



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA SEMANGUS LAMA KECAMATAN MUARA LAKITAN KABUPATEN MUSI RAWAS**Sinthiya Wulan Dari¹, Ronal Aprianto², Irma Idayati³**

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau
e-mail: *¹sinthiawulandari21@gmail.com, ronal_aprianto@univbinainsan.ac.id²,
³irmaidayati@univbinainsan.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat Desa Semangus Lama, Kecamatan Muara Lakitan, Kabupaten Musi Rawas. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 74 kepala keluarga sebagai sampel penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Indikator-indikator seperti responsivitas, keandalan, serta ketepatan waktu dari petugas pelayanan menjadi faktor dominan yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengelolaan pelayanan publik di tingkat desa untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Disiplin Kerja, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Desa.

Abstract

This study aims to analyze the influence of public service quality and work discipline on community satisfaction in Semangus Lama Village, Muara Lakitan District, Musi Rawas Regency. The research employs a quantitative method with a survey approach involving 74 household heads as the research sample. The independent variables in this study are public service quality and work discipline, while the dependent variable is community satisfaction. Data were analyzed using the SmartPLS software to examine the relationships between variables. The results show that public service quality and work discipline have a positive and significant effect on community satisfaction. Indicators such as responsiveness, reliability, and timeliness of service personnel are dominant factors influencing the community's perception of public services. This study provides essential implications for managing public services at the village level to improve efficiency and service quality, ultimately enhancing community satisfaction.

Keywords: Public Service Quality, Work Discipline, Community Satisfaction, Village Services

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur Negara dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap Negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar

pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat (Alfionita dan Gunawan, 2020).

Disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai, 2004). Dengan disiplin kerja yang baik pada diri pegawai, maka akan semakin baik pula produktivitas kerja karyawan tersebut sehingga



menghasilkan pelayanan yang prima kepada masyarakat (Singodimedjo, 2000). Apabila pegawai disiplin kerjanya tinggi, maka organisasi akan mendapatkan banyak keuntungan dan artinya jika disiplin kerja pegawai menurun, maka organisasi akan mendapat banyak kerugian. Hal ini akan berdampak pada pelayanan kepada masyarakat (Hamzah, 2023).

Di sisi lain (Tjiptono, 2008), ditemukan bahwa kepuasan masyarakat ditentukan oleh dua faktor, yaitu keluhan masyarakat dan harapan terhadap layanan yang diterima dari pemberi layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan dan harapan kinerja. Kepuasan masyarakat merupakan pendapat masyarakat terhadap pembelian pelayanan dari penyedia layanan publik, membandingkan harapan dan kebutuhannya (Putra dan Yanti, 2024).

Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu yang membuktikan adanya pengaruh signifikan dari pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat, seperti pada penelitian (Feber dan Iskandar, 2024), dan (Syaifulloh dan Sucipto, 2022). Penelitian (Setyadi et al., 2024) juga menghasilkan Kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaan utama penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, terletak pada objek dan subjek penelitian.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian pada hakikatnya adalah strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditentukan dan menjadi pedoman bagi peneliti sepanjang proses penelitian (Yonita & Budiono, 2020). Menurut Arikunto, Aslami et al. (2019), desain penelitian seperti itu merupakan peta jalan bagi peneliti untuk secara tepat dan akurat memandu dan mengendalikan langsung proses penelitian sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Populasi

Populasi adalah suatu wilayah umum yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai

jumlah dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah masyarakat yang ingin berurusan di kantor desa berjumlah 362 (KK).

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penelitian ini menggunakan penelitian populasi (sensus) dengan mengambil seluruh populasi sebagai sampel penelitian. Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar lebih dari 100 dapat diambil antara 10– 15% atau 20–25% atau lebih, tergantung dari kemampuan peneliti dengan melihat segi waktu, tenaga, dan dana (Suharsimi Arikunto, 2019). Dari jumlah populasi 362 KK (Kartu Keluarga). Dengan demikian peneliti mengambil 20% dari populasi ($20\% \times 362 = 74,2$ dibulatkan 74 KK).

