



Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik

Muhammad Imron Hamzah

Universitas Islam Lamongan

Email: imronhamzah@unisla.ac.id

Abstract: *This research aims to find out whether work discipline and quality of public services influence public satisfaction at the Bungah sub-district office, Gresik district. This research uses primary data by distributing questionnaires to all employees. The population used is people who provide services at the Bungah sub-district office. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results obtained are that work discipline has a positive and significant effect on community satisfaction at the Bungah sub-district office, Gresik district. and service quality has a positive and significant effect on community satisfaction at the Bungah District office, Gresik Regency..*

Keywords: *Work Discipline, Quality of Public Servants, Community Satisfaction..*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan bungah kabupaten gresik. penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh karyawan. populasi yang digunakan adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pada kantor kecamatan bungah. teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. hasil yang diperoleh adalah disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan bungah kabupaten gresik. dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik..

Kata kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayan Publik, Kepuasan Masyarakat..

PENDAHULUAN

Pegawai dalam instansi pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan publik. Pegawai diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan tugas yang seharusnya dikerjakan sehingga terjalin hubungan yang baik antara aparatur pemerintah dan masyarakat setempat.

Aparatur pemerintah dalam hal ini pegawai negeri sipil sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik. Salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik yang dipimpin oleh Kepala Kecamatan (Camat) yang di bawah tanggungjawab kepada Bupati Kabupaten Gresik

Dalam menjalankan tugas sebagai organisasi penyedia pelayanan, pegawai Kantor Kecamatan Bungah dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kedisiplinan perangkat kecamatan merupakan suatu hal yang penting untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Menurut (Zidan dkk. 2022) Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi dari kedisiplinan yang tinggi seorang penyedia layanan. Karena kedisiplinan

Received: Juli 10, 2023; Accepted: Agustus 10, 2023; Published: September 30, 2023

* Muhammad Imron Hamzah, imronhamzah@unisla.ac.id

menjadikan pekerjaan yang dilakukan dapat meningkatkan kualitas organisasi dan pekerjaan menjadi lebih efektif. Berdasarkan pengalaman yang diperoleh dari kinerja yang diberikan, masyarakat mempunyai kecenderungan untuk menghimpun nilai asumsi tertentu. Organisasi yang berjalan optimal tidak dikaitkan seutuhnya pada kebutuhan ekonomi saja, karena pada kenyataannya faktor disiplin kerja mempunyai peranan penting untuk melatih diri agar dapat mempunyai tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Berikut macam-macam layanan yang ada di kantor Kecamatan Bungah.

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.

Penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan berdasarkan PP No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. Unsur-unsur yang dinilai dalam pelaksanaan pekerjaan sebagaimana dimaksud, menurut PP ini, dilaksanakan dalam suatu Sistem Manajemen Kinerja PNS yang terdiri atas: a. perencanaan kinerja; b. pelaksanaan, Pemantauan Kinerja, dan pembinaan kinerja; c. penilaian kinerja; d. tindak lanjut; dan e. Sistem Informasi Kinerja PNS. Berikut data absensi pegawai tahun 2022 pada Kantor Kecamatan Bungah

Seperti pada penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa salah satu faktor yang dilihat masyarakat adalah kualitas yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif antara faktor kualitas terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan dimana terdapat pengaruh yang positif (Arifiani,dkk., 2018). Hal tersebut memiliki arti bahwa kinerja dinilai baik jika instansi tersebut bisa memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Sejalan dengan pendapat diatas, (Zidan dkk.,2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Jika mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi

publik, efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan akan mencerminkan pelayanan yang baik. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa masih ada masyarakat yang belum puas dengan pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Bungah. Berdasarkan indikator-indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Bungah diduga fenomena tersebut memunculkan dua variabel independent dan satu variabel dependent yaitu disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tesis dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang melakukan pelayanan pada kantor kecamatan Bungah. Sedangkan metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu menggunakan metode purposive sampling yaitu pengambilan anggota sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pada kantor kecamatan Bungah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Disiplin Kerja (X1)

