# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA MOJOREJO KECAMATAN MODO KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2025

## (*THE INFLUENCE OF PUBLIC SERVICE QUALITY AND WORK DISCIPLINE ON COMMUNITY SATISFACTION*)

***Alfin Dwi Rahmawati[1], Abdul Ghofur[2], Rosdiyati[3], Erna Hayati[4]***
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Lamongan
alfindwirahmawati719@gmail.com, abdulghofur@unisla.ac.id ,
roeshanif@unisa.ac.id , ernahayati@unisla.ac.id

**Website:**

**Kata Kunci:**

Kualitas Pelayanan Publik, Disiplin Kerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat

**Abstrak**

Riset ini disusun untuk mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai memengaruhi kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Desa Mojorejo, Kecamatan Modo, Kabupaten Lamongan. Pendekatan yang dipakai adalah kuantitatif deskriptif, dengan populasi sebanyak 1.700 warga Desa Mojorejo dan sampel 95 orang yang ditarik melalui rumus Slovin dan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan lewat kuesioner, kemudian diolah dengan SPSS 26 melalui serangkaian uji, yaitu validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis (uji t dan uji F). Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik maupun disiplin kerja pegawai sama-sama memberi pengaruh positif dan signifikan secara parsial, sekaligus berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat, dengan besaran kontribusi mencapai 82%.

**Keywords :** *Public Service Quality, Work Discipline, Community Satisfaction*

**Alamat Kantor:**

***Abstract***

*This study was conducted to examine the extent to which public service quality and employee work discipline affect community satisfaction at the Mojorejo Village Hall Office, Modo District, Lamongan Regency. A descriptive quantitative approach was applied, drawing on a population of 1,700 residents of Mojorejo Village and a sample of 95 people selected through the Slovin formula and simple random sampling technique. Data were gathered using questionnaires and processed with*

*SPSS 26 through a series of tests, namely validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression, and hypothesis testing (t-test and F-test). The findings reveal that both public service quality and employee work discipline exert a positive and significant partial influence, as well as a significant simultaneous influence, on community satisfaction, with a combined contribution reaching 82%.*

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan tidak dapat dilepaskan dari pelayanan publik, sebab aspek inilah yang secara langsung bersentuhan dengan pemenuhan kebutuhan dasar warga (Saputra, 2025). Di level pemerintahan desa, urgensi tersebut menjadi lebih terasa karena desa adalah unit pemerintahan yang paling bersentuhan dengan keseharian masyarakat. Pelayanan yang berjalan cepat, akurat, transparan, dan taat prosedur akan menumbuhkan kepuasan sekaligus memperkuat kepercayaan warga kepada pemerintah (Otok & Kusuwandaru, 2025); sebaliknya, pelayanan yang berjalan lamban dan menyimpang dari standar akan memunculkan keluhan dan menurunkan citra instansi. Di samping kualitas pelayanan, kedisiplinan aparatur juga memegang peran penting; disiplin kerja merupakan instrumen manajemen untuk membentuk perilaku pegawai agar bekerja sesuai kebijakan organisasi dan norma sosial yang berlaku (Rivai, 2017).

Pengamatan awal yang dilakukan di Kantor Balai Desa Mojorejo, Kecamatan Modo, Kabupaten Lamongan, mengungkap sejumlah kendala yang menghambat mutu pelayanan, antara lain belum adanya papan informasi tentang alur dan syarat pelayanan administrasi, ruang tunggu yang sempit dan kurang nyaman, proses pelayanan yang berjalan lamban akibat tata kelola yang belum tertata rapi, serta kedisiplinan pegawai yang masih belum maksimal, misalnya keterlambatan kehadiran dan respons pelayanan yang kurang sigap. Berbagai kendala ini memicu ketidakpuasan dan mendorong warga menyampaikan keluhan kepada perangkat desa.

Kepuasan masyarakat pada dasarnya adalah reaksi evaluatif yang terbentuk setelah membandingkan harapan dengan kinerja layanan yang nyata-nyata diterima (Tse & Wilton dalam Lupiyoadi, 2004); ketika pelayanan sesuai harapan maka timbul kepuasan, namun bila tidak sesuai harapan maka yang muncul adalah kekecewaan.

Kajian tentang kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai selama ini lebih banyak menyasar instansi pemerintah di level kecamatan, kabupaten, atau dinas yang umumnya sudah memiliki fasilitas dan sistem administrasi lebih maju, sedangkan kajian pada level desa dengan karakteristik permasalahan seperti di Desa Mojorejo masih jarang dilakukan. Kekosongan inilah yang menjadi celah penelitian (research gap) yang hendak diisi melalui studi ini. Berlandaskan uraian tersebut, penelitian ini disusun untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Mojorejo. Adapun hipotesis yang diajukan yaitu: H1) kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat; H2) disiplin kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat; dan H3) kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Studi ini dirancang dengan pendekatan kuantitatif deskriptif guna mengukur pengaruh serta keterkaitan antarvariabel melalui teknik analisis statistik (Sugiyono, 2019). Populasi yang menjadi sasaran penelitian adalah seluruh warga Desa Mojorejo yang berjumlah 1.700 orang. Dari populasi tersebut ditarik sampel sebesar 95 responden menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%, dan pemilihan sampel dilakukan melalui teknik simple random sampling sehingga setiap anggota populasi memperoleh kesempatan yang sama untuk terpilih.