Sumber Data

sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer disebut juga data asli atau data baru yang mempunyai karakteristik terkini. Untuk memperoleh data primer, peneliti harus mengumpulkan data secara langsung. Teknik yang dapat peneliti gunakan untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi kelompok terfokus focus grup discussion (FGD), dan penyebaran kuesioner (Sardiyo, 2002). Dalam penelitian ini informasi yang diperoleh berasal dari sumber data primer seperti kuesioner dan wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber informasi yang ada (peneliti sekunder). Data sekunder tersedia dari berbagai sumber seperti Badan Pusat Statistik (BPS),



buku, laporan, dan jurnal (Sardiyo, 2002).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Observasi

Observasi sebagai metode pengumpulan data mempunyai ciri khas dibandingkan metode lainnya yaitu wawancara dan angket. Jika wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang saja, tetapi juga berlaku pada objek alam lainnya. Sutrisno Hadi (1986) menyatakan observasi adalah suatu proses kompleks yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua yang paling penting adalah proses observasi dan memori.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan suatu masalah yang ingin diselidiki, atau ketika ingin memperoleh informasi yang lebih rinci tentang responden. Jumlah respondennya agak sedikit. Metode pengumpulan data ini didasarkan pada laporan diri sendiri, atau setidaknya pengetahuan dan keyakinan pribadi.

c. Kuisioner

Kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang menyajikan kepada responden serangkaian pertanyaan atau dokumen untuk dijawab (Sugyono, 2011). Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efisien ketika peneliti mengetahui secara pasti variabel apa yang diukur dan apa yang dapat diharapkan oleh responden.

d. Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan sejumlah dokumen yang diperlukan sebagai bahan data informasi sesuai dengan masalah penelitian, seperti sejarah, struktur instansi, latar belakang, data absensi dan data pegawai (Sugiyono, 2019).

Instrumen penelitian

Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Angket atau angket yang dirancang sendiri oleh peneliti. "Instrumen penelitian adalah alat untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang diamati." (Sugiyono, 2018). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat untuk mengumpulkan data yang akurat. "Skala likert digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok mengenai suatu fenomena sosial tertentu".

Uji Instrumen Penelitian

Uji Instrumen Penelitian yang digunakan yaitu:

a. Validitas Konvergen (Convergen Validity)

Validitas Konvergen digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu indikator/pengukuran berkorelasi positif dengan indikator/ukuran alternatif yang konstruksinya sama. Indikator *factor* $\geq 0,7$ dianggap ideal. Artinya indikator tersebut valid dalam mengukur variabel yang dibentuknya. Berdasarkan pengalaman empiris sebuah penelitian nilai *loading factor* $\geq 0,5$ masih dapat diterima. Beberapa ahli menerima angka 0,4. ini mengharuskan *loading factor* $\leq 0,4$. Harus dikeluarkan dari model (di-drop), nilai kuadrat dari nilai *loading factor* disebut *communalities*. Nilai ini menunjukkan prestasi konstruk mampu menerangkan variasi yang ada dalam indikator (Haryono, 2017).

b. Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Validitas Diskriminan (Discriminant Validity) berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variabel) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Cara untuk menguji discriminant validity dengan indikator refleksi yaitu dengan melihat nilai cross loading untuk setiap variabel harus 0.70. Cara lain membandingkan akar kuadrat dari AVE untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk model. Discriminan validity yang baik



ditunjukkan dari akar kuadrat AVE untuk tiap konstruk lebih besar dari korelasi antar konstruk dalam model (Fornell dan Larcker 1981) dalam (Imam Ghazali, 2015).

