KAROMAH,S.Si | 52 | P | Kepala/Koordinator Tata Usaha | SMK Negeri 2 Jombang             |
| 46. | WIDA ASTUTIK, SE              | 40 | P | Kepala/Koordinator Tata Usaha | SMA Negeri Bareng                |
| 47. | YUYUNG HERNIWATI              | 43 | P | Staf Tata Usaha               | SMK Negeri Mojoagung             |
| 48. | Nurul Qomariyah               | 23 | P | Operator Sekolah              | SMK Tarbiyatunnasyiin            |
| 49. | Adi santoso                   | 30 | L | Kepala/Koordinator Tata Usaha | SMK Gajah Mada                   |
| 50. | MUKHAMAD GUNAWAN              | 29 | L | Operator Sekolah              | SMK 10 Nopember Jombang          |
| 51. | SUROSO                        | 44 | L | Kepala Sekolah                | SMK Matsna Karim                 |
| 52. | Adi CP                        | 36 | L | Operator Sekolah              | SMK Swadaya Milenial             |
| 53. | Andri Wahyuni                 | 35 | P | Operator Sekolah              | SMK PGRI 3 Jombang               |
| 54. | Lailis Saadah                 | 40 | P | Operator Sekolah              | SMK Khoiriyah                    |
| 55. | MUSTHOFIYAH                   | 40 | P | Guru                          | SMK Al-Hikmah Sumobito           |
| 56. | Muhammad Lanjar Sambudi       | 26 | L | Operator Sekolah              | SMK Palapa Ngoro                 |
| 57. | AGUS AHMAD ZAKKI KURNIAWAN    | 39 | L | Operator Sekolah              | SMK Budi Utomo                   |
| 58. | ACHMAD HASBULLOH              | 29 | L | Kepala/Koordinator Tata Usaha | SMK Patriot Peterongan           |
| 59. | Umi chayati                   | 47 | P | Kepala/Koordinator Tata Usaha | SMK Negeri 1 Jombang             |
| 60. | Aspar                         | 37 | L | Operator sekolah              | SMK Sultan Agung 1 Tebuireng     |
| 61. | CAHYANI INDRA SULISTIN        | 40 | P | Operator Sekolah              | SMK Al Ihsani                    |
| 62. | Nugroho Hadi, S.Pd            | 57 | L | Kepala Sekolah                | SMK Pendidikan                   |
| 63. | Ririn Muarifah                | 42 | P | Operator Sekolah              | SMK Kusuma Negara                |
| 64. | EMI FADILAH                   | 36 | P | Bendahara                     | SMK Al Kautsar Diwek             |
| 65. | Slamet Riyadi                 | 44 | L | Operator Sekolah              | SMK Plus Umar Zahid              |
| 66. | Ruruh Dwijayanti              | 37 | P | Guru                          | SMA Trensains Tebuireng          |

