



## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat

\*Surya Darmayadi<sup>1</sup>, Dedy Heriwibowo<sup>2</sup>, Koko Hermanto<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Magister Manajemen Inovasi, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

<sup>2,3</sup>Dosen Magister Manajemen Inovasi, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

E-mail: [jarinuang@gmail.com](mailto:jarinuang@gmail.com)

Article Info	Abstract
<b>Article History</b> Received: 2022-12-12 Revised: 2023-01-17 Published: 2023-02-02	<p>Public satisfaction with a service that exists in an agency can reach a more optimal level if a service is managed professionally. Community satisfaction is influenced by several factors including service quality, employee performance, and work discipline. Public satisfaction with the quality of service is interrelated with one another. Service quality will determine how much public satisfaction is and reflects the performance of the service. The purpose of this study was to analyze and explain the effect of service quality, employee performance, and work discipline on community satisfaction in Brang ene sub-district, West Sumbawa Regency. The samples in this study were 120 people from the community who had received services at the Brang Ene District Office. Data collection techniques using questionnaires and direct interviews. and the results were analyzed using SEM (Structural Equation Modeling) analysis with the Lisrel approach. The results of the study show that: 1) The quality of service in the Brang Ene sub-district is quite good, but several indicators that need to be improved are that the Brang Ene sub-district office staff can provide services according to the needs of residents. 2) Employee performance has a significant influence on community satisfaction in the Brang Ene sub-district office 3) Work discipline has a significant influence on community satisfaction in the Brang Ene sub-district office.</p>
<b>Keywords:</b> <i>Service Quality;</i> <i>Employee Performance;</i> <i>Work Discipline.</i>	

Artikel Info	Abstrak
<b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 2022-12-12 Direvisi: 2023-01-17 Dipublikasi: 2023-02-02	<p>Kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang ada pada suatu instansi dapat mencapai tingkat yang lebih maksimal apabila suatu pelayanan dikelola dengan profesional. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan disiplin kerja. Kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan masyarakat dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Brang ene Kabupaten Sumbawa Barat. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 orang masyarakat dan yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Brang Ene. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan wawancara langsung. serta hasilnya dianalisis dengan analisis SEM (Struktural Equation Modeling) dengan pendekatan Lisrel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan di kecamatan Brang Ene tergolong baik, namun beberapa indikator yang perlu diperbaiki adalah Pegawai Kantor Camat Brang Ene dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan warga. 2) Kinerja pegawai memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor camat Brang Ene 3) Disiplin kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor camat Brang Ene.</p>
<b>Kata kunci:</b> <i>Kualitas Pelayanan;</i> <i>Kinerja Pegawai;</i> <i>Disiplin Kerja.</i>	

### I. PENDAHULUAN

Salah satu upaya dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan mengembangkan daerah otonom baru, tentu tidak lepas dari ikhtiar yang berlandaskan pada upaya mensejahterakan masyarakat. Terdapat kecenderungan akselerasi pembangunan berpusat di sekitar pusat pemerintahan, yaitu dikonsentrasikannya kegiatan pembangunan, baik fisik, maupun non fisik pada wilayah ibu

kota, maupun wilayah-wilayah kecamatan lainnya. Kesenjangan ini oleh masyarakat cukup dipahami, oleh karena disadari bahwa hal ini disebabkan oleh rentang kendali pemerintahan yang luas.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan, menjadi salah satu kekurangan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan (Sinambela, 2016:4).

Menurut Mulyasa (2013:211) yaitu tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan masyarakat terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan masyarakat. Pemenuhan harapan masyarakat adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab 1 pasal 1 ayat 7 tentang standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kecamatan merupakan instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara maksimal, oleh karena itu pemerintah pusat membuat suatu program nasional yang ditujukan kepada kecamatan untuk melayani masyarakat. Hal ini telah tertera sesuai Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 221 poin (1) menyebutkan kedudukan Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/ kelurahan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau hubungan yang dihasilkan dari perbandingan harapan masyarakat dengan kinerja pegawai. Sebuah kinerja yang baik akan menggambarkan pada prestasi yang dicapai oleh seorang pegawai dalam suatu instansi. Pelayanan umum/publik yang baik adalah salah satu cermin dari kinerja pegawai. Menurut Azwad, Realize & Wangdra (2018:79) kepuasan masyarakat dapat dikatakan seseorang yang merasakan kecewa atau senang karena ditimbulkan perbandingan atas hasil terhadap ekspektasi tindakan yang

