

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mall Pelayanan Publik Technomart Karawang

The Influence Of Public Service Quality And Employee Discipline On Public Satisfaction At Technomart Karawang Public Service Mall

Silviana Rohimatul Izza^a, Suroso^b, Dwi Epty Hidayaty^c

Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang^{a,b,c}
mn22.silvianaizza@mhs.ubpkarawang.ac.id^a, suroso@ubpkarawang.ac.id^b
dwi.epty@ubpkarawang.ac.id^c

Abstract

The purpose of this study is to examine the influence of public service quality and employee discipline on public satisfaction at the Technomart Karawang Public Service Mall. Through the application of a quantitative approach and survey design, data collection took place from 100 respondents through random sampling and processed through the application of multiple linear regression in SPSS version 27. The research findings show that both independent variables are in the fairly good category and have a significant positive influence on public satisfaction, both partially and simultaneously. 0.779 was recorded as the resulting coefficient of determination (R^2) which indicates that 77.9% of the variation in public satisfaction can be explained by the study model. The implication of this finding is that improving service quality accompanied by enforcing employee discipline plays a crucial role in increasing the level of public satisfaction.

Keywords: Public Service Quality, Employee Discipline, Public Satisfaction

Abstrak

Tujuan studi ini ialah menelaah pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan publik dan disiplin karyawan terhadap kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Technomart Karawang. Melalui penerapan pendekatan kuantitatif dan desain survei, pengumpulan data berlangsung dari 100 responden melalui sampling acak dan diolah melalui penerapan regresi linier berganda dalam SPSS versi 27. Temuan riset memperlihatkan kedua variabel independen berada dalam kategori cukup baik dan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan publik dengan signifikan, baik secara parsial atau simultan. Tercatat 0.779 selaku koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan di mana menandakan 77,9% variasi kepuasan publik mampu diterangkan oleh model studi. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan disertai dengan penegakan disiplin karyawan memainkan peran krusial dalam meningkatkan tingkat kepuasan publik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Disiplin Pegawai, Kepuasan Masyarakat

1. Pendahuluan

Dalam konteks tata kelola pemerintahan di era modern, kualitas pelayanan publik merupakan indikator fundamental dalam mengevaluasi kinerja administrasi negara. Sebagai wujud pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya, pelaksanaan layanan publik harus mengutamakan prinsip profesionalisme, transparansi, dan fokus pada kepuasan publik. Ketentuan ini diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjamin hak setiap individu untuk mendapatkan layanan berkualitas dari instansi terkait. Peraturan ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi, yang mengharuskan Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mengoptimalkan kinerjanya dalam memberikan layanan unggul kepada masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia sedang diwujudkan melalui pengembangan Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai inovasi layanan terintegrasi. MPP berfungsi untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan di satu lokasi guna

mengoptimalkan aksesibilitas, efisiensi waktu, dan kepastian layanan. Pengembangan ini didasarkan pada aturan yang dimuat pada regulasi (Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021, n.d.)

Pemerintah Kabupaten Karawang telah mengimplementasikan pengembangan Pusat Layanan Publik (MPP) sebagai strategi responsif terhadap dinamika pertumbuhan ekonomi dan populasi di Provinsi Jawa Barat. Inovasi ini bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan di satu lokasi guna memudahkan aksesibilitas dan mengoptimalkan efisiensi waktu dan biaya. Namun, tingkat kepuasan masyarakat masih sangat bergantung pada kualitas kinerja aparatur.

Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai penilaian terhadap kualitas kinerja aparatur dalam menyediakan layanan publik, yang mencerminkan tingkat pemenuhan harapan pengguna (Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 (4), N.D.). Berdasarkan ulasan publik di Google Maps MPP Karawang per November 2025, layanan secara umum dianggap memadai, namun beberapa hambatan substansial telah diidentifikasi, seperti keterlambatan dalam pelayanan publik, efisiensi administratif, dan responsivitas petugas (Tabel 1.1).