|     |                                  |    |   |                               |                                     |
|-----|----------------------------------|----|---|-------------------------------|-------------------------------------|
| 67. | Insaanu Mu'minaati               | 28 | P | Operator Sekolah              | SMK TI Annajiyah BU Jombang         |
| 68. | Verty Martha R.                  | 38 | P | Guru                          | SMK Bakti Indonesia Medika          |
| 69. | CATUR CAHYANTO                   | 50 | L | Kepala/Koordinator Tata Usaha | SMA Negeri Kesamben                 |
| 70. | ICHWANA                          | 45 | P | Staf Tata Usaha               | SMA Negeri 2 Jombang                |
| 71. | Ulfu adah HenikNingTyas          | 45 | P | Kepala sekolah                | SMA Primaganda                      |
| 72. | DEVIANA AJI KUSUMAWATI           | 45 | P | Kepala Sekolah                | SLB Sunar Aji                       |
| 73. | Lilik karimah                    | 41 | P | Kepala Sekolah                | SMA Islam Terpadu Misykat Al Anwar  |
| 74. | Kharis sofyan                    | 36 | L | Staf Tata Usaha               | SMA Darul Ulum 2 unggulan BPPT      |
| 75. | Ella                             | 38 | P | Guru                          | SMK Unggulan NU Mojoagung           |
| 76. | Shinta Farah Rohadatul Aisy, S.H | 26 | P | Operator Sekolah              | SMK Bisri Syansuri Jombang          |
| 77. | Siti Nur Azizah                  | 28 | P | Operator Sekolah              | SMA PGRI 1 Jombang                  |
| 78. | Afan Fanany                      | 38 | L | Operator Sekolah              | SMA Madinatul Ulum Tembelang        |
| 79. | Andri eka wahyudi                | 39 | L | Staf Tata Usaha               | SMA Darul Ulum Tapen                |
| 80. | Agus Tri Sudjoko                 | 53 | L | Staf Tata Usaha               | SMK Diponegoro Ploso                |
| 81. | Dwi Fatmawati                    | 35 | P | Operator Sekolah              | SMA PGRI 2 Jombang                  |
| 82. | DANNY SETYAWAN                   | 31 | L | Operator Sekolah              | SMK PGRI Ploso                      |
| 83. | Achmad Kurniawan                 | 34 | L | Kepala sekolah                | SMA Bahrul Ulum Tambakberas Jombang |
| 84. | Khusnul Farida                   | 36 | P | Kepala/Koordinator Tata Usaha | SMA Islam Mojopahit                 |
| 85. | Dinta Sitoresminingtyas          | 32 | P | Guru                          | SMA Avicenna Jombang                |
| 86. | Irvanda Rangga Fristian, S.H.    | 31 | L | Operator sekolah              | SMK Darussalam                      |
| 87. | Achmad Syariful Anam, S.Pd.      | 32 | L | Kepala sekolah                | SMK Al-Malikus Sholeh               |
| 88. | Tulus Susanto                    | 59 | L | Kepala sekolah                | SMK Al karamah Peterongan           |
| 89. | WIJI MARIANA, S.Pd               | 53 | P | Kepala Sekolah                | SMK Dwi Dharma Mojowarno            |
| 90. | MUSA EFENDI                      | 48 | L | Kepala Sekolah                | SMK Dwija Bhakti 2                  |
| 91. | Fery Sriafandi                   | 34 | L | Kepala Sekolah                | SMK Plus Khoiriyah Hasyim           |
| 92. | Ahmad Fathoni                    | 30 | L | Operator Sekolah              | SMK Telekomunikasi Darul Ulum       |
| 93. | NUR SAID                         | 35 | L | Guru                          | SMK YPM 14 Sumobito                 |
| 94. | Muhammad Agung wirawan           | 32 | L | Kepala sekolah                | SMK Islam Mbah Bolong               |
| 95. | Desi ratnasari                   | 32 | P | Operator sekolah              | SMK PGRI Mojoagung                  |
| 96. | Moh. Muchson                     | 53 | L | Kepala Sekolah                | SMK Maarif Ngoro                    |
| 97. | LULUK ZAZILAH                    | 37 | P | Bendahara                     | SMK Muhammadiyah 2 Jogoroto         |
| 98. | BETI KURNIA SARI, S. Pd, Gr.     | 36 | P | Kepala Sekolah                | SMK Satria Bareng                   |
| 99. | Irfan Sholeh B.                  | 50 | L | Guru                          | SMA Abi Huroiroh                    |
| 100 | Anik Ida Fauziah                 | 32 | P | Kepala Sekolah                | SMK Perguruan Muallimat             |

## Lampiran 5

## HASIL TABULASI JAWABAN RESPONDEN

## 1. Jawaban Responden Variabel Perilaku Pegawai (X1)

| Responden | Item_1 | Item_2 | Item_3 | Item_4 | Item_5 | Total |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1.        | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15    |
| 2.        | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 19    |
| 3.        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 4.        | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15    |
| 5.        | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15    |
| 6.        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 7.        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 8.        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 9.        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 10.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 11.       | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 17    |
| 12.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 13.       | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 18    |
| 14.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 15.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 16.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15    |
| 17.       | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 17    |
| 18.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15    |
| 19.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15    |
| 20.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 21.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15    |
| 22.       | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 18    |
| 23.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15    |
| 24.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 19    |
| 25.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15    |
| 26.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 15    |
| 27.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 28.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 29.       | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 17    |
| 30.       | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 16    |
| 31.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 19    |
| 32.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 33.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 34.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 35.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 36.       | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 17    |
| 37.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 19    |
| 38.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 39.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |
| 40.       | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 17    |
| 41.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 20    |