dilakukan oleh pegawai bagian pelayanan. Memenuhi rasa puas masyarakat, kemudian menghasilkan anggapan yang baik oleh masyarakat terhadap instansi tersebut merupakan tujuan utama dari pelayanan. Kecamatan Brang Ene merupakan salah satu dari 8 kecamatan yang ada di Kabupaten Sumbawa Barat yang berlokasi di Jalan Raya Generong I Km. 3, Desa Manemeng. Kecamatan Brang Ene memiliki luas wilayah 1.991,17 Km<sup>2</sup> terdiri atas 6 desa dengan total penduduk pada tahun 2021 mencapai 6.589 jiwa, merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan jasa pelayanan. Adapun pelayanan yang diberikan antara lain pengurusan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat kematian, akta kelahiran dan administrasi lainnya.

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kualitas suatu jasa pelayanan menjadi buruk, menurut Nasution (2008) yaitu antara lain sebagai berikut: Intensitas beban kerja petugas yang tinggi; dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai; Kesenjangan komunikasi; buruknya kualitas pelayanan yang diberikan; Perlakuan pelanggan dengan cara yang sama; perluasan dan pengembangan pelayanan yang terlalu berlebihan; tidak adanya inovasi pengembangan kemudahan birokrasi prosedural. Berdasarkan pengamatan awal observasi yang dilakukan di Kantor Camat Brang Ene khususnya dalam pelayanan administrasi, diketahui fenomena-fenomena yaitu;

1. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik pasal 4 menyebutkan penyelenggaraan harus memiliki ketepatan waktu. Kenyataannya Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang dilakukan dilapangan terdapat masalah bahwa di Kantor Camat Brang Ene belum terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi. masyarakat paling sering mengeluh dengan waktu penyelesaian dokumen Surat Keterangan Pemilikan Tanah yang dijanjikan selesai dalam waktu 1 hari namun meskipun estimasi yang dijanjikan paling lama 1 hari kerja, realisasinya bisa menghabiskan waktu hingga 2-3 hari kerja.
2. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik pasal 4 menyebutkan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Kenyataannya masyarakat menganggap fasilitas pelayanan di Kantor Camat Brang Ene belum memadai, contohnya belum ada fasilitas khusus untuk masyarakat difabel dan kelompok rentan sehingga mereka harus tetap ikut mengantri seperti masyarakat

lainnya. Selain itu belum ada ruang untuk menyusui, belum ada fasilitas TV sebagai hiburan untuk masyarakat yang sedang mengantri, tidak ada fasilitas minuman, belum adanya nomor antrian sehingga pada kondisi pelayanan antrian kurang sistematis.

3. Sesuai Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1995 Tentang Hari Kerja di Lingkungan dan Lembaga Pemerintah pasal 1 menyebutkan jumlah jam kerja efektif dalam lima hari kerja ditetapkan hari senin sampai hari kamis pukul 07:30-16:00 WIB dengan waktu istirahat pukul 12:00-13:00 WIB. Sementara pada hari jum'at adalah pukul 07:30-16:30 WIB dengan waktu istirahat pukul 11:30-13:00 WIB. Kenyataannya saat jam aktif kerja petugas yang melayani belum berada ditempat, saat jam istirahat siang petugas juga baru mulai bekerja pada waktu sekitar jam 14.00 WIB.
4. Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pasal 11 pelaksana teknis sebagaimana dimaksud pada pasal 9 huruf b meliputi petugas informasi. Kenyataannya, petugas pada bagian informasi sering tidak ditempat mengakibatkan masyarakat sulit mendapatkan informasi.