No	Nama	Tanggal	Rating	Ulasan
1	Baymax Awesome	Setahun Lalu	1/5	Pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan masih belum memuaskan, ditandai dengan ketidakjelasan sistem antrian yang membingungkan bagi masyarakat.
2	Onmy Nurdiana	7 Bulan lalu	1/5	Pelayanan yang diberikan kurang ramah dan belum mencerminkan standar pelayanan publik yang profesional.
3	Devita Sari	4 Bulan Lalu	1/5	Proses pelayanan berlangsung tidak jelas dan membingungkan bagi masyarakat.

Gambar 1 Ulasan Masyarakat

Sumber: Google Maps

Kualitas pelayanan publik memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, yang menuntut keselarasan antara kebutuhan pengguna layanan dan kinerja aparatur. Menurut (Tri Nugraha et al., 2024), mutu pelayanan dipengaruhi oleh konsistensi penerapan standar pelayanan, ketepatan waktu, serta kemampuan komunikasi aparatur. Meskipun MPP Karawang telah dilengkapi fasilitas modern dan sistem pelayanan terpadu, keluhan mengenai lamanya antrean dan respons aparatur masih ditemukan, sehingga perbaikan berkelanjutan pada aspek kecepatan, ketepatan, dan profesionalisme pelayanan tetap diperlukan.

Selain kualitas pelayanan, disiplin pegawai mencerminkan tingkat kepatuhan dan komitmen aparatur terhadap norma serta aturan organisasi sebagai upaya mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien (Sumirah Eti, 2023). Tingkat kedisiplinan yang baik juga merepresentasikan kualitas kinerja pegawai sekaligus kemampuan organisasi dalam mempertahankan mutu dan loyalitas sumber daya manusia (Wau et al., 2021). Di MPP Karawang masih ditemukan permasalahan disiplin aparatur, seperti keterlambatan dalam memulai pelayanan dan kesiapan yang belum optimal pada jam operasional, sehingga menimbulkan antrean dan keterlambatan pelayanan serta berdampak pada persepsi masyarakat terhadap profesionalisme aparatur.

No	Pertanyaan	Jumlah				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan disampaikan dengan jelas kepada masyarakat.	0%	6,7%	40%	33,3%	20%
2	Proses pelayanan berlangsung dengan cepat dan tidak memakan waktu lama.	0%	23,3%	30%	30%	16,7%
3	Persyaratan pelayanan yang diminta tidak rumit dan tidak berbelit-belit.	0%	10%	43,3%	23,3%	23,3%
4	Biaya pelayanan diinformasikan dengan jelas dan terbuka kepada masyarakat.	0%	3,3%	26,7%	50%	20%
5	Petugas melayani masyarakat dengan sopan dan ramah.	3,3%	3,3%	26,7%	30%	36,7%
6	Petugas mampu menjawab pertanyaan saya dengan jelas dan benar.	0%	6,7%	40%	26,7%	26,7%
7	Petugas melayani semua masyarakat tanpa membedakan.	0%	6,7%	43,3%	23,3%	26,7%
8	Petugas memberikan solusi yang baik dan memuaskan terhadap keluhan masyarakat.	0%	6,7%	43,3%	23,3%	33,3%
9	Tersedia sarana atau tempat untuk menyampaikan keluhan dan saran masyarakat.	0%	13,3%	36,7%	20%	30%
10	Ruang pelayanan terasa bersih, nyaman, dan tertata rapi.	3,3%	3,3%	20%	30%	43,3%

