

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Telaah Pustaka

Grand Theory atau teori besar yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*). Menurut Nugroho & Sawitri (2021), *Good Governance* merupakan cara menjalankan roda pemerintahan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip utama, yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, kesetaraan, efektivitas, serta penegakan hukum (*rule of law*). Salah satu tujuan utama dari penerapan *good governance* adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pemerintahan.

Dalam konteks Kantor Kepala Desa, prinsip *good governance* seperti akuntabilitas dan responsivitas memiliki peran penting dalam mendukung kinerja aparatur desa. Prinsip tersebut berkaitan erat dengan disiplin kerja pegawai. Pegawai desa yang memiliki disiplin tinggi cenderung lebih taat terhadap aturan, hadir tepat waktu, serta menjalankan tugasnya secara konsisten dan profesional. Dengan demikian, mereka mampu memberikan layanan kepada masyarakat secara cepat dan sesuai prosedur.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Ketika masyarakat merasakan bahwa pemerintah desa bekerja secara transparan, profesional, dan tanggap terhadap aspirasi mereka, maka hal tersebut akan meningkatkan rasa kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa. Inilah

wujud nyata dari penerapan konsep *good governance* di tingkat desa. Berdasarkan pernyataan diatas, beberapa variable digunakan dalam penelitian ini memiliki keterikatan satu sama lain dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini variable disiplin kerja, kualitas pelayanan dimaknai sebagai perilaku pegawai sedangkan kepuasan Masyarakat merupakan konsekuensi perilaku pegawai itu sendiri dalam mencapai tujuan. Berdasarkan teori diatas, Adapun teori -teori terapan yang digunakan untuk menjalankan variable – variable penelitian yang digunakan pada penelitian ini antara lain:

1. Disiplin Kerja

a. Pengertian Disiplin Kerja

Diperlukan kerja sama yang serasi dalam tim kerja dan kesadaran yang tinggi bagi setiap anggota organisasi untuk bekerja sama secara bersungguh-sungguh serta patuh terhadap peraturan yang telah disepakati agar tujuan organisasi dapat tercapai. Disiplin kerja merupakan salah satu aspek penting dalam dunia kerja yang berkaitan dengan sikap dan perilaku karyawan dalam mematuhi aturan yang berlaku di tempat kerja. Menurut Suryadi dan Pratiwi (2021), disiplin kerja adalah bentuk ketaatan seorang karyawan terhadap norma, aturan, prosedur, dan kode etik organisasi yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang tertib dan produktif. Lebih lanjut, Putra dan Saputra (2022) menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan sikap mental dan perilaku pegawai dalam

mentaati segala ketentuan dan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh instansi atau perusahaan. Hal ini mencakup ketaatan terhadap jam kerja, prosedur layanan, serta norma-norma yang berlaku. Lestari, Wahyuni, dan Setiawan (2023) mendefinisikan disiplin kerja sebagai kesadaran dan kemauan seseorang untuk mematuhi seluruh ketentuan yang berlaku dalam organisasi, baik formal maupun informal. Disiplin kerja bukan hanya berupa ketaatan eksternal terhadap aturan, tetapi juga berasal dari kesadaran internal individu untuk menjunjung tinggi nilai-nilai organisasi dan etika profesi.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah sikap dan perilaku individu yang tercermin dalam ketaatan terhadap aturan, norma, prosedur, dan kode etik organisasi. Disiplin kerja tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kewajiban administratif seperti kehadiran dan waktu kerja, tetapi juga meliputi komitmen terhadap nilai-nilai organisasi dan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas. Tingkat disiplin kerja yang tinggi sangat berkontribusi dalam meningkatkan kinerja, efisiensi, serta citra positif suatu instansi atau perusahaan. Oleh karena itu, pembinaan disiplin kerja perlu menjadi fokus utama dalam pengelolaan sumber daya manusia agar tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal.

b. Faktor – Faktor Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2019), disiplin kerja tidak terbentuk secara kebetulan, tetapi dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan. Ia menyebutkan bahwa terdapat empat faktor utama yang memengaruhi tingkat disiplin kerja karyawan, yaitu:

1. Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh atasan memiliki pengaruh besar terhadap perilaku disiplin bawahan. Kepemimpinan yang tegas, konsisten, dan memberi contoh positif akan mendorong karyawan untuk lebih patuh pada aturan. Sebaliknya, kepemimpinan yang lemah dan tidak konsisten dapat mengurangi kesadaran karyawan terhadap pentingnya kedisiplinan.