Kontroversi antara kondisi ideal yang harus dijalani aparat dengan kenyataan yang terjadi dilapangan merupakan suatu hal yang perlu dan patut untuk dicermati secara mendalam, yaitu tentang faktor penyebab munculnya permasalahan tersebut. Karena dengan memahami faktor yang berpengaruh juga terhadap efektivitas pelayanan maka dapat dicari untuk alternatif pemecahannya sehingga faktor tersebut bukan menjadi hambatan bagi peningkatan efektivitas pelayanan melainkan mampu meningkatkan dan mendorong efektivitas pelayanan kearah yang lebih baik.

## II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), dengan bantuan aplikasi Lisrel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan Slovin, dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini juga menggunakan kuesioner/angket dengan skala 5.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan maka akan diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

**Tabel 1.** Uji Validitas

Variabel	Indikator	rhitung	rtabel	Kes.
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.662	0,361	Valid
	X1.2	0.836	0,361	Valid
	X1.3	0.688	0,361	Valid
	X1.4	0.715	0,361	Valid
	X1.5	0.937	0,361	Valid
	X1.6	0.714	0,361	Valid
	X1.7	0.638	0,361	Valid
	X1.8	0.458	0,361	Valid
	X1.9	0.652	0,361	Valid
	X1.10	0.486	0,361	Valid
Kinerja Pegawai (X2)	X2.1	0.735	0,361	Valid
	X2.2	0.799	0,361	Valid
	X2.3	0.880	0,361	Valid
	X2.4	0.817	0,361	Valid
	X2.5	0.712	0,361	Valid
	X2.6	0.542	0,361	Valid
	X2.7	0.623	0,361	Valid
	X2.8	0.544	0,361	Valid
	X2.9	0.387	0,361	Valid
	X2.10	0.714	0,361	Valid
Disiplin Kerja (X3)	X2.11	0.467	0,361	Valid
	X2.12	0.578	0,361	Valid
	X2.12	0.456	0,361	Valid
	X3.1	0.369	0,361	Valid
	X3.2	0.825	0,361	Valid
	X3.3	0.732	0,361	Valid
	X3.4	0.741	0,361	Valid
	X3.5	0.729	0,361	Valid
X3.6	0.452	0,361	Valid	
Kepuasan Masyarakat (Y)	X3.7	0.521	0,361	Valid
	X3.8	0.674	0,361	Valid
	Y1	0.655	0,361	Valid
	Y2	0.701	0,361	Valid
	Y3	0.587	0,361	Valid
	Y4	0.826	0,361	Valid
	Y5	0.830	0,361	Valid
	Y6	0.829	0,361	Valid
Y7	0.834	0,361	Valid	
Y8	0.741	0,361	Valid	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel 1 diatas, maka dapat dilihat bahwa nilai yang dihasilkan berdasarkan uji validitas nilai r-hitung berada diatas r-tabel yang artinya seluruh indikator dalam variabel yang diuji valid.

**Tabel 2.** Uji Reabilitas

Variabel	Guttman Split-Half Coefficient	Pem-banding	Kes.
Kualitas Pelayanan (X1)	0.857	0,80	Reliabel
Kinerja Pegawai (X2)	0.915	0,80	Reliabel
Disiplin Kerja (X3)	0.861	0,80	Reliabel

Kepuasan Masyarakat (Y)	0,860	0,80	Reliabel
-------------------------	-------	------	----------

Berdasarkan tabel 2 diatas, maka dapat dilihat bahwa nilai yang dihasilkan berdasarkan uji reliabilitas diperoleh nilai Guttman Split-Half Coefficient berada diatas 0,80 yang artinya seluruh indikator-indikator dalam variabel yang diuji adalah reliabel. Tahapan selanjutnya adalah uji validitas model CFA ke-3 setelah mengihlangkan beberapa indikator yang tidak valid dari pengujian CFA-1 dan CFA-2 sebelumnya. Keseluruhan elemen SEM ini yang digabungkan kemudian diterjemahkan kedalam diagram alur (path diagram) untuk dapat diperhatikan dengan mudah terkait dengan hubungan kualitas yang dimiliki.