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk menunjukkan keakuratan, konsistensi, dan ketepatan suatu instrumen saat mengukur konstruk. Mengukur reliabilitas suatu konstruk. Untuk mengukur reliabilitas dalam suatu konstruk dengan indikator refleksi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* sering disebut *Dillon Goldsteint's*. *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (under estimate) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *composite reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk.

b. Validitas Diskriminan

Dibandingkan dengan *Cronbach's alpha*, ukuran ini mengasumsikan ekuivalen antar pengukuran, dengan asumsi seluruh indikator memiliki bobot yang sama. Oleh karena itu, *Cronbach alpha cenderung under estimate* 60 dalam mengukur reliabilitas, sedangkan *composite reliability* merupakan *closer approximation* bahwa estimasi parameter tersebut benar (Imam Ghazali, 2015).

Metode Analisis Data

a. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural (*inner model*) metode ini menggunakan SmartPLS berdasarkan nilai koefisien jalur untuk memeriksa seberapa besar pengaruh antar variabel laten dalam perhitungan *bootstrapping*. Evaluasi didasarkan pada kriteria nilai dan nilai signifikansi *R-Squares* (Rahmad Soling Hamid, 2019).

Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Semangus Lama yang beralamat

Dusun VI Desa Semangus lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas Kode Pos 31666.

b. Waktu Penelitian

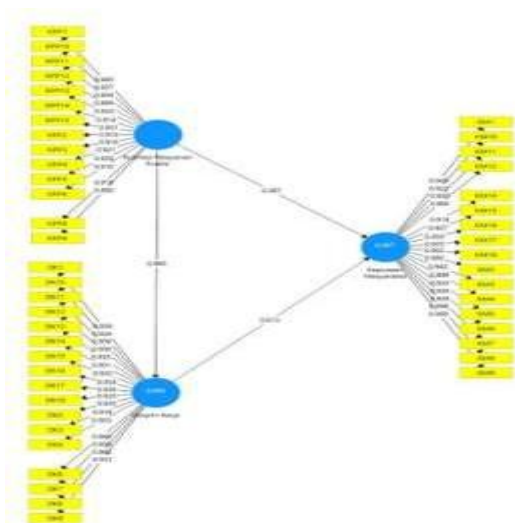
Adapun waktu penelitian ini selama 6(enam) bulan terhitung dari bulan September 2024 sampai bulan Februari 2025.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian Outer Model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji yang dilakukan pada outer model yaitu:

- Convergent Validity.** Nilai convergent validity merupakan nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan melebihi dari angka > 0.7 atau sering digunakan batas 0.6, sebagai batasan minimal dari loading factor.
- Discriminant Validity.** Nilai ini merupakan nilai cross loading factor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan memadai, dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading konstruk yang lain.
- Average Variance Extrated (AVE).** Nilai AVE yang diharapkan melebihi dari angka > 0.5 .
- Composite Reliability.** Data yang memiliki composite reliability > 0.7 dengan demikian data tersebut mempunyai reliabilitas yang tinggi.
- Cronbach Alpha.** Uji reliabilitas diperkuat dengan cronbach alpha. Nilai yang diharapkan melebihi dari angka > 0.6 untuk semua konstruk.



Berdasarkan Gambar di atas tampak bahwa keseluruhan loading factor CFA yang ketiga menunjukkan bahwa model sudah memenuhi syarat convergent validity karena nilai loading factor sudah lebih dari 0,7. Artinya seluruh indikator valid sebagai alat ukur untuk variabelnya masing-masing sehingga kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipergunakan sebagai alat untuk mengukur data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Tabel Korelasi Antar Konstruk

	Disiplin Kerja	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan Publik
Disiplin Kerja	0.930		
Kepuasan Masyarakat	0.998	0.919	
Kualitas Pelayanan Publik	0.995	0.997	0.918

Sumber: Pengolahan Data dengan SmartPLS3, 2023

Reliabilitas

a. Uji Composite Reliability

Outer Model selain diukur untuk menilai Validitas Konvergen Dan Validitas Diskriminan juga dapat dilakukan dengan melihat reliabilitas variabel laten atau konstruk yang di ukur dengan melihat nilai compositereliability blok indikator yang mengukur konstruk. Composite reliability merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada

suatu variabel. Suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi composite reliability apabila memiliki nilai composite reliability $> 0,6$ (Imam Ghazali, 2015).