2. Sistem Pengawasan

Pengawasan yang efektif merupakan salah satu pendukung utama dalam pembentukan disiplin kerja. Menurut Hasibuan, sistem pengawasan yang baik mencakup monitoring terhadap kehadiran, pelaksanaan tugas, serta kepatuhan terhadap prosedur kerja. Pengawasan yang dilakukan secara objektif dan transparan akan meningkatkan tanggung jawab individu.

3. Sanksi dan Penghargaan (Reward and Punishment)

Penerapan sanksi bagi pelanggar aturan dan penghargaan bagi pegawai yang berdisiplin tinggi menjadi motivasi tersendiri bagi karyawan. Menurut Hasibuan, sistem reward and

punishment harus diterapkan secara adil dan konsisten agar efektif dalam membentuk perilaku disiplin.

4. Motivasi Kerja

Motivasi kerja yang kuat, baik intrinsik maupun ekstrinsik, turut memengaruhi tingkat kedisiplinan seorang karyawan. Karyawan yang termotivasi untuk mencapai tujuan pribadi maupun organisasi cenderung lebih taat pada peraturan dan lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.

c. Indikator – indikator Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2019), Disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Indikator yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja adalah:

1. Tujuan dan kemampuan
2. Teladan pimpinan
3. Balas jasa (gaji dan kesejahteraan)
4. Keadilan
5. Waskat (pengawasan melekat)
6. Sanksi hukuman
7. Ketegasan
8. Hubungan kemanusiaan

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat, terutama dalam konteks pelayanan publik seperti di Kantor Kepala Desa. Berikut adalah penjelasan dari beberapa ahli yang saling berkaitan, menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Lestari dan Prasetyo (2021) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dengan harapan atau kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam konteks Kantor Kepala Desa, kualitas pelayanan mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kemudahan akses dalam memperoleh dokumen administrasi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Usaha, dan sebagainya.

Putra dan Saputra (2022) menambahkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dinilai dari bagaimana penyelenggara layanan memberikan hasil yang sesuai dengan standar minimal yang telah ditetapkan, sekaligus memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Mereka menekankan bahwa pelayanan yang bermutu tidak hanya sekadar memenuhi persyaratan administratif, tetapi juga memberikan rasa aman, nyaman, dan puas kepada masyarakat. Wibowo (2021) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah gambaran sejauh

mana organisasi atau instansi pemerintah mampu memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Ia menekankan pentingnya evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Berdasarkan pandangan para ahli, dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, terutama dalam konteks pelayanan publik di Kantor Kepala Desa. Kualitas pelayanan bukan hanya sekadar memenuhi syarat formal administrasi, tetapi lebih pada upaya memberikan pengalaman positif kepada masyarakat melalui proses yang cepat, ramah, transparan, dan sesuai standar. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama dalam reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan desa.

b. Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Atep Adya Barata (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan gambaran dari suatu layanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara efektif

dan efisien. Ia menyebutkan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks penyelenggaraan layanan di instansi pemerintah seperti Kantor Kepala Desa. Faktor – faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan Akses Layanan

Faktor pertama yang menjadi dasar kualitas pelayanan adalah kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat dalam mendapatkan layanan. Hal ini mencakup lokasi layanan yang strategis, jam layanan yang jelas, serta sistem administrasi yang tidak berbelit-belit.