**Tabel 3.** Uji Model CFA-3

Variabel	Indikator	Loading Factor	Pem-banding	Kes.
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.88	0.70	Valid
	X1.2	0.99		Valid
	X1.3	0.83		Valid
Kinerja Pegawai (X2)	X2.5	0.81	0.70	Valid
	X2.6	0.99		Valid
	X2.7	0.70		Valid
Disiplin Kerja (X3)	X3.5	0.73	0.70	Valid
	X3.6	0.90		Valid
	X3.7	0.84		Valid
Kepuasan masyarakat (Y)	Y4	0.72	0.70	Valid
	Y5	0.95		Valid
	Y6	0.78		Valid

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan pada tabel 3 diatas, maka dapat diketahui bahwa model CFA (Confirmatori Factor Analysis) ke-3 yang dilakukan dapat dikatakan valid. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai loading factor yang dihasilkan telah lebih dari nilai kriteria minimum model CFA yaitu sebesar 0,70. Setelah indikator dinyatakan valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas pada indikator yang dapat ditentukan berdasarkan nilai koefisien Construct Reliability (CR) dan Variance Extracted (VE) yang diperoleh dari rumus di bawah ini:

**Tabel 4.** Uji Realibilitas Model

Variabel	Koef. Reliabilitas		Kriteria Koef. Reliabilitas		Ket.
	CR	VE	CR	VE	
Kualitas Pelayanan (X1)	0,928	0,814			Reliabel
Kinerja Pegawai (X2)	0,8753	0.7087	> 0,7	> 0.5	Reliabel
Disiplin Kerja (X3)	0,864	0,682			Reliabel

Variabel	Koef. Reliabilitas		Kriteria Koef. Reliabilitas		Ket.
	CR	VE	CR	VE	
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,7712	0,6561			Reliabel

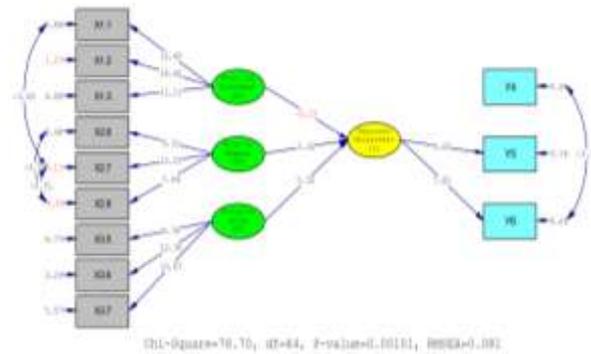
Nilai koefisien reliabilitas menggunakan rumus di atas menunjukkan hasil bahwa indikator variabel kualitas Pelayanan (X1), Kinerja pegawai (X2), Disiplin Kerja (X3), Kepuasan masyarakat (Y) dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya.

**Tabel 5.** Uji Kecocokan Model yang telah dimodivikasi

No.	Ukuran GOF	Hasil Estimasi	Kriteria	Kes.
1.	Statistics X <sup>2</sup>	Df = 44 X <sup>2</sup> = 86,49	0 ≤ X <sup>2</sup> ≤ 2df 2df < X <sup>2</sup> ≤ 3df	Fit
2.	P - Value	0,00014	0.05 ≤ p ≤ 1.00 0.01 < p ≤ 0.05	Tidak Fit
3.	NCP	34,70	Harus kecil	Tidak Fit
4.	RMSEA	0,081	RMSEA ≤ 0.08 RMSEA ≤ 0.05	Fit
5.	ECVI	1,23	Harus lebih kecil dari saturated ECVI (1,31)	Fit
6.	Model AIC	146,70	Harus lebih kecil dari saturated AIC (156,00)	Fit
7.	Model CAIC	275,47	Harus lebih kecil dari saturated CAIC (451,42)	Fit
8.	NFI	0,94	NFI > 0.90 0.80 < NFI < 0.90	Fit
9.	TLI atau NNFI	0,96	0.80 < TLI < 0.90	Marginal Fit
10.	PNFI	0,63	Harus Kecil	Fit
11.	CFI	0,97	CFI > 0.97 0.90 < CFI < 0.97	Fit
12.	IFI	0,97	IFI > 0.90 0.80 < RFI < 0.90	Fit
13.	RFI	0,91	RFI > 0.90 0.80 < RFI < 0.90	Fit
14.	CN	95,54	CN > 200	Tidak Fit
15.	SRMR	0,052	SRMR ≤ 0.05 0.10 < SRMR < 0.05	Fit
16.	GFI	0,90	GFI > 0.90 0.80 < GFI < 0.90	Fit
18.	AGFI	0,82	AGFI > 0.89 0.80 < RFI < 0.89	Marginal Fit
19.	PGFI	0,51	Mendekati 1	Tidak Fit