Gambar 1. Hasil Pra Penelitian

Sumber: Pra Survey, 2025

Berdasarkan pra-survei terhadap 30 responden di Mall Pelayanan Publik (MPP) Karawang, kualitas pelayanan publik dinilai secara keseluruhan baik. Keunggulan utama terletak pada keramahan petugas, transparansi biaya, dan kenyamanan fasilitas. Meski demikian, penyampaian informasi, kecepatan layanan, serta mekanisme pengaduan dan penanganan keluhan masih memerlukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan perbedaan temuan mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan publik terhadap kelangsungan kepuasan masyarakat. Temuan positif yang disampaikan oleh (Tri Nugraha et al., 2024) dan (Sakti & Risanti, 2024) mengindikasikan bahwa penerapan standar pelayanan yang konsisten, ketepatan waktu, dan komunikasi aparatur yang efektif berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, penelitian (Dewi Yuliana, 2023) pada MPP Kota Tarakan menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan, bahkan negatif pada dimensi reliability, yang dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara standar dan pelaksanaan pelayanan, keterlambatan proses, serta ekspektasi masyarakat yang belum terpenuhi. Perbedaan hasil tersebut mencerminkan adanya variasi karakteristik masyarakat, kondisi sosial, dan sistem pelayanan, sehingga penting untuk dikaji lebih lanjut pada konteks MPP Technomart Karawang

Sejalan dengan latar belakang penelitian, studi ini menetapkan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Karyawan terhadap Kepuasan Masyarakat di Pusat Layanan Publik Technomart Karawang.” Studi ini diharapkan dapat membantu evaluasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas, efektivitas dan profesionalisme.

2. Tinjauan Pustaka

Manajemen Sumber Daya Manusia

Lingkup ilmu manajemen yang secara strategis mengelola dan mengembangkan tenaga kerja suatu organisasi disebut manajemen SDM atau Sumber

Daya Manusia (Novia Ruth Silaen, 2022). Peran sumber daya manusia sangat menentukan efektivitas operasional organisasi, sehingga kualitas dan kompetensi tenaga kerja menjadi faktor utama dalam pencapaian tujuan organisasi (Umiyati et al., 2022).

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas layanan publik adalah kemampuan pegawai pemerintah untuk menyediakan layanan yang berlangsung dengan akuntabel, efisien, dan efektif melalui pemanfaatan penerapan teknologi digital untuk meningkatkan aksesibilitas dan mempercepat proses layanan (Khoiriyah, 2025). Zeithaml, Parasuraman, dan Berry menyatakan bahwa kualitas layanan bergantung pada tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dan pandangan mereka mengenai layanan yang didapatnya, di mana kualitas dianggap tinggi jika memenuhi atau melebihi harapan tersebut ((Zein et al., 2024). Model ini dikenal sebagai SERVQUAL, di mana kualitas layanan diukur dengan dimensi yang jumlahnya lima, yakni *empathy*, *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* (Zein et al., 2024).

Disiplin Pegawai

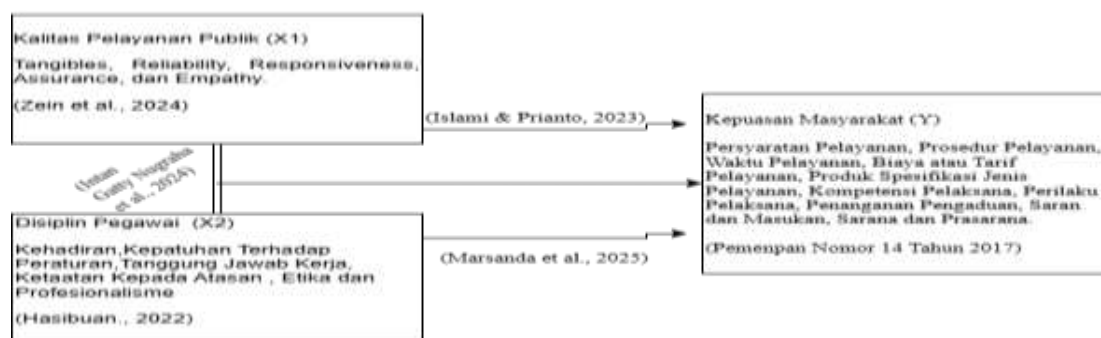
Disiplin pegawai ialah kesadaran dan sikap individu agar mematuhi sejumlah aturan, norma, dan tata tertib organisasi secara sukarela, sehingga pelaksanaan tugas dapat berlangsung secara tertib, efektif, dan efisien (Hasibuan, 2022). Disiplin kerja mencerminkan sikap patuh terhadap ketentuan yang berlaku, baik formal maupun informal, dengan kesadaran dalam menjalankan tugas serta kesediaan menerima sanksi apabila terjadi pelanggaran (Sutrisno, 2019). Tingkat disiplin pegawai dapat diidentifikasi melalui beberapa dimensi, meliputi kehadiran atau absensi, kepatuhan terhadap peraturan, tanggung jawab dalam pelaksanaan pekerjaan, ketaatan terhadap atasan, serta penerapan etika dan profesionalisme kerja (Hasibuan, 2022).