Penelitian ini melibatkan dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1) diukur berdasarkan enam dimensi, yakni sumber daya manusia, sistem dan prosedur, sarana dan prasarana, organisasi dan manajemen, kepemimpinan, serta partisipasi masyarakat, mengacu pada Hardiansyah (2018). Variabel Disiplin Kerja Pegawai (X2) diukur melalui lima indikator sebagaimana dikemukakan Hasibuan (2019), sementara Kepuasan Masyarakat (Y) diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, mengacu pada Tjiptono (2022). Setiap item pernyataan diukur dengan skala Likert 1-5.

Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan secara daring menggunakan Google Form, dengan bantuan media sosial WhatsApp dan Instagram untuk menjangkau responden di Desa Mojorejo selama periode November 2025 sampai Juni 2026, dilengkapi data sekunder berupa dokumentasi dari instansi terkait. Pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS 26, meliputi uji validitas (korelasi product moment), uji reliabilitas (Cronbach Alpha), uji asumsi klasik (normalitas Kolmogorov-Smirnov, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas dengan uji Glejser), analisis regresi linear berganda, uji hipotesis secara parsial (uji t) dan simultan (uji F), serta koefisien determinasi (Adjusted R Square), semuanya pada taraf signifikansi 5% (Ghozali, 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 95 responden warga Desa Mojorejo diikutsertakan dalam penelitian ini melalui teknik simple random sampling. Seluruh data yang berhasil dihimpun kemudian diuji dan dianalisis dengan bantuan SPSS 26, dan hasilnya dipaparkan pada sub-bagian berikut.

**Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif dihitung untuk menggambarkan karakteristik data penelitian, meliputi nilai rata-rata (mean), standar deviasi, serta nilai minimum dan maksimum pada setiap variabel.

**Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif**

| Variabel | N | Range | Min | Max | Mean | Std. Dev |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan Publik (X1) | 95 | 11 | 13 | 30 | 18.38 | 2.548 |
| Disiplin Kerja Pegawai (X2) | 95 | 15 | 10 | 25 | 15.57 | 2.743 |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 95 | 18 | 12 | 30 | 18.91 | 3.223 |

Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1) memiliki nilai mean 18,38 dari rentang skor item 3,04-3,09, yang mengindikasikan penilaian masyarakat cenderung positif atas layanan yang diterima. Variabel Disiplin Kerja Pegawai (X2) memiliki nilai mean 15,57, menandakan tingkat kedisiplinan aparat yang tergolong cukup baik, terutama dalam kehadiran yang tepat waktu. Sementara itu, variabel Kepuasan Masyarakat memiliki Mean (18,91) yang mengindikasikan bahwa secara umum warga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perangkat desa Mojorejo.

**Uji Kualitas Data**

Pengujian validitas ditempuh melalui teknik korelasi product moment pada taraf signifikansi 5%, dengan derajat kebebasan df = 95-2 = 93 sehingga nilai r-tabel yang diperoleh adalah 0,2017.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

| Variabel | Jumlah Item | Rentang r-Hitung | r-Tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan Publik (X1) | 6 | 0.807 - 0.961 | 0.2017 | Valid |
| Disiplin Kerja Pegawai (X2) | 5 | 0.988 - 0.995 | 0.2017 | Valid |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 6 | 0.960 - 0.984 | 0.2017 | Valid |

Seluruh item pertanyaan pada variabel X1, X2, maupun Y terbukti memiliki nilai r-hitung yang melampaui r-tabel, sehingga dapat dinyatakan valid dan layak dipakai sebagai instrumen pengukuran.

**Tabel 3. Hasil Uji Realibilitas**

| Variabel | Cronbach's Alpha | Standar | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan Publik (X1) | 0.915 | 0.70 | Reliabel |
| Disiplin Kerja Pegawai (X2) | 0.996 | 0.70 | Reliabel |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 0.987 | 0.70 | Reliabel |

Nilai Cronbach's Alpha pada ketiga variabel berada di atas ambang 0,70, sehingga instrumen penelitian ini dapat dikatakan reliabel dan tetap konsisten meskipun digunakan secara berulang.

## Uji Asumsi Klasik

Pengujian normalitas dengan teknik Kolmogorov-Smirnov satu sampel menghasilkan nilai signifikansi 0,200 (> 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini mengikuti distribusi normal.

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas**

| Variabel | Tolerance | VIF | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan Publik | 0.414 | 2.415 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Disiplin Kerja Pegawai | 0.414 | 2.415 | Tidak terjadi multikolinearitas |

Sumber: Output SPSS 26, diolah (2026)

**Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)**

| Variabel | Sig. | Keterangan |
|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan Publik | 0.359 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| Disiplin Kerja Pegawai | 0.281 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |

Sumber: Output SPSS 26, diolah (2026)

Kedua variabel bebas memiliki nilai tolerance sebesar 0,414 (> 0,10) dengan VIF sebesar 2,415 (< 10), yang berarti model regresi bebas dari masalah multikolinearitas. Nilai signifikansi hasil uji Glejser pada kedua variabel juga berada di atas 0,05, menandakan model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Dengan terpenuhinya seluruh asumsi klasik tersebut, model regresi yang digunakan dinyatakan layak.

## Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

| Model | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| (Constant) | 8.211 | 0.768 | - | 10.691 | 0.000 |
| Kualitas Pelayanan Publik | 0.448 | 0.052 | 0.542 | 8.546 | 0.000 |
| Disiplin Kerja Pegawai | 0.125 | 0.018 | 0.434 | 6.842 | 0.000 |

Mengacu pada nilai unstandardized B yang tercantum pada Tabel 6, persamaan regresi linear berganda yang terbentuk adalah: Y = 8,211 + 0,448X1 + 0,125X2 + e, dengan Y melambangkan Kepuasan

Masyarakat, X1 melambangkan Kualitas Pelayanan Publik, dan X2 melambangkan Disiplin Kerja Pegawai. Konstanta sebesar 8,211 berarti apabila kedua variabel bebas bernilai nol, kepuasan masyarakat tetap berada pada angka 8,211. Koefisien sebesar 0,448 pada X1 dan 0,125 pada X2 memperlihatkan bahwa peningkatan pada kedua variabel tersebut akan turut mengangkat kepuasan masyarakat secara positif.

**Uji Hipotesis**

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, pada taraf signifikansi 5% dengan t-tabel (df=93) sebesar 1,98609. Data pada Tabel 6 memperlihatkan nilai t-hitung Kualitas Pelayanan Publik sebesar 8,546 dan Disiplin Kerja Pegawai sebesar 6,842, keduanya melampaui t-tabel dengan signifikansi 0,000 (< 0,05). Dengan hasil ini, H1 dan H2 dinyatakan diterima, yang bermakna Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai masing-masing berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat.

**Tabel 7. Hasil Uji F (ANOVA)**

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| Regression | 48.335 | 2 | 24.168 | 214.856 | 0.000 |
| Residual | 10.348 | 92 | 0.112 | - | - |
| Total | 58.684 | 94 | - | - | - |

Uji F menghasilkan nilai F-hitung sebesar 214,856, jauh melampaui F-tabel sebesar 3,10 (df1=2, df2=92), dengan signifikansi 0,000 (< 0,05). Atas dasar ini H3 diterima, yang bermakna Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dan model regresi yang digunakan dapat dinyatakan layak.

**Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi**

| R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of Estimate |
|---|---|---|---|
| 0.908 | 0.824 | 0.820 | 0.335 |

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,820 memperlihatkan bahwa 82% variasi Kepuasan Masyarakat mampu dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai, sedangkan sisa 18% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dicakup dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Mojorejo. Semakin baik pelayanan yang disediakan aparatur desa, baik dari sisi kompetensi, prosedur, maupun sarana dan prasarana, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan warga. Disiplin kerja pegawai turut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sebab ketepatan waktu hadir dan tanggung jawab aparatur membuat proses pelayanan berlangsung lebih cepat dan efisien. Secara simultan, kedua variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 82%, yang menegaskan bahwa kepuasan warga baru dapat tercapai secara optimal melalui perpaduan sistem pelayanan yang bermutu dan sikap disiplin aparatur desa.

Secara praktis, temuan ini merekomendasikan agar Pemerintah Desa Mojorejo memperbarui sarana dan prasarana kantor sekaligus memperketat pengawasan kedisiplinan pegawai secara berkesinambungan. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, yakni hanya berfokus pada dua variabel bebas dan satu lokasi penelitian, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, misalnya akuntabilitas atau pemanfaatan teknologi informasi, serta memperluas wilayah penelitian agar hasil yang diperoleh lebih reperensitatif.

## DAFTAR PUSTAKA

Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Jayanti). Jurnal Administrasi Publik, 2, 20-35.

Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya (Edisi Revisi). Gava Media.

Hasibuan, M. S. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi). Bumi Aksara.

Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara.

Khairilulu, I., & Suryaning. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Pemalang. Jurnal Administrasi Publik, 2, 78-92.

Lupiyoadi, R. (2004). Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Salemba Empat.

Nasution, C., Fachrul, R. M., dkk. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan. Jurnal Administrasi Publik, 6, 102-118.

Purwanti, T. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kedisiplinan dan Kepuasan Masyarakat di Desa Riak Siabun Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma. Jurnal Administrasi Publik, 7, 30-44.

Rivai, V. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan (Edisi Ketiga). PT RajaGrafindo Persada.

Saefullah, A. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kuningan. Jurnal Administrasi Publik, 4, 88-103.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Supranto, J. (2005). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta.

Tjiptono, F. (2022). Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan. Andi Offset.

Yuwanta, H., & Hastuti, M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. Jurnal Administrasi Publik, 7, 15-29.

JEKMA
Jurnal ekonomi
Manajemen Akuntansi