

## **Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Aparatur Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pegalangan Kidul Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo**

Mariyatul Ulfa<sup>1</sup>, Drs. R. Hery Koeshardjono<sup>2\*</sup>, Yekti Rahajeng<sup>3</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Panca Marga Probolinggo  
Email : [herykoesjono@gmail.com](mailto:herykoesjono@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilaksanakan pada Pemerintahan Desa Pegalangan Kidul Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo dengan tujuan mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, kualitas pelayanan dan kedisiplinan aparatur pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat dalam memenuhi kepentingan masyarakat Desa Pegalangan Kidul. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan variabel X1 yaitu kecerdasan emosional, variabel X2 yaitu kualitas pelayanan, variabel X3 yaitu kedisiplinan dan variabel Y yaitu kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 68 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* yaitu sampel jenuh. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokolerasi, uji regresi linier berganda, uji determinasi, uji T, uji F dan uji Dominan dengan bantuan SPSS 23 untuk membuktikan pengaruh antar variabel independen dan variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel kecerdasan emosional, kualitas pelayanan dan kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dalam memenuhi kepentingan masyarakat Desa Pegalangan Kidul.

**Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Kuliatas Pelayanan, Kedisiplinan, Kepuasan Masyarakat.**

### **ABSTRACT**

*This research was conducted at the Pegalangan Kidul Village Government, Maron District, Probolinggo Regency with the aim of determining the influence of emotional intelligence, service quality and discipline of village government apparatus on community satisfaction in meeting the interests of the Pegalangan Kidul Village community. The type of research used in this study is a type of quantitative research with variable X1 namely emotional intelligence, variable X2 namely service quality, variable X3 namely discipline and variable Y namely community satisfaction. This study used a sample of 68 respondents. The sampling technique is non-probability sampling, which is a saturated sample. The data analysis methods used are validity, reliability, multicollinearity, heteroscedasticity, autocorrelation, multiple linear regression tests, determination tests, T tests, F tests and Dominant tests with the help of SPSS 23 to prove the influence between independent variables and dependent variables. The results of this study show that The variables of emotional intelligence, service quality and discipline have a positive and partially significant effect on community satisfaction in meeting the interests of the people of Pegalangan Kidul Village.*

**Keywords: emotional intelligence, quality of service, discipline, community satisfaction.**



## 1. PENDAHULUAN

### LatarBelakang

Pemerintah desa memiliki peranan yang begitu penting sebagai suatu wadah masyarakat dalam mencapai maksud suatu pemerintahan desa yakni dalam hal mensejahterakan masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah desa harus melayani masyarakat dengan baik agar masyarakat merasakan kepuasan didalamnya, sehingga apabila masyarakat sudah puas dalam pelayanan atau sesuai dengan harapan mereka yang diberikan oleh pemerintah desa maka akan terciptanya masyarakat yang sejahtera. Di dalam lingkungan masyarakat terdapat permasalahan atau kepentingan masyarakat yang tidak terduga. Sehingga masyarakat membutuhkan pemerintah desa tanpa mengenal waktu. Oleh karena itu aparatur pemerintah desa harus selalu sigap, dapat mengendalikan diri secara emosional dan harus selalu empati kepada masyarakat agar kita dapat memenuhi keinginan masyarakat dan terciptanya kepuasan didalamnya. Kecerdasan emosional adalah memperhatikan atau mengerti diri sendiri dan orang lain, serta meniru dengan cepat hal-hal yang ada di sekitar kita, agar dapat lebih sukses dalam menyesuaikan dengan permintaan lingkungan Sudaryo (2018:95). Kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan Sudarso (2016). Pelayanan dapat dikatakan baik jika mampu memenuhi harapan dan keinginan masyarakat. Kedisiplinan diartikan jika karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semuaperaturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku Hasibuan (2019). Kepuasan masyarakat atau pengguna layanan publik akan berkorelasi positif dengan derajat pelayanan yang mereka peroleh. Suatu layanan akan dianggap bernilai jika konsumen merasakan kepuasan Sukmayana (2017). Yang artinya masyarakat akan memberikan penilaian dan timbal balik yang baik ketika mereka merasa puas terhadap suatu pelayanan yang mereka terima dan sebaliknya, jika mereka mendapatkan pelayanan yang tidak baik maka akan timbul ketidakpuasan didalamnya.

### Rumusan Masalah

Apakah kecerdasan emosional berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Pegalangan Kidul? Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Pegalangan Kidul? Apakah kedisiplinan aparatur pemerintah desa berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Pegalangan Kidul?