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik merupakan persepsi yang terbentuk dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan dalam penyampaian layanan (Lestari et al., 2023). Berdasarkan (*Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 (4)*, N.D.), kepuasan publik didefinisikan sebagai hasil evaluasi kinerja layanan publik dibandingkan dengan harapan, dengan kriteria penilaian mencakup sepuluh dimensi, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya atau Tarif Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa kerangka berpikir merupakan landasan konseptual yang berisi gagasan atau acuan yang digunakan peneliti dalam mengkaji suatu permasalahan penelitian.



Gambar 3. Kerangka Penelitian

Sumber : Diolah dari sejumlah rujukan oleh penulis (2025)

Berikut hipotesis penelitian merujuk kerangka pemikiran yang dipaparkan sebelumnya.

- H1: Kualitas layanan publik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikan.
- H2: Disiplin pegawai mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikan.
- H3: Kualitas layanan publik dan disiplin pegawai secara bersamaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikan.

3. Metode Penelitian

Pendekatan kuantitatif menjadi langkah yang diterapkan pada studi ini melalui penggunaan desain asosiatif kausal agar menelaah pengaruh yang diberikan dari kualitas layanan publik dan disiplin karyawan terhadap kelangsungan kepuasan publik. Adapun populasi pada studi ini berupa semua pengguna layanan di MPP Technomart Karawang, dengan ukuran sampel minimal 100 responden yang diperoleh melalui accidental sampling, yakni penggunaan responden ialah mereka yang ditemui langsung di lokasi dan bersedia berpartisipasi (Agustina et al., 2024). Pengumpulan data primer dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. Data tersebut kemudian dianalisis oleh perangkat lunak berupa SPSS versi 27 melalui beberapa tahap pengujian statistik, termasuk pengujian validitas, pengujian reliabilitas, pengujian asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis, yang mencakup uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

4. Hasil Penelitian

Uji Validitas

Langkah uji validitas berlangsung mengkomparasikan nilai r yang didapat dan nilai r pada signifikansi dengan tingkat bernilai 0,05 melalui derajat kebebasan ($df = n - 2$). Dengan ukuran sampel 30 responden, df ialah 28 dan nilai r tabel adalah 0,3610. Item pernyataan dianggap valid ketika r hitung bernilai lebih tinggi dari r tabel. Hasil uji validitas dalam studi ini menunjukkan bahwa:

Tabel 1. Uji Validitas

ITEM PERTANYAAN	NILAI R TABEL	NILAI R HITUNG	KETERANGAN
X1.1	0,3610	0,597	Valid
X1.2	0,3610	0,480	Valid
X1.3	0,3610	0,694	Valid
X1.4	0,3610	0,417	Valid
X1.5	0,3610	0,566	Valid
X1.6	0,3610	0,522	Valid
X1.7	0,3610	0,568	Valid
X1.8	0,3610	0,587	Valid
X1.9	0,3610	0,545	Valid
X2.1	0,3610	0,564	Valid
X2.2	0,3610	0,655	Valid
X2.3	0,3610	0,580	Valid
X2.4	0,3610	0,639	Valid
X2.5	0,3610	0,728	Valid
X2.6	0,3610	0,681	Valid
X2.7	0,3610	0,643	Valid
X2.8	0,3610	0,529	Valid
X2.9	0,3610	0,554	Valid
Y1.1	0,3610	0,610	Valid
Y1.2	0,3610	0,331	Valid
Y1.3	0,3610	0,592	Valid
Y1.4	0,3610	0,468	Valid
Y1.5	0,3610	0,611	Valid
Y1.6	0,3610	0,403	Valid
Y1.7	0,3610	0,635	Valid
Y1.8	0,3610	0,612	Valid
Y1.9	0,3610	0,437	Valid
Y1.10	0,3610	0,621	Valid
Y1.11	0,3610	0,643	Valid
Y1.12	0,3610	0,500	Valid
Y1.13	0,3610	0,786	Valid
Y1.14	0,3610	0,373	Valid