Variabel	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X1.1	0,645	0.304	Valid
X1.2	0,689	0.304	Valid
X1.3	0.861	0.304	Valid
X1.4	0.654	0.304	Valid
X1.5	0.690	0.304	Valid
X1.6	0.698	0.304	Valid

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

Variabel	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X2.1	0,602	0.304	Valid
X2.2	0,628	0.304	Valid
X2.3	0,626	0.304	Valid
X2.4	0,638	0.304	Valid
X2.5	0,810	0.304	Valid
X2.6	0,674	0.304	Valid
X2.7	0,664	0.304	Valid
X2.8	0,585	0.304	Valid
X2.9	0,414	0.304	Valid
X2.10	0,522	0.304	Valid
X2.11	0,801	0.304	Valid
X2.12	0,701	0.304	Valid
X2.13	0,822	0.304	Valid
X2.14	0,768	0.304	Valid
X2.15	0,720	0.304	Valid
X2.16	0,544	0.304	Valid
X2.17	0,683	0.304	Valid
X2.18	0,783	0.304	Valid
X2.19	0,749	0.304	Valid
X2.20	0,686	0.304	Valid
X2.21	0,787	0.304	Valid
X2.22	0,681	0.304	Valid
X2.23	0,558	0.304	Valid
X2.24	0,751	0.304	Valid

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Tabel 3 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Y1.1	0,588	0.304	Valid
Y1.2	0,772	0.304	Valid
Y1.3	0,800	0.304	Valid
Y1.4	0,745	0.304	Valid
Y1.5	0,697	0.304	Valid
Y1.6	0,785	0.304	Valid
Y1.7	0,454	0.304	Valid
Y1.8	0,667	0.304	Valid
Y1.9	0,693	0.304	Valid
Y1.10	0,880	0.304	Valid

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai > r tabel (0.304) yang artinya seluruh indikator dari variabel tersebut adalah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas

Disiplin Kerja (X1)	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.498	6

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Kualitas Pelayanan (X2)	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.950	25

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Kepuasan Masyarakat (Y)	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.881	10

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Dari tabel diatas yang menunjukkan bahwa seluruh nilai Cronbach's Alpha > 0,6. Yang artinya seluruh variabel yang terdiri dari variabel Disiplin Kerja (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam uji reliabilitas ini dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

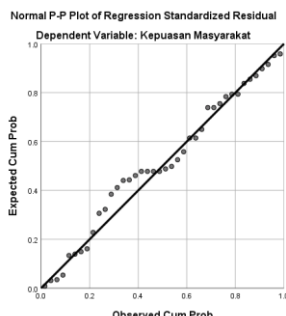
Tabel 5. Hasil SPSS Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.30470605
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.052
	Negative	-.114
Test Statistic		.114
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.10 diatas data menunjukkan sig > 0,05. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 sehingga dapat disimpulkan bahwa data kuesioner tersebut berdistribusi normal.

Grafik 1. Hasil SPSS Uji Normalitas



Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Pada grafik 1. diketahui menunjukkan bahwa titik-titik tersebut mengikuti garis diagonal pada grafik normal plotnya sehingga semua variabel yang terdiri dari Disiplin Kerja (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Masyarakat (Y) dikatakan normal.

b. Uji Multikolinieritas

Tabel 6. Hasil SPSS Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.590	2.122		1.692	.099					
	Disiplin Kerja	.806	.154	.557	5.231	.000	.882	.652	.342	.376	2.658
	Kualitas Pelayanan	.160	.041	.411	3.859	.000	.851	.536	.252	.376	2.658