## 2. TELAAH PUSTAKA

### Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional ialah suatu kemampuan setiap individu dalam mengatur emosi diri dan mampu mengenali emosi orang lain dalam rangka memotivasi diri sendiri dan membina hubungan dengan orang lain Sudaryo (2018).Empat dimensi kecerdasan



emosional (Sudaryo, Aribowo, & Sofiati, 2018) dibagi menjadi 20 indikator, yaitu: Self Awareness (kesadaran diri). Tergolong dalam tiga indikator yaitu: 1. Emotional Self Awareness (kesadaran emosional diri), 2. Accurate Self Assessment (penaksiran diri yang akurat), 3. Self Confidence (percaya diri). Self Management (manajemen diri). Terbagi menjadi enam indikator yaitu: 4. Self Control (pengaturan diri), 5. Trustworthiness (kepercayaan), 6. Conscientiousness (tanggung jawab diri), 7. Adaptability (adaptasi), 8. Achievement Orientation (berorientasi pada kesuksesan), 9. Initiative (inisiatif). Social Awareness (kesadaran sosial). Terbagi dalam tiga indikator: 10. Empathy (empati), 11. Service Orientation (berorientasi pada pelayanan), 12. Organization Awareness (kesadaran organisasi). Relationship Management (manajemen hubungan). Terbagi dalam delapan indikator: 13. Developing Others (mengembangkan orang lain), 14. Influence (memengaruhi), 15. Communication (komunikasi), 16. Conflict Management (manajemen konflik), 17. Leadership (kepemimpinan), 18. Change Catalyst (mau berubah), 19. Building Bonds (membangun hubungan), 20. Teamwork dan Collaboration (kerja sama tim dan kolaborasi).

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan antara harapan pelanggan atau masyarakat dengan kinerja pelayanan, evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dari hasil pelayanan tetapi juga mencakup terhadap proses penyampaian pada saat melakukan pelayanan Sudarso (2016). Terdapat indikator kualitas pelayanan yaitu yang terdiri dari: 1. Keandalan (Reliability), 2. Kesadaran (Awareness), 3. Perhatian (Attention), 4. Ketepatan (Accuracy) (Methiana, 2019).

### **Kedisiplinan**

Kedisiplinan merupakan suatu kesadaran seseorang dalam menaati peraturan disetiap organisasi atau perusahaan dengan sikap norma-norma sosial yang berlaku tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, jadi dalam menaati peraturan disetiap perusahaan tersebut atas dasar kesadaran diri masing-masing setiap individu Hasibuan (2019). Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, diantaranya: 1. Tujuan dan Kemampuan, 2. Teladan Pimpinan, 3. Balas Jasa, 4. Keadilan, 5. Waskat (pengawasan melekat), 6. Sanksi Hukuman, 7. Sikap Tegas, 8. Hubungan Kemanusiaan.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat atau pengguna layanan publik adalah suatu kepuasan masyarakat dimana harapan mereka sesuai dengan derajat yang mereka peroleh, suatu pelayanan akan bernilai jika masyarakat merasakan kepuasan Sukmayana (2017). Pelayanan publik bertujuan untuk kepuasan masyarakat. Kepuasan terwujud apabila pelayanan lebih baik dari standar pelayanan tersebut Sulistyio (2020). Suatu pakar



menyebutkan bahwa ada beberapa indikator kepuasan masyarakat yaitu Menurut Sukmayana (2017) yang terdiri dari: 1. Tingkat kepuasan dalam menyampaikan aspirasi, 2. Tingkat kepuasan dalam pelaksanaan fungsi legislatif, 3. Tingkat kepuasan masyarakat secara rasional, 4. Tingkat kepuasan masyarakat secara emosional.

### Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai secara statistik dapat diterima (Prasetyo, 2022). Hasil penelitian terdahulu menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat (Endah & Nanik, 2020). Hasil penelitian terdahulu menunjukkan disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Karlina, 2019).

### Hipotesis

H1: Variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Pegalangan Kidul.

H2: Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Pegalangan Kidul.

H3: Variabel kedisiplinan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Pegalangan Kidul.

### 3. METODOLOGI

Jenis penelitian disini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan rumusan masalah asosiatif menggunakan hubungan kausal. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data dari hasil kuisisioner yang disebar oleh peneliti. Data sekunder yang digunakan disini yaitu meliputi struktur karyawan dan data tentang sejarah berdirinya Pemerintahan Desa Pegalangan Kidul. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat Desa Pegalangan Kidul sebanyak 68 orang yang telah melakukan pelayanan pada Bulan Desember 2021 sampai Bulan Februari 2022. Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik pengambilan sampel berupa teknik *non probability sampling* yaitu sampel jenuh. Sampel dalam penelitian ini menggunakan 68 responden. Metode pengumpulan data disini menggunakan kuisisioner dan dokumentasi. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa yang digunakan adalah Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi), analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ), serta pengujian hipotesis menggunakan uji secara parsial, simultan dan dominan.