Sumber :Olah Data SPSS 27, 2025

Temuan pengujian memperlihatkan semua item pertanyaan tercatat mempunyai koefisien korelasi lebih tinggi dari r tabel yakni 0,3610 yang memvalidasi indikator variabel independen dan dependen.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik	0,729	0,70	Reliabel
Disiplin Pegawai	0,796	0,70	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,811	0,70	Reliabel

Sumber :Olah Data SPSS 27, 2025

Temuan uji reliabilitas memperlihatkan Cronbach's Alpha untuk seluruh variabel studi tercatat melampaui angka 0,70. Merujuk hal terkait, instrumen yang diterapkan ini tergolong reliabel.

Uji Deskriptif

Kualitas Pelayanan Publik

Tabel 3. Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik

No	Indikator	Skor	Kategori
1	Ketersediaan fasilitas fisik pelayanan	421	Sangat Baik
2	Ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas	278	Cukup Baik
3	Ketepatan waktu pelayanan	324	Cukup Baik
4	Kesesuaian pelayanan dengan standar atau prosedur	346	Baik
5	Kesigapan petugas dalam memberikan layanan	321	Cukup Baik
6	Kesigapan menghadapi keluhan atau masalah	323	Cukup Baik
7	Kesiapan membantu masyarakat	328	Cukup Baik
8	Kepastian perlindungan data dan privasi	365	Baik
9	Sikap menghargai setiap masyarakat tanpa membedakan	368	Baik
Total Skor		3074	
Rata Rata Skor		30,74	Cukup Baik

Sumber: Olah Data SPSS 27, 2025

Kualitas pelayanan publik menunjukkan kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 30,74. Indikator fasilitas fisik pelayanan memiliki nilai tertinggi, sedangkan fasilitas bagi penyandang disabilitas menjadi indikator dengan nilai terendah, sehingga peningkatan pada aspek tertentu masih diperlukan.

Disiplin Pegawai

Tabel 4. Uji Deskriptif Disiplin Pegawai

No	Indikator	Skor	Kategori
1	Tingkat kehadiran sesuai jadwal kerja.	321	Cukup Baik
2	Ketepatan waktu datang dan pulang	305	Cukup Baik
3	Kesiapan selama jam kerja	312	Cukup Baik
4	Mematuhi SOP perusahaan	363	Baik
5	Mampu mempertanggungjawabkan hasil kerja.	376	Baik
6	Mengikuti arahan dan instruksi atasan.	357	Baik
7	Kepatuhan pegawai terhadap aturan penggunaan ponsel selama jam kerja.	306	Cukup Baik
8	Berperilaku sopan dan menghargai rekan kerja	371	Baik
9	Penampilan sesuai standar perusahaan.	377	Baik
Total Skor		3088	
Rata Rata Skor		30.88	Cukup Baik

Sumber: Olah Data SPSS 27, 2025

Disiplin pegawai menunjukkan kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 30,88. Indikator penampilan sesuai standar memiliki nilai tertinggi, sementara ketepatan waktu hadir dan pulang menjadi indikator terendah, sehingga perbaikan pada aspek kedisiplinan waktu masih diperlukan.