2. Kecepatan Pelayanan

Cepat atau lambatnya proses layanan sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu memberikan kesan profesionalisme dan tanggung jawab dari aparatur desa.

3. Keramahan Petugas Layanan

Faktor keramahan petugas merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan. Sikap sopan santun, komunikasi yang baik, serta kesediaan petugas untuk membantu masyarakat akan meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemberi layanan.

4. Transparansi Informasi

Barata menekankan bahwa informasi harus disampaikan

secara jelas dan terbuka kepada masyarakat. Masyarakat perlu mengetahui persyaratan, alur proses, dan estimasi waktu penyelesaian layanan sejak awal. Transparansi ini meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menekan potensi korupsi atau pungutan liar.

5. Tanggung Jawab dan Akuntabilitas

Pegawai atau aparatur desa harus memiliki sikap bertanggung jawab atas tugas dan wewenang yang diberikan. Selain itu, adanya sistem akuntabilitas yang jelas akan memastikan bahwa setiap proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan dan dievaluasi secara berkala.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Pelayanan Publik Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Menurut Rahman & Nasution (2021), mengemukakan terdapat 10 indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Kemudahan Akses Layanan
2. Kejelasan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya Layanan
5. Kesopanan dan Keramahan Petugas

6. Kompetensi Petugas
7. Ketersediaan Sarana dan Prasarana
8. Ketepatan Informasi
9. Keamanan dan Kenyamanan
10. Hasil Layanan

3. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah memperoleh hasil yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik hasil yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas hasil yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan definisi kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

Menurut Irawan & Setiawan (2021), kepuasan masyarakat adalah persepsi individu terhadap kualitas layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka dalam proses pelayanan publik, baik secara fisik maupun non-fisik. Faktor teknologi informasi seperti e-

government juga turut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Sementara itu, Putri et al. (2020) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan evaluasi subjektif dari warga terhadap kinerja penyelenggara layanan publik, yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, transparansi, dan tingkat kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Dengan demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada hasil layanan, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut disampaikan dan seberapa besar kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan. Lebih lanjut, Nurjanah & Prasetyo (2022) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat mengacu pada tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah daerah, termasuk aspek waktu, keramahan, dan kemudahan akses layanan.

Berdasarkan definisi kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah evaluasi individu terhadap layanan publik yang didasarkan pada kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Faktor-faktor seperti kualitas layanan, transparansi, kepercayaan terhadap pemerintah, teknologi informasi (seperti e-government), serta aspek pelayanan seperti waktu, keramahan, dan kemudahan akses sangat memengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

b. Faktor Kepuasan Masyarakat

Menurut Putri dkk. (2020), Kepuasan masyarakat merupakan

evaluasi subjektif dari warga terhadap kinerja penyelenggara layanan publik, dan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu:

1. Kualitas Layanan

Meliputi keandalan, tanggung jawab, keramahan, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik.

2. Transparansi

Keterbukaan informasi dalam proses pelayanan publik yang membuat masyarakat merasa dilibatkan dan tidak dirugikan.

3. Tingkat Kepercayaan terhadap Institusi Pemerintah

Semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan, semakin besar pula potensi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Menurut Putri dkk. (2020), kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada hasil layanan, tetapi juga pada kualitas interaksi selama proses pelayanan keterbukaan informasi dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

- c. Indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2004, maka ada 14 indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut indikator dalam penelitian ini:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan dan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