#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji validitas

Pertanyaan	X1	X2	X3	Y	r table	Keterangan
1	0,289	0,625	0,498	Y1.1	>0,2387	Valid
2	0,439	0,416	0,626	Y1.2	>0,2387	Valid
3	0,382	0,462	0,293	Y1.3	>0,2387	Valid
4	0,271	0,598	0,410	Y1.4	>0,2387	Valid
5	0,545	0,578	0,574	Y1.5	>0,2387	Valid
6	0,531	0,629	0,413	Y1.6	>0,2387	Valid
7	0,538	0,518	0,352	Y1.7	>0,2387	Valid
8	0,542	0,630	0,461	Y1.8	>0,2387	Valid
9	0,508	0,569	0,600	Y1.9	>0,2387	Valid
10	0,582	0,551	0,443	Y1.10	>0,2387	Valid
11	0,629	0,585	0,560	Y1.11	>0,2387	Valid
12	0,553	0,414	0,579	Y1.12	>0,2387	Valid
13	0,569	0,506	0,635	Y1.13	>0,2387	Valid
14	0,604	0,520	0,644	Y1.14	>0,2387	Valid
15	0,466	0,581	0,535	Y1.15	>0,2387	Valid
16	0,575	0,478	0,554	Y1.16	>0,2387	Valid
17	0,522	-	-	-	>0,2387	Valid
18	0,715	-	-	-	>0,2387	Valid
19	0,491	-	-	-	>0,2387	Valid
20	0,507	-	-	-	>0,2387	Valid

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Dari tabel di atas bisa dinyatakan jikaseluruh konsep pengukuran variabel (Kecerdasan Emosional, Kualitas pelayanan, Kedisiplinan Aparatur Desa, serta Rasa puas Masyarakat) yang dipakai didalam penelitian dengan beberapa item pernyataan dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  Setinggi 0,2387.

##### Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

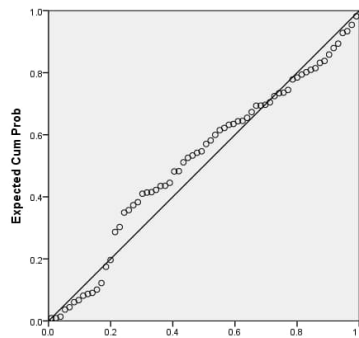
Variabel	Nilai Ketentuand	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kecerdasan Emosional	0,60	0,852	Reliabel
Kualitas pelayanan	0,60	0,838	Reliabel
Kedisiplinan	0,60	0,813	Reliabel
Rasa puas Masyarakat	0,60	0,950	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Dari tabel di atas bisa dinyatakan jika variabel (Kecerdasan Emosional, Kualitas pelayanan, Kedisiplinan Aparatur Desa, serta Rasa puas Masyarakat) menampakkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih tinggi dibanding 0,60 hinggaseluruh variabelitu dikatakan reliabel.



## Uji Normalitas



Gambar 1: Hasil Uji Normalitas

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Dari hasil pengujian normalitas dengan melihat grafik *probability plots* diatas menunjukkan bahwa titik-titik masih berada disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

## Uji Multikolinieritas

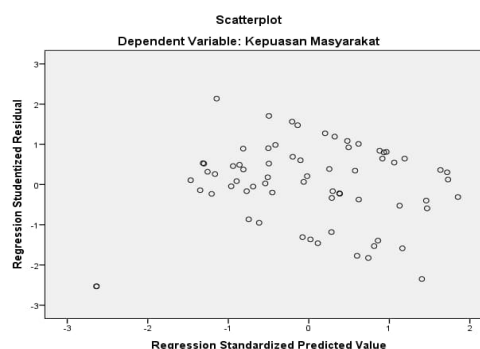
Tabel 3. Hasil Uji multikolinieritas

Variabel	VIF	Ketentuan	Keterangan
Kecerdasan emosional	1.109	< 10	Tidak multikolinieritas
Kualitas pelayanan	1.109	< 10	Tidak multikolinieritas
Kedisiplinan	1.109	< 10	Tidak multikolinieritas

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai VIF ketiga variabel memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan memiliki nilai tolerance lebih dari 0,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas.

## Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Dari grafik scatterplot di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 dan sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi.