Kepuasan Masyarakat

Tabel 5. Uji Deskriptif Kepuasan Masyarakat

No	Indikator	Skor	Kategori
1	Kejelasan Persyaratan Pelayanan	326	Cukup Baik
2	Kemudahan Pemenuhan Persyaratan	327	Cukup Baik
3	Kemudahan Mengikuti Prosedur	325	Cukup Baik
4	Kejelasan dan kemudahan alur/prosedur pelayanan	325	Cukup Baik
5	Waktu Pelayanan Yang efektif dan efisien	323	Cukup Baik
6	Ketepatan waktu pelayanan	332	Cukup Baik
7	Kepastian waktu penyelesaian	348	Baik
8	Kesesuaian biaya dengan ketentuan resmi	332	Cukup Baik
9	Kejelasan jenis pelayanan yang diberikan	338	Cukup Baik
10	Pengetahuan pelaksana terhadap tugas dan layanan	345	Baik
11	Kesopanan, keramahan dan tanggung jawab petugas	354	Baik
12	kemudahan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan	306	Cukup Baik
13	Kecepatan respon terhadap pengaduan	325	Cukup Baik
14	Kenyamanan tempat pelayanan	372	Baik
Total Skor		4678	
Rata Rata Skor		46.78	Cukup Baik

Sumber: Olah Data SPSS 27, 2025

Kepuasan masyarakat menunjukkan kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 46,78. Indikator kenyamanan tempat pelayanan memiliki nilai tertinggi, sedangkan kemudahan penyampaian pengaduan terendah, sehingga aspek pengaduan masih

perlu ditingkatkan.

Uji Normalitas

**Tabel 6. Uji Normalitas
One Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		4.47556435
Most Extreme Differences	Absolute		.053
	Positive		.053
	Negative		-.039
Test Statistic			.053
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig		.698
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.686
		Upper Bound	.710

Sumber: Olah Data SPSS 27, 2025

Dari uji di atas, diperlihatkan distribusi data studi berlangsung normal dan memenuhi asumsi normalitas dengan tercatat 0,200 selaku Asymp. Sig. (2-tailed) yang dihasilkan (> 0,05).

Uji Multikolinieritas

**Tabel 7. Uji Multikolinieritas
Coefficients^a**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Total X1	.410	2.440
Total X2	.410	2.440

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Olah Data SPSS 27, 2025

Merujuk uji multikolinieritas, tercatat 0,410 selaku nilai Tolerance yang berada di atas 0,10 dan tercatat 2,440 selaku nilai VIF yang berada di bawah 10 sebagai ambang batasnya. Temuan ini menandakan regresi mempunyai model yang bebas dari multikolinieritas dan terpenuhinya asumsi klasik terkait.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8. Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	3.266	1.358		2.404	.018
	.059	.064	.144	.913	.364
	-.049	.063	-.123	-.779	.438

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Olah Data SPSS 27, 2025

Merujuk temuan uji heteroskedastisitas, memperlihatkan nilai signifikan tercatat 0,364 dan 0,438 di atas 0,05. Model regresi tidak memiliki masalah heteroskedastisitas, sehingga asumsi terpenuhi.

Uji Regresi Berganda

Tabel 9. Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	5.906	2.274		2.598	.011
X1	.690	.108	.478	6.418	<.001
X2	.647	.105	.460	6.175	<.001

Sumber: Olah Data SPSS 27, 2025

Berdasarkan analisis regresi berganda diperoleh persamaan $Y = 5,906 + 0,690X1 + 0,647X2$, dengan uraian sebagai berikut:

1. Konstanta (a) sebesar 5,906 mewakili nilai Kepuasan Masyarakat ketika variabel bebas X1 dan X2 bernilai nol atau konstan.
2. Koefisien regresi untuk X1 sebesar 0,690 memperlihatkan pengaruh yang tergolong positif Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat.
3. Koefisien regresi untuk X2 sebesar 0,647 memperlihatkan pengaruh yang tergolong positif Disiplin Karyawan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Uji t

Tabel 10. Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	5.906	2.274		2.598	.011
X1	.690	.108	.478	6.418	<.001
X2	.647	.105	.460	6.175	<.001

Sumber: Olah Data SPSS 27, 2025

Merujuk temuan uji t, disimpulkan mengenai pengaruh parsial dari kualitas layanan publik dan kedisiplinan pegawai bagi kelangsungan kepuasan masyarakat dengan signifikan, sebab tercatat signifikansinya bernilai lebih kecil dari 0,001.