B. Pengembangan Hipotesis

1. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis Penelitian/ tahun/Judul	Metode Penelitian dan Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Muamar Kadhafi, Abdul Kodir Djaelani, Eka Farida/2022/ Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tenggulun Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan	Metode yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif . Hasilnya adalah Adanya pengaruh yang signifikan dan searah dari Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.	Persamaan: sama-sama menggunakan disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan Masyarakat sebagai variabel penelitian Perbedaan: Lokasi peneitian yang dilaksanakan di Desa Tenggulun Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan
2.	Aep Saefullah/2022/ Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan.	Metode yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausalitatif. Teknik pengambilan sample mengguakan metode sampling insidental. Hasilnya adalah Disiplin kerja dan kualitas pelayanan public memiliki pengaruh yang signifikan kepada kepuasan warga Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan	Persamaan: sama-sama menggunakan disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan Masyarakat sebagai variabel penelitian Perbedaan: Lokasi penelitian dilaksanakan Di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan
3.	Eulin Karlina, Oki Rosanto, Nur Eka Saputra/2019/ Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda Hasil penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat	Persamaan: sama-sama menggunakan variabel Kualitas Pelayanan dan Disiplin kerja sebagai variabel bebas, dan kepuasan Masyarakat sebagai variabel terikat penelitian Perbedaan: Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik
4.	Ari Kurniawan/2020/ Pengaruh Pelayanan Publik, Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Ranca	Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasilnya adalah variabel Pelayanan Publik, Kualitas SDM, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terlibat berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat di	Persamaan: sama-sama menggunakan disiplin kerja, dan kepuasan Masyarakat sebagai variabel penelitian Perbedaan: terdapat variabel berbeda yaitu, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Lingkungan Kerja, serta perbedaan

No	Penulis Penelitian/ tahun/Judul	Metode Penelitian dan Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Iyuh, Kecamatan Panongan	Kantor Desa Ranca Iyuh, Kecamatan Panongan	Lokasi penelitian yang dilaksanakan di Kantor Desa Ranca Iyuh, Kecamatan Panongan
5.	Lulu' Endah Khariri, Nanik Suryani/2021/ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Variabel kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	Persamaan: sama-sama menggunakan disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan Masyarakat sebagai variabel penelitian Perbedaan: terdapat perbedaan variabel yaitu variabel komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan. Serta perbedaan lokasi penelitian, dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang

Sumber: Hasil Kajian Penulis, 2024

2. Kerangka Berpikir

Berdasarkan teori, argumentasi, dan hasil-hail dari penelitian terdahulu, adapun varibel penelitian yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

a. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel yang lain. Dalam penelitian ini yang termasuk pada variabel bebas adalah:

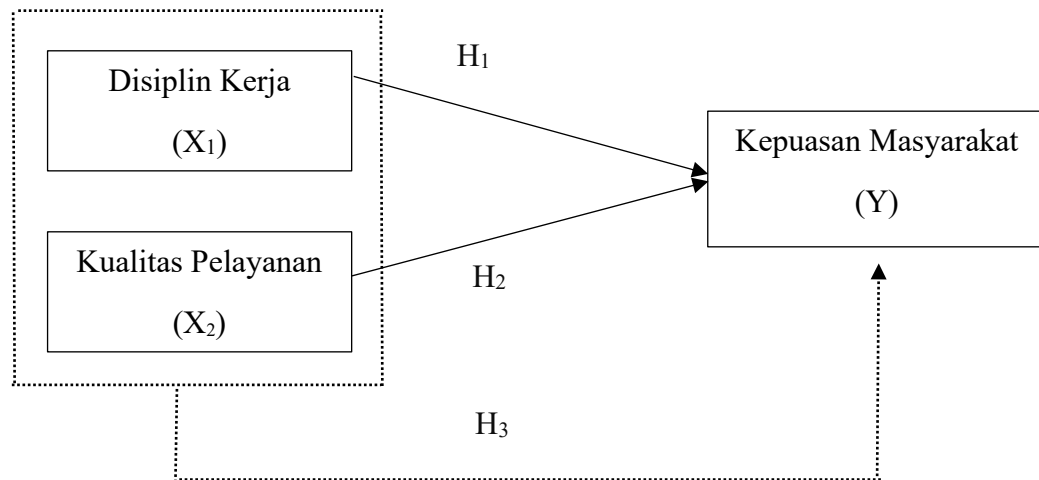
- 1) Disiplin Kerja sebagai X_1
- 2) Kualitas Pelayanan sebagai X_2

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat yakni, Kepuasan Masyarakat sebagai Y.