Berikut ini merupakan nilai composite reliability dari masing- masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel Nilai Composite Reliability

	Composite Reliability
Disiplin Kerja	0.991
Kepuasan Masyarakat	0.989
Kualitas Pelayanan Publik	0.987

Sumber: Pengolahan Data dengan SmartPLS3, 2023

Hasil estimasi dari tabel di atas menunjukkan nilai composite reliability untuk semua variabel laten atau konstruk berada diatas 0.7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki realibilitas yang baik sesuai dengan batas nilai minimum yang disyaratkan. Dimana nilai composite reliability harus lebih besar dari 0.7 untuk penelitian yang bersifat confirmatory research dan nilai 0.6-0.7 dapat diterima untuk penelitian yang bersifat exploratory research (Imam Ghazali, 2015).

b. Uji Cronbach Alpha

Outer Model selain diukur untuk menilai Validitas Konvergen dan Validitas Diskriminan juga dapat dilakukan dengan melihat reliabilitas variabel laten atau konstruk yang di ukur dengan melihat nilai Cronbach alpha blok indikator yang mengukur konstruk. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi cronbach alpha apabila memiliki nilai cronbach alpha $> 0,7$. Berikut ini merupakan nilai dari cronbach alpha dari masing-masing variabel:

Tabel Nilai Cronbach Alpha



	Cronbach Alpha
Disiplin Kerja	0.990
Kepuasan Masyarakat	0.988
Kualitas Pelayanan Publik	0.986

Sumber: Pengolahan Data dengan SmartPLS3, 2023

Hasil estimasi dari tabel , menunjukkan nilai cronbach alpha untuk semua variabel laten atau konstruk berada diatas 0.6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki realibilitas yang baik sesuai dengan batas nilai minimum yang disyaratkan. Dimana nilai composite reliability harus lebih besar dari 0.7 untuk penelitian yang bersifat confirmatory research dan nilai 0.6 - 0.7 dapat diterima untuk penelitian yang bersifat exploratory research (Imam Ghazali, 2015).

Analisis Model Struktural (Inner Model)

Dalam PLS, pengujian setiap hubungan dilakukann dengan menggunakan simulasi dengan menggunakan metode bootstrapping terhadap sampel. Pengujian ini bertujuan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data dalam sebuah penelitian.

a. Analisis R-Squares (R^2)

Nilai R^2 menunjukkan tingkat determinasi antar variabel eLKogen terhadap variabel endogennya. R^2 semkain besar menunjukkan tingat determinsi yang semakin baik.

Tabel Nilai R^2 (R-Squares)

	R-Squares
Disiplin Kerja	0.990
Kepuasan Masyarakat	0.997

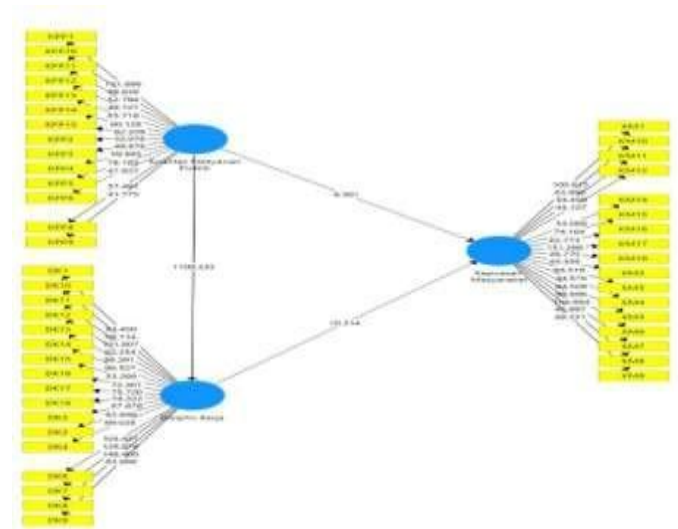
Sumber: Pengolahan Data dengan SmartPLS3, 2023

