

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KEDISIPLINAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN MURHUM KOTA BAUBAU

Iin Nur Aiyini<sup>1\*</sup>, Deki Pardana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Buton, Indonesia, [nuraniain@gmail.com](mailto:nuraniain@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Murhum Kota Baubau. Permasalahan penelitian berfokus pada sejauh mana kualitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda. Populasi penelitian adalah masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Murhum Kota Baubau, dengan jumlah sampel sebanyak 46 responden yang ditentukan menggunakan rumus Arikunto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kedisiplinan pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kualitas pelayanan publik dan kedisiplinan pegawai terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Besarnya kontribusi kedua variabel tersebut terhadap kepuasan masyarakat adalah 40,5 persen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai dapat mendorong peningkatan kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, Kedisiplinan Pegawai, Kepuasan Masyarakat

**Abstract:** This study aims to analyse the effect of public service quality and employee discipline on public satisfaction at the Murhum Subdistrict Religious Affairs Office in Baubau City. The research problem focuses on the extent to which service quality and employee discipline can improve public satisfaction as service users. The study uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The research population consisted of people who had received services at the Murhum Subdistrict Religious Affairs Office in Baubau City, with a sample size of 46 respondents determined using the Arikunto formula. The results showed that, partially, the quality of public services had a positive and significant effect on public satisfaction. Employee discipline also had a positive and significant effect on public satisfaction. Simultaneously, public service quality and employee discipline were proven to have a significant effect on public satisfaction. The contribution of these two variables to public satisfaction was 40.5 per cent, while the rest was influenced by other factors outside the scope of this study. Thus, improving service quality and employee discipline can encourage an increase in public satisfaction.

**Keywords:** Public Service Quality, Employee Discipline, Public Satisfaction

### 1. Pendahuluan

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam organisasi, baik pemerintah maupun swasta, khususnya dalam kegiatan pelayanan. Dalam organisasi pemerintah, pelayanan yang baik tercermin dari efektivitas dan efisiensi setiap aktivitas yang

dijalankan. Semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan tersebut. Pelayanan yang berkualitas akan berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat sehingga layanan tersebut dinilai semakin bermutu (Karlina et al., 2019:7).

Menurut Aryansani et al. (2024:1), organisasi pemerintah merupakan wadah bagi sekelompok orang untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Perkembangan organisasi pemerintah sangat bergantung pada sumber daya yang dimiliki, terutama sumber daya manusia. Dalam aktivitas pelayanan, organisasi pemerintah dituntut memberikan layanan yang cepat dan tepat karena hal tersebut merupakan kewajiban dalam mewujudkan kepuasan masyarakat.

Setiap institusi penyedia layanan publik perlu memperhatikan mutu pelayanannya, misalnya dengan menyusun prosedur yang sederhana agar mudah dipahami dan efektif bagi masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya, aparatur pelayanan publik harus bekerja secara optimal agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Restu Putra et al., 2022:2).

Untuk mencapai kepuasan masyarakat diperlukan kualitas pelayanan yang baik. Hardiyansyah (2018:10) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Disiplin kerja yang baik dapat meningkatkan efisiensi, meminimalkan kesalahan, serta memastikan pelayanan diberikan tepat waktu sesuai standar yang berlaku. Pegawai yang disiplin lebih mudah menyesuaikan diri dengan prosedur, meningkatkan kualitas interaksi dengan masyarakat, serta membangun kepercayaan publik. Menurut Sutrisno dalam Kadhafi et al. (2022:10), disiplin kerja adalah sikap menghormati dan menaati peraturan perusahaan yang tumbuh dalam diri karyawan sehingga mereka secara sukarela menyesuaikan diri dengan ketentuan yang berlaku.

Kantor Urusan Agama merupakan salah satu institusi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Kemajuan Kementerian Agama Republik Indonesia sangat dipengaruhi oleh kinerja Kantor Urusan Agama di tingkat kecamatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, KUA Kecamatan memiliki tugas melaksanakan fungsi Kantor Kementerian Agama di wilayah kecamatan sesuai kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Murhum di Kota Baubau diresmikan penggunaannya pada 29 April 2023 oleh Wali Kota Baubau, La Ode Ahmad Monianse. Peresmian tersebut turut dihadiri oleh Direktur Bina KUA dan Keluarga Sakinah Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama Republik Indonesia, H. Zainal Mustamin, S.Ag., M.A., yang juga menjabat sebagai Pelaksana Tugas Kepala Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara. Pembangunan gedung KUA ini merupakan bagian dari program revitalisasi yang didanai melalui skema Surat Berharga Syariah Negara. Program tersebut bertujuan meningkatkan kualitas layanan keagamaan yang prima, kredibel, dan moderat. Dengan lokasi yang strategis di pusat Kota Baubau, KUA Kecamatan Murhum diharapkan menjadi pusat layanan keagamaan yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang mengurus pendaftaran pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Murhum Kota Baubau, diperoleh informasi

bahwa masih terdapat keluhan terkait pelayanan. Sebagian masyarakat merasa kurang puas karena prosedur yang dianggap berbelit-belit dan kurang efisien sehingga menyebabkan keterlambatan layanan. Misalnya, dalam pengurusan dokumen pernikahan atau perceraian, masyarakat harus melalui beberapa tahapan yang memerlukan waktu cukup lama (Hartanti, 2024).