Uji F

Tabel 11. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6994.753	2	3497.377	171.074	<.001 ^b
	Residual	1983.037	97	20.444		
	Total	8977.790	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Olah Data SPSS 27, 2025

Merujuk temuan uji f, tercatat 171.074 selaku nilai statistik f dengan signifikansi bernilai lebih kecil dari 0,01. Temuan ini menegaskan kedua variabel independen ini dengan bersamaan memberikan pengaruh bagi kelangsungan kepuasan masyarakat dengan signifikan.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883a	.779	.775	4.52147

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Olah Data SPSS 27, 2025

Berdasarkan analisis koefisien determinasi, nilai R-kuadrat tercatat sebesar 0,779. Temuan ini memperlihatkan kontribusi dari variabel Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Karyawan ialah 77,9% terhadap variasi Kepuasan Masyarakat, sementara sisanya yakni 22,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimuat pada model studi ini.

Pembahasan

Statistik Deskriptif

1. Kualitas Pelayanan Publik di MPP Karawang tergolong cukup baik (rata-rata skor 30,74), dengan ketersediaan fasilitas fisik sebagai yang tertinggi dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sebagai yang terendah, sehingga aspek tersebut perlu mendapat perhatian lebih.
2. Disiplin pegawai pada studi ini tergolong cukup baik dengan rerata tercatat 30,88. Indikator penampilan sesuai standar organisasi menunjukkan nilai tertinggi, sementara ketepatan waktu kehadiran masih menjadi indikator terendah sehingga perlu mendapat perhatian lebih.
3. Kepuasan masyarakat tergolong cukup baik dengan nilai rata-rata 46,78. Indikator kenyamanan tempat pelayanan menunjukkan nilai tertinggi, sementara kemudahan dalam menyampaikan pengaduan menjadi indikator terendah, sehingga perbaikan pada sistem pengaduan perlu dilakukan.

Verifikatif

Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

Terdapat dampak positif dari kualitas layanan publik bagi kelangsungan kepuasan publik dengan signifikan ($p < 0.001$; nilai $t = 6.418 > \text{nilai } t \text{ tabel} = 1.985$). Hasil ini memperkuat temuan sebelumnya oleh Tri Nugraha dkk. (2024) dan Sakti & Risanti (2024) mengenai pentingnya variabel ini dalam mempengaruhi kepuasan publik.

Pengaruh disiplin pegawai terhadap kepuasan masyarakat

Disiplin karyawan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan publik ($p < 0.001$; nilai $t = 6.175 > \text{nilai } t \text{ tabel} = 1.985$). Hasil ini memperkuat temuan sebelumnya oleh Tri Nugraha dkk. (2024) dan Sakti & Risanti (2024) mengenai pentingnya variabel ini dalam mempengaruhi kepuasan publik.

Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan Masyarakat

Kepuasan publik berfungsi sebagai variabel dependen. Uji F menghasilkan nilai

F yang dihitung sebesar $171,074 > F$ tabel 3,10 ($p < 0,001$), yang mengonfirmasi pengaruh positif yang signifikan secara bersamaan dari Kualitas Layanan Publik dan Disiplin Kerja. Hasil ini memperkuat temuan Tri Nugraha dkk. (2024) dan Sakti & Risanti (2024).

5. Kesimpulan Dan Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan publik menunjukkan kategori cukup baik dengan skor rata-rata 30,74. Indikator fasilitas fisik pelayanan memiliki nilai tertinggi sebesar 421, sedangkan fasilitas bagi penyandang disabilitas memperoleh skor terendah yaitu 278.
2. Disiplin pegawai termasuk kategori cukup baik dengan rata-rata skor 30,88. Penampilan sesuai standar menjadi indikator tertinggi 377, sementara ketepatan waktu datang-pulang menjadi yang terendah 305.
3. Kepuasan masyarakat tergolong di kategori “cukup baik”, dengan rata-rata tercatat 46,78. Aspek kenyamanan lokasi layanan memperoleh skor tertinggi, yaitu 372, sedangkan kemudahan dalam mengajukan keluhan memperoleh skor terendah, yaitu 306.
4. Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1) terbukti mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dengan signifikan, sebagaimana tercatat 6,418 selaku nilai t yang didapat dengan tingkat signifikansi $< 0,001$.
5. Variabel Disiplin Pegawai (X2) juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dengan tercatat 6,175 selaku nilai t dan tingkat signifikansi $< 0,001$.
6. Secara simultan, kedua variabel independen ini memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dengan signifikan, sebagaimana tercatat 171,074 selaku nilai f dengan signifikansi yang didapat bernilai $< 0,001$. Berikutnya tercatat 0,779 selaku R-kuadrat yang didapat di mana menandakan 77,9% variasi dalam Kepuasan Masyarakat mampu diterangkan oleh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Karyawan.