Hasil perhitungan R-Squares untuk setiap varibel laten endogen dapat dilihat pada tabel 4.13, menunjukkan bahwa nilai R-Squares berada pada rentan 0.196. Berdasarkan hal tersebut maka hasil

perhitungan R^2 menunjukkan bahwa R^2 termasuk dalam kuat (0.952). Untuk menunjukkan ktegori model nilai R^2 yaitu 0.67 (Kuat), 0.33 (Moderate) dan 0.19 (Lemah) (Chin, 1998) dalam (Imam Ghozali, 2015).

Uji Hipotesis

Dasar yang digunakan dalam pengujian hiotesis merupakan nilai yang terdapat pada output path coefficients. Berikut output estimasi untuk pengujian hipotesis.



Gambar Output Bootstrapping

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan estimasi dari nilai outer loading indikator dari setiap variabel laten setelah dilakukanya modifikasi dengan mengeliminasi atau melakukan drooping pada variabel laten yang tidak valid atau tidak memenuhi syarat validity convergen. Masing-masing nilai digambarkan pada tabel di bawah ini.

Tabel Nilai Output Bootstrapping

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
Disiplin Kerja -> Kepuasan Masyarakat	0.613	0.613	0.059	10.314	0.000
Kualitas Pelayanan Publik -> Disiplin Kerja	0.995	0.995	0.001	1109.232	0.000
Kualitas Pelayanan Publik -> Kepuasan Masyarakat	0.387	0.387	0.060	6.501	0.000

Sumber: Data Olahan SmartPLS 3.0



Berdasarkan tabel di atas, dapat kita lihat bahwa Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat terbukti. Hal ini disebabkan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan hasil bahwa Kualitas Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai keefisien jalur original sample estimasi sebesar 0.387 dengan signifikan dibawah 5% yang ditunjukkan dengan nilai t-statistik 6.501 dimana lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1.984. nilai P-Value sebesar 0.000. Nilai P-value ($0.000 < \alpha = 5$). Dengan demikian estimasi bahwa berpengaruh positif terhadap Perilaku Keuangan. Berdasarkan hasil regresi dapat disimpulkan bahwa hipotesis **diterima, hal ini berarti semakin tinggi Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja maka semakin baik pula Kepuasan Masyarakat dan berdampak pada semakin baiknya Kepuasan Masyarakat.**

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis serta berbagai pengujian yang telah dilakukan, selanjutnya akan dilakukan pembahasan dari hasil olah data dalam penelitian ini sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh antar variabel-variabel laten, baik berhubungan secara langsung maupun secara tidak langsung. Variabel pada penelitian ini ialah Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja sebagai variabel X (variabel independent) dan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel Y (variabel dependent). Penelitian ini melakukan modifikasi terhadap pengujian data dikarenakan terdapat beberapa hasil indikator tidak memenuhi syarat sehingga harus dilakukan dropping atau eliminasi pada setiap indikator variabel yang tidak memenuhi syarat discriminant validity. Suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi syarat apabila memiliki nilai composite reliability > 0.7 (Imam Ghazali, 2015).

Indikator-indikator yang telah di eliminasi pada penelitian ini yaitu pada indikator Kualitaas Pelayanan Publik terdapat satu indikator yang harus di-

dropping atau eliminasi karena nilai pada indikator variabel tersebut tergolong rendah dan tidak sesuai kriteria, Disiplin Kerja terdapat satu indikator yang harus di-dropping atau eliminasi karena nilai pada indikator variabel tersebut tergolong rendah dan tidak sesuai kriteria, sedangkan untuk indikator variabel Kepuasan Masyarakat terdapat satu indikator variabel yang harus di-dropping atau eliminasi pada tahap pengujian dikarenakan indikator tersebut tergolong rendah dan tidak sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Dilakukannya *dropping* atau eliminasi pada tahap pengujian data sehingga didapatkan hasil yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan sehingga proses pengujian dapat dilanjutkan ketahap pengujian lanjutan untuk menghasilkan output yang diinginkan.