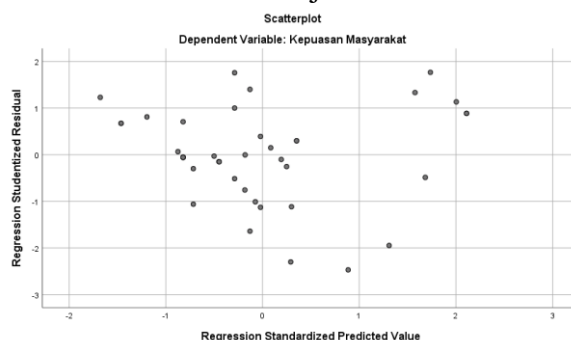
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 6. menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yaitu Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan mempunyai nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF > 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel pada penelitian ini yang terdiri dari Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Grafik 2. Hasil SPSS Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan grafik 2 diatas menunjukkan bahwa titik menyebar diatas atau dibawah dan titik tidak membentuk suatu pola tertentu.

Tabel 7. Hasil SPSS Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.668	1.121		-2.380	.023
	Disiplin Kerja	-.161	.081	-.438	-1.980	.055
	Kualitas Pelayanan	.083	.022	.842	1.808	.051

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Syarat bebas dari heteroskedastisitas dengan uji glesjer adalah nilai signifikasi dari SPSS harus $> 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada penelitian ini yang terdiri dari Disiplin Kerja (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Masyarakat (Y) tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Tabel 8. Hasil SPSS Uji Autokorelasi

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.918 ^a	.842	.833	1.340	.842	98.511	2	37	.000	1.795

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.16 menunjukkan bahwa nilai dari Durbin Watson atau DW sebesar 1,795 dengan ($n=50$) dan jumlah variabel independennya yaitu ($k=3$). Didapat $Dl = 1,390$, $Du = 1,600$ dan Nilai $DW = 1,940$. Syarat bebas Autokorelasi jika $DU < DW < 4-DU$. Karena DW posisinya diantara Du dan $4-Du$ yaitu $1,600 < 1,795 < (4-1,600) = 1,600 < 1,795 < 2.351$ sehingga dikatakan bebas / tidak ada Autokorelasi.

Uji Korelasi Berganda

Tabel 9. Hasil SPSS Uji Korelasi Berganda

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.918 ^a	.842	.833	1.340	.842	98.511	2	37	.000	1.795

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel di dapat nilai R sebesar 0.737 hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel Disiplin Kerja (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Masyarakat (Y).

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.918 ^a	.842	.833	1.340	.842	98.511	2	37	.000	1.795

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel Berikut penjelasan dari hasil koefisien determinasi yaitu sebagai berikut :

Nilai koefisien determinasi diperoleh R Square sebesar 0.842 atau 84,2% menunjukkan seberapa besar variasi variabel terikat. Yang artinya 84,2% variabel dari keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas yaitu Disiplin Kerja (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2). Untuk sisanya yaitu 15,8% dijelaskan oleh variabel lain yang diluar variabel tersebut.

Uji Regresi Linier Berganda

Berikut adalah tabel hasil perhitungan dengan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 25 dari variabel yang di analisis yaitu :

Tabel 11. Hasil SPSS Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
		1	(Constant)	3.590			2.122		1.692	.099	
	Disiplin Kerja	.806	.154	.557	5.231	.000	.882	.652	.342	.376	2.658
	Kualitas Pelayanan	.160	.041	.411	3.859	.000	.851	.536	.252	.376	2.658

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel dari hasil uji regresi linier berganda maka didapatkan persamaan model regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 3.590 + 0.806X_1 + 0.160X_2$$

Keterangan :

Y = Variabel Kepuasan Masyarakat

X₁ = Variabel Disiplin Kerja

X₂ = Variabel Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Berikut penjelasan dari hasil persamaan regresi linier berganda yaitu sebagai berikut :

1. Dari persamaan diatas, maka konstanta yang didapat yaitu 3.590 (Alpha = 3.590). Merupakan keadaan saat variabel Keputusan Pembelian (Y) belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel Disiplin Kerja (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂).. Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan konsumen tidak mengalami perubahan.
2. Nilai koefisien regresi Disiplin Kerja X₁ menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat (Y). Nilai koefisien promosi sebesar 0.806 yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan setelah variabel maka akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0.806.
3. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X₂) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X₂) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat (Y). Nilai koefisien cita rasa sebesar 0.160 yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan setelah variabel maka akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0.160.