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Tabel 5 menunjukkan hasil bahwa terdapat lima belas dari delapan belas kriteria uji kecocokan model telah fit. Sehingga dapat disimpulkan model SEM telah memenuhi kriteria kecocokan model. Setelah itu dapat dilanjutkan untuk melakukan pengujian hipotesis penelitian.



**Gambar 1.** Model *T-Value*  
(Sumber: Output LISREL)

**Tabel 6.** Analisis *T-Value*

Hipotesis	Path	t- value	Pem-banding	Ket.
H1	Kualitas Pelayanan	-0,23	1,96	Ditolak
H2	Kinerja Pegawai	3,32	1,96	Diterima
H3	Disiplin Kerja	5,50	1,96	Diterima

Gambar 1 dan tabel 6 menunjukkan nilai t-value antara variabel laten eksogen X2 dan X3 terhadap variabel laten endogen Y bernilai lebih dari kriteria pengujian dari hipotesis (muatan faktor/loading factor >1,96) sehingga dapat dikatakan bahwa dari kedua variabel tersebut memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan nilai t-value variabel laten eksogen X1 terhadap variabel laten endogen Y bernilai kurang dari kriteria pengujian hipotesis (muatan faktor/ loading factor > 1,96), sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

## B. Pembahasan

Berdasarkan pada hasil analisis yang telah dipaparkan pada paragraph sebelumnya maka diperoleh pembahasan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat kantor camat Brang Ene yang dianalisis menggunakan alat ana-

alisis yaitu (structural equation modelling) SEM dan diperoleh hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah dan uji hipotesis menggunakan nilai t-value menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan tidak memberikan pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat kantor camat Brang ene. Hal ini sesuai dengan hasil uji hipotesis t-value sebesar 0,082 yang kurang kriteria diterimanya hipotesis dengan nilai >1,96. Berdasarkan penjelasan di atas disimpulkan bahwa kondisi pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat kantor camat Brang Ene masih kurang terhadap pelayanan yang ada di kantor sehingga tidak memberikan pengaruh terhadap masyarakat Kantor Camat Brang Ene.

2. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat yang dianalisis dapat menggunakan alat analisis yaitu (Structural Equation Modelling) SEM dan diperoleh hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah dan uji hipotesis menggunakan nilai t-value menjelaskan bahwa kinerja pegawai memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil uji hipotesis t-value sebesar 2,58 yang telah melebihi kriteria diterimanya hipotesis dengan nilai >1,96. Berdasarkan penjelasan di atas disimpulkan bahwa kinerja pegawai memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan masyarakat Pemanfaatan yang dianalisis menggunakan alat analisis yaitu (Structural Equation Modelling) SEM dan diperoleh hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah dan uji hipotesis menggunakan nilai t-value menjelaskan bahwa disiplin kerja memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil uji hipotesis t-value sebesar 4,97 yang telah melebihi kriteria diterimanya hipotesis dengan nilai >1,96.