Implikasi

1. Tingkatkan kualitas pelayanan, terutama akses bagi penyandang disabilitas.
2. Perkuat disiplin pegawai, terutama ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan.
3. Permudah dan percepat mekanisme pengaduan masyarakat.
4. Perbaiki fasilitas, prosedur, dan sikap petugas secara berkelanjutan.
5. Kelola Sumber daya manusia dengan pelatihan, pengawasan, dan sistem reward dan sanksi.
6. Tingkatkan kualitas pelayanan dan disiplin secara bersamaan untuk hasil optimal.

Daftar Pustaka

- Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, ; Dian. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Karangmulya Kecamatan Kadungora Kabupaten Garut*. Www.Journal.Uniga.Ac.Id
- Dewi Yuliana. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (Mpp) Kota Tarakan*.

- Fitriyadi, F., Charolina, A., & Retnoningsih, D. (2024). *Studi Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Salatiga*. 2(2), 73–83. <https://doi.org/10.30787/restia.v2i2.1475>
- Intan Gatty Nugraha, Enas Enas, & Ferey Herman. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 3(2), 253–271. <https://doi.org/10.30640/digital.v3i2.2650>
- Islami, A. R., & Prianto, A. (2023). *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*. 11(5), 2025.
- Khoiriyah, A. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Digital Governance (Studi Kasus Di Desa Kepulungan Kecamatan Gempol)*. 10(2). <https://doi.org/10.34125/Jkps.V10i2.605>
- Marsanda, A., Sucipto, R. H., & Indah Annisa, T. H. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan UPPMPTSP Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(1), 235–243. <https://doi.org/10.63921/jmaeka.v2i1.280>
- Novia Ruth Silaen, A. N. M. A. I. P. S. A. L. A. S. E. M. H. U. H. R. R. M. A. D. A. R. B. Sihotang. I. K. W. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017. (2017). PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017 (2). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Presiden Republik Indonesia Peraturan Presiden Republik Indonesia.
- Sakti, B., & Risanti, E. (2024). *Mimbar : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat*. <https://doi.org/10.32663/sp8a8224>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumirah Eti. (2023). *Pengaruh Kompetensi, Disiplin, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Di Dinas Kesehatan Kota Tarakan*.
- Tri Nugraha, J., Boedi Orbawati, E., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). *Public Service Quality Dan Customer Satisfaction: Mengekplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik*. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3653>
- Tyastuti Puji Lestari, H., Agung Hardianto, D., & Aprini, N. (2023). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Semasa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat, Pendekatan Structural Equation Modeling*. 2(3). <https://doi.org/10.61930/jebmak.v2i3.368>
- Umiyati, H., Nugroho, H., Anwar, K., Ruth Silaen, N., Amas Priatna, I., Enas, U., Miati, I., Dewi Ratih, S., Akbar, M., Nugroho, L., Bangun Sugiharto, S., & Syaifudin, A. (2022). *Msdm Dalam Organisasi*. www.penerbitwidina.com
- UU Nomor 25 Tahun 2009. (N.D.).
- Wau, J., Waoma, S., & Fau, F. T. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Somambawa Kabupaten Nias Selatan. In *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan* (Vol. 4, Issue 2). <https://doi.org/10.57094/jim.v4i2.237>
- Zein, J. R., Ramdhan, W., & Sahren, S. (2024). Penerapan Metode Servqual Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Rawang Panca Arga. *Jipi (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 9(4), 2459–2472. <https://doi.org/10.29100/Jipi.V9i4.6254>