Uji T

Tabel 12. Hasil SPSS Uji t

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.590	2.122		1.692	.099					
	Disiplin Kerja	.806	.154	.557	5.231	.000	.882	.652	.342	.376	2.658
	Kualitas Pelayanan	.160	.041	.411	3.859	.000	.851	.536	.252	.376	2.658

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel Berikut penjelasan dari hasil signifikan uji t untuk masing-masing variabel yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji statistik t variabel Disiplin Kerja (X_1), diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 5.231 dengan tarif nilai signifikan $\alpha=0,05$ maka $t_{\alpha/2} : df = n-k-1 = 30-2-1 = 27$. $t_{\alpha/2(n-k-1)} = t_{0,05/2(30-2-1)} = t_{0,025:37} = 2.026$. Didapat $t_{tabel} = 2.026$ dan nilai signifikan = 0,002, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.231 > 2.012$) dan $0,05 > sig$ ($0,000 < 0,05$) H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel Disiplin Kerja (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
2. Kualitas Pelayanan (X_2) hasil uji statistik t diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 3.859 dengan tarif nilai signifikan $\alpha=0,05$ maka $t_{\alpha/2} : df = n-k-1 = 30-2-1 = 27$. $t_{\alpha/2(n-k-1)} = t_{0,05/2(30-2-1)} = t_{0,025:277} = 2.026$. Didapat $t_{tabel} = 2.026$ Didapat $t_{tabel} = 2.026$ dan nilai signifikan = 0,000, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.859 > 2.016$) dan $0,05 > sig$ ($0,002 < 0,00$) H_0 ditolak dan H_a ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara

Uji F

Tabel 13. Hasil SPSS Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	353.512	2	176.756	98.511	.000 ^b
	Residual	66.388	37	1.794		
	Total	419.900	39			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja						

Sumber : Output Statistik SPSS 25 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.21 diatas didapatkan hasil F_{hitung} sebesar 98.511 sedangkan F_{tabel} didapat menggunakan rumus $df = (n-k-1) = 30-2-1 = 27$. Jadi dihasilkan F_{tabel} 4.11 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel Disiplin Kerja (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2)

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik terhadap Kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan bungah kabupaten gresik maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji statistik menggunakan SPSS penelitian ini hasil uji statistik t variabel disiplin kerja (X_1) dan kualitas pelayanan publik (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat (Y). Diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang berarti disiplin kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan masyarakat.
2. Berdasarkan uji statistik menggunakan SPSS penelitian ini hasil uji statistik didapatkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin

kerja (X1) dan kualitas pelayanan publik (X2). berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan masyarakat (Y)

3. Hasil perhitungan dengan menggunakan Uji Regresi Linier Berganda didapat yang paling dominan adalah disiplin kerja (X1) yang berpengaruh terhadap variabel Kepuasan masyarakat (Y) dibandingkan dengan variabel variabel kualitas pelayanan publik (X2).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., dan F. Tantri. 2019. Manajemen Pemasaran. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Agustini, Fauzia. 2019. Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia. Medan: UISU Press.
- Agustini, N. K. I., & Dewi, A. S. K. (2019). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Produktivitas Karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(1), 231-258.
- Albab, 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bm Motor Soppeng.
- Alfiah, D. 2019. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tetap. Semarang.
- Apriliani, Wibowo. 2021. Effect Of Work Discipline And Communication On Employee Performance At Santika Premiere Hotel Semarang. *Brilliant International Journal Of Management And Tourism* (Vol. 1 No. 3 Oktober 2021).
- Ardana, I. K., Mujiati, N. I., & Utama, I. W. M. U. (2012). Manajemen sumber daya manusia. Garaha Ilmu. Yogyakarta
- Arifiani, Wahyono. 2018. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator. *Economic Education Analysis Journal* 7 (1) (2018)
- Barata, Atep., Adya. 2018. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Boediono, Bascara. 2017. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineke Cipta.
- Chairani. 2020. Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Palembang. repository.univ-tridinanti.ac.id.
- Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2). Jakarta: GUEPEDIA.
- Edy Sutrisno, 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta.
- Fauzi, dkk. 2022. *The Effect Of Work Discipline And Work Ethos On The Quality Of Services At The Center Of Agricultural Quarantine Tanjung Priok Ministry Of Agriculture*.