### Analisis Linear Berganda

Tabel 4. Analisis Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients B	Keterangan
	-8.084	
Kecerdasan Emosional	0.268	Hubungan Positif
Kualitas Pelayanan	0.290	Hubungan Positif
Kedisiplinan	0.500	Hubungan Positif

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = -8,084 + 0,268 X_1 + 0,290 X_2 + 0,500 X_3 + e$$

Diketahui nilai konstanta sebesar -8,084, hal ini dapat diartikan jika variabel Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), Kedisiplinan ( $X_3$ ) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) nilainya sebesar -8,084. Nilai Koefisien Regresi  $b_1$  (Kecerdasan Emosional) bernilai positif dengan angka 0,268 artinya menunjukkan hubungan searah  $X_1$  dengan  $Y$ . Jika Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) naik maka Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) akan naik. Angka 0,268 menunjukkan setiap peningkatan Kecerdasan Emosional sebesar satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,268 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap. Koefisien Regresi  $b_2$  (Kualitas Pelayanan) bernilai positif dengan angka 0,290 artinya menunjukkan hubungan searah ( $X_2$ ) dengan  $Y$ . Jika Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) naik maka Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) akan naik. Angka 0,290 menunjukkan setiap peningkatan Kualitas Pelayanan sebesar satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,290 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap. Koefisien Regresi  $b_3$  (Kedisiplinan Aparatur Pemerintah Desa) bernilai positif dengan angka 0,500 artinya menunjukkan hubungan searah ( $X_3$ ) dengan  $Y$ . Jika Kedisiplinan ( $X_3$ ) naik maka Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) akan naik. Angka 0,500 menunjukkan setiap peningkatan Kedisiplinan sebesar satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,500 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.

### Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	Adjusted R Square	Keterangan
1	0.261	Berpengaruh 26,1%

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel di atas, besarnya pengaruh ketiga variabel independent (Kedisiplinan, Kualitas Pelayanan, dan Kecerdasan Emosional) terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat) diperoleh dari nilai *Adjusted R Square*. Berarti Kepuasan Masyarakat 26,1% dipengaruhi oleh Kedisiplinan Aparatur Pemerintah Desa, Kualitas Pelayanan, dan Kecerdasan Emosional. Sedangkan sisanya sebesar 73,9% (100% - 26,1%) Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain yang bukan termasuk dalam model penelitian ini.

## Uji Hipotesis

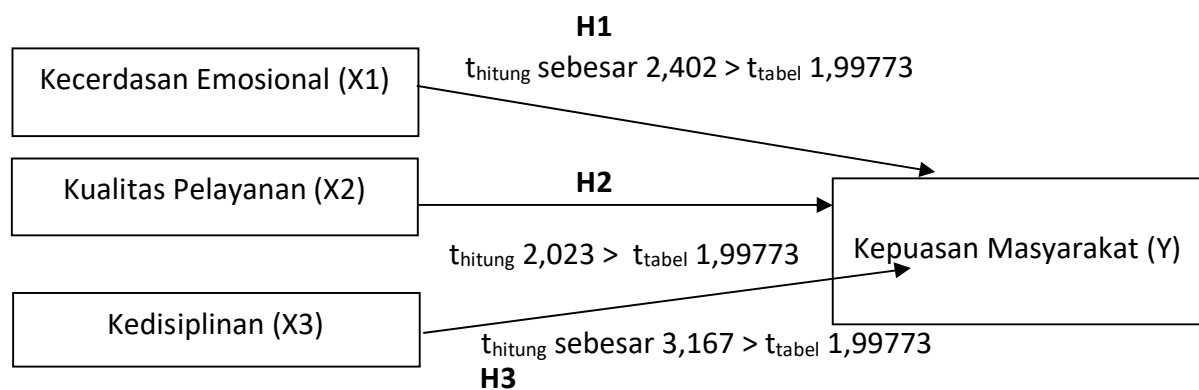
Tabel 6. Hasil Uji t

Variabel	Sig.	Ketentuan Sig.	Keterangan
Kecerdasan Emosional	.019	< 0,05	Berhubungan
Kualitas Pelayanan	.047	< 0,05	Berhubungan
Kedisiplinan	.002	< 0,05	Berhubungan

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Hasil Uji t untuk Kecerdasan Emosional diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,402 >  $t_{tabel}$  1,99773 dengan nilai signifikan sebesar 0,019 < 0,05 maka dapat dikatakan terdapat pengaruh signifikan Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil Uji t untuk Kualitas Pelayanan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,023 >  $t_{tabel}$  1,99773 dengan nilai signifikan 0,047 < 0,05 maka dapat dikatakan terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil Uji t untuk Kedisiplinan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,167 >  $t_{tabel}$  1,99773 dengan nilai signifikan 0,002 < 0,05 maka dapat dikatakan terdapat pengaruh signifikan Kedisiplinan terhadap Kepuasan Masyarakat.