## IV. SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan pada rumusan masalah, tujuan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun hal-hal yang dapat disimpulkan antara lain sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Analisa sebagaimana disajikan pada gambar 4.10 dapat disimpulkan indikator-indikator penyusun setiap variabel pada penelitian ini yaitu : Variabel penelitian kualitas pelayanan (X1) tersusun dua indikator yaitu reability (keandalan) dan responsivnes (Daya tanggap), Variabel penelitian eksogen kinerja pegawai (X2) tersusun atas dua indikator yaitu indikator kerjasama dengan rekan kerja dan motivasi, Variabel penelitian disiplin kerja (X3) tersusun atas tersusun atas dua indikator yaitu taat terhadap aturan berperilaku dalam pekerjaan dan juga taat terhadap peraturan lainnya organisasi, Variabel kepuasan masyarakat (Y) tersusun atas dua indikator yaitu persyaratan pelayanan dan kecepatan pelayanan.
2. Berdasarkan nilai t-value antara variabel Eksogen X2 dan X3 terhadap variabel laten endogen Y bernilai lebih dari kriteria pengujian hipotesis (loading factor > 1,96) sehingga dapat dikatakan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan nilai t-value variabel laten eksogen X1 terhadap variabel endogen Y bernilai kurang dari kriteria pengujian hipotesis (loading factor < 1,69). Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
3. Adapun inovasi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada kantor camat Brang ene yaitu: Meningkatkan Kerjasama dengan pegawai lainnya, meningkatkan semangat dalam bekerja, mengoptimalkan waktu kerja dengan baik, penggunaan system seragam kerja yang telah ditentukan, pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil dari penelitian, maka Adapun saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, maka perlu diterapkan pelayanan yang extra dan tanggap guna meningkatkan kepercayaan terhadap masyarakat yang ada di kantor Camat Brang Ene.

2. Kinerja Pegawai memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka perlu ditingkatkan pelatihan dan pemahaman masalah utama yang ada di sekitar masyarakat.
3. Disiplin Kerja memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka perlu adanya peraturan dan ketegasan untuk mengatur masyarakat yang ada disekitaran kantor Camat Brang Ene.

## DAFTAR RUJUKAN

- Aswad, Syaiful, Realize Realize, and Ronald Wangdra. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center." JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam) 6.2 (2018): 77-85.
- Aviantono Bambang "Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Dsisiplin Kerja Perangkat Desa terhadap Kepuasan Masyarakat Mura Bkti Kabupaten Bekasi" Vol 3 No. 1 Al-Misbah
- Creswell, J.W. (2018). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dessler, Gary. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid III. Jakarta: Salemba Empat.
- Darmawan (2018). *Manajemen Unit Kerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fleet, V., dan Peterson, J. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Faradiba, Sukma; MUCHSIN, Slamet; HAYAT, Hayat. Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online Di Badan Pusat Statistik Kota Malang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2021, 2.1: 277-286.
- Ghofur, A. (2014). *Manajemen Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Handayani, Lisa; SURYANI, Nanik. Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap

- Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 2019, 8.2: 743-757.
- Hayat . (2017). *Manajemen personalia Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irfan, M. (2018). PENGARUH PEMAHAMAN DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI SAMSAT KOTA SEMARANG) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).
- Ismainar, H. (2015). *Manajemen Unit Kerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Jamal. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Ladongi Kabupaten Kolaka. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, ISSN 2443- 1214.
- Khariri, L., & Suryani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 258-264.
- Kamaruddin, S., Jamaluddin., dan Mustanir, A. (2010). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep dan Indikator dan Impelementasinya*. Bandung: Qiara Media Partner Press.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K.L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Le, Nguyen dan Huang Troang (2019). "Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam
- Lupiyodadi, R. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: STIM YKPN Press.
- Mangkunegara, A.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Moenir. (2012). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyasa. 2013. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada. Nasution. (2008). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Gramedia Press.
- Moekizat. (2002). Faktor-Faktor Yang Berdampak Terhadap Disiplin Kerja Pegawai. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, (2), 653-665.
- Nasution, Decy Erni. "Pengaruh Motivasi Perawat terhadap Tindakan Perawatan pada Pasien Pasca Bedah di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Kota Medan Tahun 2008." (2008).
- Nuswardani, N. (2019). *Pengantar Hukum Administrasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.