Pada penelitian ini, untuk memperjelas konsep penelitian, peneliti

menggambarkan kerangka berpikir yang dapat dilihat pada Gambar 2.1 kerangka berpikir sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

3. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dari penelitian terdahulu dan kerangka berpikir diatas maka dalam penelitian ini terdapat hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat

H₂ : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat

H₃ : Disiplin kerja dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

4. Pengembangan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2020), Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis dalam penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

1. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Disiplin kerja aparatur pemerintah, seperti kedisiplinan waktu, tanggung jawab, profesionalisme, dan kesesuaian dalam memberikan pelayanan, berperan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan tersebut. Menurut Wahyuni (2021), semakin tinggi tingkat disiplin kerja petugas pelayanan publik, maka semakin baik kualitas layanan yang diberikan, sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Praditha & Setiawan (2020) yang menemukan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan publik di lingkungan pemerintahan daerah. Masyarakat akan merasa puas jika petugas yang melayani disiplin. Disiplin kerja karyawan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Jika karyawan disiplin maka masyarakat akan lebih mudah dan cepat untuk mendapatkan pelayanan. Sebaliknya,

jika karyawan tidak disiplin maka akan menyulitkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Usaha untuk meningkatkan disiplin harus terus dilakukan agar dapat memaksimalkan kepuasan masyarakat karena disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

H₁: Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Menurut Suryanto & Sari (2021), kualitas pelayanan mencakup aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang secara langsung memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah. Nugraha & Putri (2022) juga menunjukkan bahwa meskipun teknologi digital mulai digunakan dalam pelayanan publik, interaksi langsung dengan pegawai tetap menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sangat penting bagi perusahaan, karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti perusahaan telah memberikan kualitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat dengan maksimal.

Suatu pelayanan dari perusahaan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Tingkat kualitas pelayanan publik tidak dapat dinilai

berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang masyarakat. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan masyarakat dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan persepsi masyarakat tentang mutu suatu usaha. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan kurang memuaskan, maka perusahaan tersebut juga dinilai kurang bermutu. Usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan agar dapat memaksimalkan kepuasan masyarakat karena kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

H₂ : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

3. Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Disiplin kerja pegawai merupakan salah satu indikator utama kinerja aparatur yang berpengaruh langsung terhadap persepsi masyarakat terhadap layanan publik. Menurut Lestari & Wibowo (2020), disiplin kerja mencakup aspek ketepatan waktu, tanggung jawab, serta kesesuaian dalam melaksanakan tugas, yang secara tidak langsung membentuk citra positif instansi pemerintah. Di sisi lain,

menurut Suryadi & Pramudya (2021), kualitas pelayanan yang baik ditandai dengan adanya keandalan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik yang memadai, yang menjadi penentu utama tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian Widodo & Astuti (2022) membuktikan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik di wilayah perkotaan. Oleh karena itu, dapat diajukan hipotesis bahwa disiplin kerja dan kualitas pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan bagian dari pengalaman masyarakat terhadap pelayanan dan disiplin kerja pegawai yang diperoleh. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya masyarakat memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai ekspektasi tertentu. Nilai ekspektasi tersebut akan memberikan dampak bagi masyarakat untuk melakukan perbandingan terhadap perusahaan tersebut. Secara langsung penilaian tersebut akan mempengaruhi pandangan dan penilaian masyarakat terhadap perusahaan. Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan disiplin kerja pegawai akan berpengaruh terhadap pola pikir masyarakat yang selanjutnya. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat harus melakukan evaluasi secara berkelanjutan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat dan disiplin kerja pegawai perusahaan tersebut agar masyarakat dapat memperoleh

kepuasan. Standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga harus terus dievaluasi dan diperbaiki agar masyarakat merasa dihargai sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara masyarakat dan perusahaan. Hal ini dilakukan untuk membentuk citra yang baik serta akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

H₃ : Disiplin kerja dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