## Pembahasan



Gambar 3: Hasil Kerangka Berpikir

Sumber: Data diolah, 2022

## Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil Uji t untuk Kecerdasan Emosional diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,402 >  $t_{tabel}$  1,99773 dengan nilai signifikan sebesar 0,019 < 0,05 maka dapat dikatakan terdapat pengaruh signifikan kecerdasan emosional secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Pegalangan Kidul Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. Jadi aparatur pemerintah desa harus selalu sigap, dapat mengendalikan diri secara emosional dan harus selalu empati kepada masyarakat agar dapat memenuhi keinginan masyarakat dan terciptanya kepuasan didalamnya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prasetyo (2022) yang berjudul "Kinerja Pegawai Dengan Dukungan Kecerdasan Emosional Dan Kepuasan Kerja". Dimana kecerdasan emosional disini merupakan suatu kemampuan untuk memantau dan membedakan perasaan dan emosi





seseorang maupun orang lain untuk membimbing pemikiran dan tindakan. Sehingga apabila seorang pegawai mampu mengendalikan perasaan dan emosinya secara baik maka akan terciptanya kepuasan didalamnya.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil Uji t untuk Kualitas Pelayanan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $2,023 > t_{tabel}$   $1,99773$  dengan nilai signifikan  $0,047 < 0,05$  maka dapat dikatakan terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pegalangan Kidul Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. Pelayanan dapat dikatakan baik jika mampu memenuhi harapan dan keinginan masyarakat. Karena fungsi kualitas pelayanan itu sendiri yaitu untuk memberikan perasaan nyaman dan puas kepada masyarakat. Oleh karena itu, kinerja pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sitanggang (2020) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar" dari hasil pengujian mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

### **Pengaruh Kedisiplinan Aparatur Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil Uji t untuk Kedisiplinan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $3,167 > t_{tabel}$   $1,99773$  dengan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$  maka dapat dikatakan terdapat pengaruh signifikan Kedisiplinan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pegalangan Kidul Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. Di suatu instansi tidak semua karyawan memiliki kedisiplinan yang baik, tetapi setidaknya sudah ada peraturan sendiri di setiap instansi untuk tercapainya sebuah tujuan. Kedisiplinan tersebut seperti patuh terhadap peraturan waktu pekerjaan, patuh terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan, dll. Kedisiplinan yang baik yaitu menaati peraturan perusahaan tersebut tanpa adanya paksaan, kesadaran diri sendiri untuk selalu disiplin dalam bekerja sehingga terciptanya kepuasan masyarakat atas kedisiplinan aparat pemerintah Desa Pegalangan Kidul. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khariri dan Endah & Nanik (2020) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat" dari hasil pengujian mengatakan bahwa kedisiplinan aparat pemerintah desa berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

## **5. KESIMPULAN**

Pada hasil penelitian ini uji secara parsial atau masing-masing yang menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional, kualitas pelayanan dan kedisiplinan menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bapak kepala desa Pegalangan Kidul untuk terus meninjau



kinerja dari perangkat desa, melakukan pembinaan kedisiplinan perangkat desa untuk lebih disiplin lagi, selalu memberikan pelayanan yang baik dan tetap menerapkan kecerdasan emosional yang baik agar tetap tercipta suatu kepuasan masyarakat didalamnya. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah responden dan menambahkan variabel independen yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat Desa Pegalangan Kidul.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Endah, Lulu' Khairi, & Nanik, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Business And Accounting Education Journal, BAEJ.
- Endah, Lulu' Khariri, & Nanik, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Business And Accounting Education Journal, BAEJ.
- Hasibuan, S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Janie, D. A. N. (2012). *Statistika Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. Semarang University Press.
- Karlina, E., & Dkk. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur*. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3.
- Methiana, I. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan (Pertama)*. Surabaya: Unitomo Press.
- Prasetyo, H. E. (2022). *Kinerja Pegawai dengan Dukungan Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja*. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Sitanggang, R., & Dkk. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar*. *Jurnal Administrasi Publik*, 5.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sudaryo, Yoyo; Aribowo, Agus; Sofiati, N. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*.
- Sudaryo, Y., Aribowo, A., & Sofiati, N. A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Kompensasi Tidak Langsung Dan Kinerja Fisik*. CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA Bandung.
- Sukmayana, D. (2017). *Kepuasan Masyarakat*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sulistyo, I. N. (2020). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen*. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*.