|     |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 42. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 43. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 44. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 45. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 46. | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 |
| 47. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 48. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 49. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 50. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 51. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 52. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 53. | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 |
| 54. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 55. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 56. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 57. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 58. | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 59. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 60. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 61. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 62. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 63. | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 64. | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 65. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 66. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 67. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 68. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 69. | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 70. | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 71. | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 72. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 73. | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 |
| 74. | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 75. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 76. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 77. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 78. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 79. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 80. | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 81. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 82. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 83. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 84. | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 85. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 86. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 87. | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |

|      |   |   |   |   |   |    |
|------|---|---|---|---|---|----|
| 88.  | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 |
| 89.  | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 90.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 91.  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 92.  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 93.  | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 94.  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 95.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 96.  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 97.  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 98.  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 99.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 100. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |

## 2. Jawaban Responden Variabel Disiplin Pegawai (X2)

| Responden | Item_1 | Item_2 | Item_3 | Item_4 | Total |
|-----------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1.        | 3      | 3      | 3      | 3      | 12    |
| 2.        | 3      | 4      | 4      | 4      | 15    |
| 3.        | 4      | 4      | 4      | 4      | 16    |
| 4.        | 3      | 3      | 3      | 3      | 12    |
| 5.        | 3      | 3      | 3      | 3      | 12    |
| 6.        | 4      | 4      | 4      | 4      | 16    |
| 7.        | 4      | 4      | 4      | 4      | 16    |
| 8.        | 4      | 3      | 4      | 4      | 15    |
| 9.        | 3      | 4      | 3      | 3      | 13    |
| 10.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 16    |
| 11.       | 3      | 3      | 3      | 4      | 13    |
| 12.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 16    |
| 13.       | 3      | 4      | 3      | 4      | 14    |
| 14.       | 3      | 4      | 4      | 4      | 15    |
| 15.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 16    |
| 16.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 12    |
| 17.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 12    |
| 18.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 12    |
| 19.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 12    |
| 20.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 16    |
| 21.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 12    |
| 22.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 12    |
| 23.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 12    |
| 24.       | 3      | 4      | 4      | 4      | 15    |
| 25.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 12    |
| 26.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 12    |
| 27.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 16    |
| 28.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 16    |
| 29.       | 3      | 3      | 4      | 3      | 13    |
| 30.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 12    |

|     |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|
| 31. | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 32. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 33. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 34. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 35. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 36. | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 |
| 37. | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 38. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 39. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 40. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 41. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 42. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 43. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 44. | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 45. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 46. | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 47. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 48. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 49. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 50. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 51. | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 52. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 53. | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 |
| 54. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 55. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 56. | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 57. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 58. | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 59. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 60. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 61. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 62. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 63. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 64. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 65. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 66. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 67. | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 68. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 69. | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 70. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 71. | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 72. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 73. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 74. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 75. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 76. | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |

|      |   |   |   |   |    |
|------|---|---|---|---|----|
| 77.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 78.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 79.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 80.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 81.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 82.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 83.  | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 84.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 85.  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 86.  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 87.  | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 88.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 89.  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 90.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 91.  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 92.  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 93.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 94.  | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 |
| 95.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 96.  | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 97.  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 98.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 99.  | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 100. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |

### 3. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

| Responden | Item_1 | Item_2 | Item_3 | Item_4 | Item_5 | Item_6 | Total |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1.        | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 18    |
| 2.        | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 20    |
| 3.        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 24    |
| 4.        | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 18    |
| 5.        | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 18    |
| 6.        | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 19    |
| 7.        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 24    |
| 8.        | 4      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 21    |
| 9.        | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 20    |
| 10.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 24    |
| 11.       | 4      | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      | 21    |
| 12.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 24    |
| 13.       | 4      | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      | 21    |
| 14.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 24    |
| 15.       | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 24    |
| 16.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 18    |
| 17.       | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 17    |
| 18.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 18    |
| 19.       | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 18    |

|     |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|----|
| 20. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 21. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 22. | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| 23. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 24. | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 |
| 25. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 26. | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 27. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 28. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 29. | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 30. | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| 31. | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 32. | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 21 |
| 33. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 34. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 35. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 36. | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 |
| 37. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 38. | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 39. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 40. | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 20 |
| 41. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 42. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 43. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 44. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 45. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 46. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 47. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 48. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 49. | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 50. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 51. | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| 52. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 53. | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 54. | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 55. | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 56. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 57. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 58. | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 |
| 59. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 60. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 61. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 62. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 63. | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 21 |
| 64. | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 65. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |

|      |   |   |   |   |   |   |    |
|------|---|---|---|---|---|---|----|
| 66.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 67.  | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 |
| 68.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 69.  | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 21 |
| 70.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 71.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 19 |
| 72.  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 73.  | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 74.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 75.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 76.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 77.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 78.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 79.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 80.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 81.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 82.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 83.  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 84.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 85.  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 86.  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 87.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 88.  | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 14 |
| 89.  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 21 |
| 90.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 91.  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 92.  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 93.  | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 21 |
| 94.  | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 13 |
| 95.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 96.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 97.  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 98.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 99.  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 100. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |

## Lampiran 6

## JAWABAN KUESIONER DARI RESPONDEN

## 1. Variabel Perilaku Pegawai (X1)

## X1.1

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Comulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS | -         | 0%      | 0%            | 0%                 |
| TS        | 1         | 1%      | 1%            | 1%                 |
| S         | 40        | 40%     | 40%           | 41%                |
| SS        | 59        | 59%     | 59%           | 100%               |
| Total     | 100       | 100%    | 100%          |                    |

## X1.2

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Comulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS | -         | 0%      | 0%            | 0%                 |
| TS        | 1         | 1%      | 1%            | 1%                 |
| S         | 42        | 42%     | 42%           | 43%                |
| SS        | 57        | 57%     | 57%           | 100%               |
| Total     | 100       | 100%    | 100%          |                    |

## X1.3

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Comulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS | -         | 0%      | 0%            | 0%                 |
| TS        | 3         | 3%      | 3%            | 3%                 |
| S         | 47        | 47%     | 47%           | 50%                |
| SS        | 50        | 50%     | 50%           | 100%               |
| Total     | 100       | 100%    | 100%          |                    |

X1.4

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Comulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS | -         | 0%      | 0%            | 0%                 |
| TS        | 2         | 2%      | 2%            | 2%                 |
| S         | 51        | 51%     | 51%           | 53%                |
| SS        | 47        | 47%     | 47%           | 100%               |
| Total     | 100       | 100%    | 100%          |                    |

X1.5

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Comulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS | -         | 0%      | 0%            | 0%                 |
| TS        | 1         | 1%      | 1%            | 1%                 |
| S         | 54        | 54%     | 54%           | 55%                |
| SS        | 45        | 45%     | 45%           | 100%               |
| Total     | 100       | 100%    | 100%          |                    |

## 2. Variabel Disiplin Pegawai (X2)

X2.1

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Comulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS | 0         | 0%      | 0%            | 0%                 |
| TS        | 3         | 3%      | 3%            | 3%                 |
| S         | 62        | 62%     | 62%           | 65%                |
| SS        | 35        | 35%     | 35%           | 100%               |
| Total     | 100       | 100%    | 100%          |                    |

X2.2

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Comulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS | 0         | 0%      | 0%            | 0%                 |
| TS        | 2         | 2%      | 2%            | 2%                 |
| S         | 58        | 58%     | 58%           | 60%                |
| SS        | 40        | 40%     | 40%           | 100%               |
| Total     | 100       | 100%    | 100%          |                    |

X2.3

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Comulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS | 0         | 0%      | 0%            | 0%                 |
| TS        | 0         | 0%      | 0%            | 0%                 |
| S         | 57        | 57%     | 57%           | 57%                |
| SS        | 43        | 43%     | 43%           | 100%               |
| Total     | 100       | 100%    | 100%          |                    |

X2.4

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Comulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS | 0         | 0%      | 0%            | 0%                 |
| TS        | 0         | 0%      | 0%            | 0%                 |
| S         | 52        | 52%     | 52%           | 52%                |
| SS        | 48        | 48%     | 48%           | 100%               |
| Total     | 100       | 100%    | 100%          |                    |

### 3. Variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

Y.1

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Comulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS | 0         | 0%      | 0%            | 0%                 |
| TS        | 2         | 2%      | 2%            | 2%                 |
| S         | 56        | 56%     | 56%           | 58%                |
| SS        | 42        | 42%     | 42%           | 100%               |
| Total     | 100       | 100%    | 100%          |                    |