Seluruh indikator-indikator variabel memiliki nilai loading lebih besar dari 0.6 hal ini berarti memiliki tingkat validitas yang tinggi, sehingga memenuhi *convergen validity*. Pada tahap pengujian *Validitas Konvergen* digunakan nilai *Outer Loading* atau Loading Factor. Dalam hal ini suatu indikator dinyatakan memenuhi *Convergen Validity* dalam kategori baik apabila nilai *Outer Loading* $> 0,6$ (Imam Ghazali, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian, Dimana penelitian ini menunjukkan bahwa hasil penelitian sejalan dengan penelitian:

- (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan thitung 3,208 $>$ ttabel 1,661 pada taraf signifikansi 5%;
- (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat dengan thitung 3,666 $>$ ttabel 1,661 pada taraf signifikansi 5%;
- (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai Fhitung 17,519 $>$ nilai Ftabel 3,94 pada taraf signifikansi 5% (Syaifulloh dan Sucipto, 2022).

kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung 4,542 lebih besar dari



nilai t-tabel yaitu 2,0129 untuk uji dua pihak (Feber dan Iskandar, 2024).

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini mengangkat judul tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas”. Jumlah sampel penelitian ini menggunakan 74 responden masyarakat desa semangus lama. Setelah dilakukan uji, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai keefisien jalur original sample estimasi sebesar 0.387 dengan signifikan dibawah 5% yang ditunjukkan dengan nilai t-statistik 6.501 dimana lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1.984. nilai P-Value sebesar 0.000. Nilai P-value $(0.000) < \alpha = 5$.
2. Penelitian ini menemukan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini berarti semakin tinggi Kualitas Pelayanan Publik maka akan semakin baik pula Kepuasan Masyarakat dan hal ini akan berdampak pada semakin baiknya pengelolaan pekerjaan.
3. Penelitian ini melakukan modifikasi terhadap pengujian data dikarenakan terdapat beberapa hasil indikator tidak memenuhi syarat. dilakukan dropping atau eliminasi pada setiap indikator variabel yang tidak memenuhi syarat discriminant validity.

V. SARAN

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap kepada penelitian selanjutnya agar lebih menyempurnakan hasil penelitian sebelumnya dan tentunya merujuk pada penelitian yang sudah ada dengan harapan agar penelitian yang didapatkan dapat lebih baik lagi dari sebelumnya. Adapun saran-

saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini, yaitu:

Adapun saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini, yaitu:

1. Pemerintah desa perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, dengan memberikan pelatihan baik dalam aspek teknis pelayanan maupun dalam hal etika dan komunikasi dengan masyarakat. Pelatihan ini diharapkan dapat memperbaiki cara kerja dan meningkatkan profesionalisme perangkat desa.
2. Disiplin kerja yang baik dari perangkat desa juga berkontribusi positif bagi kepuasan masyarakat. Disiplin kerja yang tinggi memastikan bahwa pelayanan diberikan secara tepat waktu, efisiensi, dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat, yang akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>
- Feber, W., & Iskandar, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan. *JUPEIS: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(3), 150–160. <https://doi.org/10.57218/jupeis.Vol3.Iss3.1158>
- Muhammad Imron Hamzah. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik. *Anggaran : Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 1(3), 11–24. <https://doi.org/10.61132/anggaran.v1i3.386>



- Putra, M. A., & Yanti, T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i1.21>
- Setyadi, A., Puspita, S., Salmah, N. N. A., & Najib, M. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Tipe Kepribadian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 21(1), 117–129. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v21i1.12797>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta Bandung.
- Suharsimi Arikunto, A. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendektan Praktek*. Rineka Cipta.
- Syaifulloh, M., & Sucipto, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Balai Desa Cimohong)*. 1(3).