

***The Influence of Performance, Competence and Employee Work Discipline on  
Community Satisfaction at the Kalideres Sub-District Head Office***

***By:***

**Resti Apriyanti**

***ABSTRACT***

*This research is a quantitative research that aims to test and prove the effect of performance, competence and work discipline on people's satisfaction partially and simultaneously. This study used a sample of 100 people who used the services of the Kalideres Sub-District Head Office with accidental sampling technique. In this study, data were obtained through a questionnaire which was measured using a Likert scale. The data analysis technique used is descriptive and inferential analysis using SmartPLS 3.0. The results of this study indicate that: 1) performance has a positive and significant effect on people's satisfaction; 2) competence has a positive and significant effect on community satisfaction; 3) work discipline has a negative and significant effect on people's satisfaction; 4) performance, competence and work discipline have a simultaneous effect on people's satisfaction.*

***Keywords : performance, competence, work discipline, community satisfaction***

**Pengaruh Kinerja, Kompetensi dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap  
Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Kalideres**

**Oleh:**

**Resti Apriyanti**

**ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji dan membuktikan pengaruh kinerja, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 masyarakat yang menggunakan jasa pada Kantor Camat Kecamatan Kalideres dengan teknik *accidental sampling*. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui kuesioner yang diukur melalui skala *Likert*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial dengan menggunakan *SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; 2) kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; 3) disiplin kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; 4) kinerja, kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata kunci** : kinerja, kompetensi, disiplin kerja, kepuasan masyarakat