Y.2

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Comulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS |           | 0%      | 0%            | 0%                 |
| TS        | 4         | 4%      | 4%            | 4%                 |
| S         | 63        | 63%     | 63%           | 67%                |
| SS        | 33        | 33%     | 33%           | 100%               |
| Total     | 100       | 100%    | 100%          |                    |

Y.3

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Comulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS |           | 0%      | 0%            | 0%                 |
| TS        | 2         | 2%      | 2%            | 2%                 |
| S         | 61        | 61%     | 61%           | 63%                |
| SS        | 37        | 37%     | 37%           | 100%               |
| Total     | 100       | 100%    | 100%          |                    |

Y.4

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Comulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS |           | 0%      | 0%            | 2%                 |
| TS        | 2         | 2%      | 2%            | 61%                |
| S         | 59        | 59%     | 59%           | 100%               |
| SS        | 39        | 39%     | 39%           |                    |
| Total     | 100       | 100%    | 100%          |                    |

Y.5

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Comulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS |           | 0%      | 0%            | 0%                 |
| TS        |           | 0%      | 0%            | 0%                 |
| S         | 56        | 56%     | 56%           | 56%                |
| SS        | 44        | 44%     | 44%           | 100%               |
| Total     | 100       | 100%    | 100%          |                    |

Y.6

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Comulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS |           | 0%      | 0%            | 0%                 |
| TS        | 2         | 2%      | 2%            | 2%                 |
| S         | 58        | 58%     | 58%           | 60%                |
| SS        | 40        | 40%     | 40%           | 100%               |
| Total     | 100       | 100%    | 100%          |                    |

## Lampiran 7

## HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

## 1. Variabel Perilaku Pegawai

## a. Uji Validitas

|          |                     | Correlations |        |        |        |        | TOTAL  |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|          |                     | X1.1         | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | X1     |
| X1.1     | Pearson Correlation | 1            | .888** | .727** | .723** | .660** | .891** |
|          | Sig. (2-tailed)     |              | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |
|          | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1.2     | Pearson Correlation | .888**       | 1      | .790** | .715** | .652** | .903** |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |
|          | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1.3     | Pearson Correlation | .727**       | .790** | 1      | .800** | .743** | .911** |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  |
|          | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1.4     | Pearson Correlation | .723**       | .715** | .800** | 1      | .802** | .905** |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  |
|          | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1.5     | Pearson Correlation | .660**       | .652** | .743** | .802** | 1      | .862** |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  |
|          | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| TOTAL X1 | Pearson Correlation | .891**       | .903** | .911** | .905** | .862** | 1      |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        |
|          | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## b. Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .937             | 5          |

## 2. Variabel Disiplin Pegawai

## a. Uji Validitas

|           |                     | <b>Correlations</b> |        |        |        | TOTAL X2 |
|-----------|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|----------|
|           |                     | X2.1                | X2.2   | X2.3   | X2.4   |          |
| X2.1      | Pearson Correlation | 1                   | .753** | .814** | .746** | .911**   |
|           | Sig. (2-tailed)     |                     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001    |
|           | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X2.2      | Pearson Correlation | .753**              | 1      | .795** | .753** | .907**   |
|           | Sig. (2-tailed)     | <.001               |        | <.001  | <.001  | <.001    |
|           | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X2.3      | Pearson Correlation | .814**              | .795** | 1      | .783** | .929**   |
|           | Sig. (2-tailed)     | <.001               | <.001  |        | <.001  | <.001    |
|           | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X2.4      | Pearson Correlation | .746**              | .753** | .783** | 1      | .899**   |
|           | Sig. (2-tailed)     | <.001               | <.001  | <.001  |        | <.001    |
|           | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100      |
| TOTAL LX2 | Pearson Correlation | .911**              | .907** | .929** | .899** | 1        |
|           | Sig. (2-tailed)     | <.001               | <.001  | <.001  | <.001  |          |
|           | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100      |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



|         |                     |        |       |       |       |       |        |        |
|---------|---------------------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| Y6      | Pearson Correlation | .749** | .676* | .652* | .654* | .663* | .854** | .854** |
|         | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | <.001  | <.001  |
|         | N                   | 100    | 100   | 100   | 100   | 100   | 100    | 100    |
| TOTAL Y | Pearson Correlation | .844** | .853* | .886* | .888* | .825* | 1      | 1      |
|         | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 |        |        |
|         | N                   | 100    | 100   | 100   | 100   | 100   | 100    | 100    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .928                   | 6          |