ICCD (International Conference on Community Development), 4 (1), 2022, 119-127.

- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, H. M. S. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu SP. 2017. *“Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kesembilan.” Jakarta:PT Bumi Aksara.*
- Indonesia, Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.
- Indonesia, Presiden Republik. *“PerMen PAN-RB No. 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja”*
- Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17*
- Irawan, H. (2012). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2017). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Khadafi, Djaelani, Farida. 2022. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tenggulun Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan. (E – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen)
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Muafatuni, dkk. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Balai Desa Cimohong). *JIMAK Vol 1 No. 3 September 2022*.
- Nasution. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ningsih, dkk. 2022. Pengaruh Etika Kerja, Profesionalisme Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. e – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen.
- Nurhidayat dan Efendi. 2021. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo”*. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE) Vol. 2, No. 2*.
- Pasolong, H. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.

- Putra. 2021. Effect of Employee Competence, Employee Discipline, and Service Quality on Customer Satisfaction in Public Services Mall (MPP) Bekasi. *Quest Journals Journal of Research in Business and Management* Volume 9 ~ Issue 8 (2021) pp: 53-61.
- Rahmayanty, N. (2018). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saefullah. 2022. Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*.
- Sani, A. & Vivin.M. (2017). *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*. Malang: UIN-Malang Press.
- Sanjaya, Hamdani. "Ghozali, I.(2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS23 (VIII)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro."
- Siagian, Sondang P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kelima belas. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Simatupang, J. H., Pabalik, D., & Nurchasanah, S. (2019). Peranan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Efektifitas Pelayanan Masyarakat Di Distrik Sorong Manoi Kota Sorong. *Jurnal Faksi: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(2), 44-51.
- Sinambela, Poltak. 2019. *Manajemen kinerja : pengelolaan, pengukuran, dan implikasi kinerja*. Cetakan ke-1, Januari 2019. PT Rajagrafindo Persada.
- Sofyan, Siregar Ir. 2016. "*Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17, Ed. I.*" *Cet. II*.
- Sugiyono. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*". Bandung : Alfabeta, 2015.
- Sukma, Hidayati. 2022. *The Effect of Work Discipline, Motivation, and Work Experience on Employee Performance at PT. Indomarco Adi Prima Gresik*. Universitas Muhammadiyah Gresik Social Science and Humanities Internasional Conference (2nd UMGGINMATIC).
- Suparman. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, Volume 1 No.2 (Agustus 2020).
- Sutrisno, Edy. 2016. "*Manajemen Sumber Daya Manusia.*" *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (KBBI, p 281).
- Sutrisno, Sutrisno. 2019. "*Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru SMP Muhammadiyah 44 Pamulang.*" *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)* 3(1): 58–73.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2016. "*Service, Quality & Satisfaction Edisi 3.*" *Yogyakarta: Andi 1*.
- Umar, Husein. 2018. "*Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis.*" *Jakarta: Rajawali 42*.

Wau dkk. 2021. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Somambawa Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan* Volume 4, Nomor 2, Juli 2021, Hal. 203-212

Widoyoko, Eko Putro. 2016. *“Teknik Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian.”* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Winarsih, R. d. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Zeithaml, V. A. dan M.J.Bitner. 2019. *Service Marketing*. Mc.Graw-Hill Co. Inc. New York

Zidan, Sang, Aviantono. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Muara Bakti Kabupaten Bekasi. *Al-Misbah* Volume 3 No. 1 2022. <https://www.gresikkab.go.id/profil/kecamatan-bungah>.