## Lampiran 8

## UJI ASUMSI KLASIK

## 1. Uji Normalitas

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|  |                         | Unstandardized<br>Residual |      |
|--|-------------------------|----------------------------|------|
| N  |                         | 100                        |      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>             | Mean                    | .0000000                   |      |
|  | Std. Deviation          | 1.19513077                 |      |
| Most Extreme<br>Differences                  | Absolute                | .238                       |      |
|  | Positive                | .129                       |      |
|  | Negative                | -.238                      |      |
| Test Statistic                               |                         | .238                       |      |
| Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>          |                         | <.006                      |      |
| Monte Carlo Sig. (2-<br>tailed) <sup>d</sup> | Sig.                    | <.006                      |      |
|  | 99% Confidence Interval | Lower Bound                | .000 |
|  |                         | Upper Bound                | .000 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

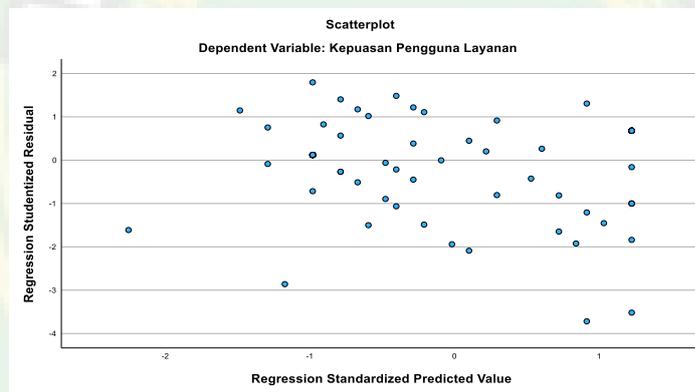
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

## 2. Uji Multikolonieritas

| Coefficients <sup>a</sup> |                  |                             |            |                           |       |       |                         |       |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|
| Model                     |                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  | Collinearity Statistics |       |
|                           |                  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant)       | 1.847                       | .933       |                           | 1.980 | .051  |                         |       |
|                           | Perilaku Pegawai | .466                        | .096       | .410                      | 4.851 | <.001 | .284                    | 3.525 |
|                           | Disiplin Pegawai | .752                        | .122       | .523                      | 6.184 | <.001 | .284                    | 3.525 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan

## 3. Uji Heteroskedastisitas



## Lampiran 9

## UJI HIPOTESIS

## 1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |                  |                             |            |                           |       |       |                         |       |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|
| Model                     |                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  | Collinearity Statistics |       |
|                           |                  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant)       | 1.847                       | .933       |                           | 1.980 | .051  |                         |       |
|                           | Perilaku Pegawai | .466                        | .096       | .410                      | 4.851 | <.001 | .284                    | 3.525 |
|                           | Disiplin Pegawai | .752                        | .122       | .523                      | 6.184 | <.001 | .284                    | 3.525 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan

## 2. Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .896 <sup>a</sup> | .804     | .799              | 1.20739                    |

a. Predictors: (Constant), Disiplin Pegawai, Perilaku Pegawai

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan

## 3. Uji Parsial (Uji t)

| Coefficients <sup>a</sup> |                  |                             |            |                           |       |       |                         |       |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|
| Model                     |                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  | Collinearity Statistics |       |
|                           |                  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant)       | 1.847                       | .933       |                           | 1.980 | .051  |                         |       |
|                           | Perilaku Pegawai | .466                        | .096       | .410                      | 4.852 | <.001 | .284                    | 3.525 |
|                           | Disiplin Pegawai | .752                        | .122       | .523                      | 6.184 | <.001 | .284                    | 3.525 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan

## 4. Uji Simultan (Uji f)

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |         |                    |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|--------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.               |
| 1                  | Regression | 578.305        | 2  | 289.152     | 198.350 | <.001 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 141.405        | 97 | 1.458       |         |                    |
|                    | Total      | 719.710        | 99 |             |         |                    |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1