Selain itu, terkait disiplin kerja pegawai, hasil wawancara juga menunjukkan adanya keluhan masyarakat mengenai keterlambatan pegawai dalam memberikan pelayanan. Keterlambatan tersebut menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama dalam mengurus berbagai dokumen seperti pernikahan, perceraian, haji, atau umrah. Fenomena ini menunjukkan adanya permasalahan dalam manajemen waktu dan kedisiplinan kerja di Kantor Urusan Agama Kecamatan Murhum. Keterlambatan pegawai diduga disebabkan oleh kurangnya disiplin atau manajemen waktu yang belum berjalan secara efektif (Zulaika, 2024).

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Populasi penelitian adalah masyarakat yang terdaftar dalam buku registrasi pengurusan dokumen pernikahan di Kantor Urusan Agama Kota Baubau periode Januari sampai Desember 2024 sebanyak 184 orang. Sampel ditentukan sebesar 25 persen dari populasi sehingga diperoleh 46 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di Kantor Urusan Agama Kecamatan Murhum Kota Baubau, wawancara kepada masyarakat yang menerima layanan, penyebaran kuesioner dengan skala penilaian lima tingkat, serta dokumentasi data pendukung. Instrumen penelitian diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan data. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda setelah memenuhi uji asumsi klasik. Selanjutnya dilakukan pengujian koefisien determinasi, uji parsial, dan uji simultan untuk mengetahui besaran dan signifikansi pengaruh antarvariabel yang diteliti.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Hasil

#### Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik, model regresi dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi persyaratan analisis. Uji normalitas melalui grafik Normal P-P Plot menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, sehingga data dapat dikatakan berdistribusi normal. Hasil ini diperkuat oleh uji Kolmogorov-Smirnov yang menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, lebih besar dari 0,05, sehingga data dinyatakan normal. Selanjutnya, uji multikolinearitas menunjukkan tidak adanya gejala multikolinearitas karena nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1) dan Kedisiplinan Pegawai (X2) masing-masing sebesar 1,008 atau kurang dari 10, serta nilai Tolerance sebesar 0,992 atau lebih besar dari 0,1. Selain itu, uji heteroskedastisitas berdasarkan grafik scatterplot memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu, dengan nilai probabilitas masing-masing variabel bebas lebih dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga model regresi layak digunakan dalam penelitian ini.

#### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 1.**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

| <b>Coefficients<sup>a</sup></b> |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|                                 | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant)                      | -,496                       | 7,794      |                           | ,064  | ,950 |
| Kualitas Pelayanan Publik       | ,492                        | ,149       | ,390                      | 3,307 | ,002 |
| Kedisiplinan Pegawai            | ,556                        | ,140       | ,469                      | 3,975 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data diolah tahun 2025

Berdasarkan tabel 1, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = -0,496 + 0,492X_1 + 0,556X_2$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta (a) sebesar -0,496 dalam artian apabila variabel bebas kualitas pelayanan publik dan kedisiplinan pegawai adalah konstan. Karena itu, yang memengaruhi variabel terikat kepuasan masyarakat adalah sebesar -0,496.
- b. Koefisien variabel kualitas pelayanan publik (X1) memiliki pengaruh positif (searah) terhadap kinerja Y, dengan nilai koefisien 0,492. Ini menunjukkan bahwa nilai kepuasan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan publik. Artinya semakin tinggi nilai kualitas pelayanan publik maka semakin tinggi pula nilai kepuasan masyarakat.
- c. Variabel kedisiplinan pegawai (X2) dengan nilai koefisien 0,556, hal ini menunjukkan bahwa variabel kedisiplinan pegawai (X1) memiliki pengaruh positif (searah) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan kata lain, semakin tinggi nilai kedisiplinan pegawai, semakin tinggi pula nilai kinerja kepuasan masyarakat.

### Hasil Uji Hipotesis

### Hasil Uji Parsial (Uji-T)

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Parsial**

| Coefficients <sup>a</sup> |                           |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|                           |                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)                | -,496                       | 7,794      |                           | -,064 | ,950 |
|                           | Kualitas Pelayanan Publik | ,492                        | ,149       | ,390                      | 3,307 | ,002 |
|                           | Kedisiplinan Pegawai      | ,556                        | ,140       | ,469                      | 3,975 | ,000 |

Sumber : Data diolah tahun 2025

- Seperti yang ditunjukkan pada tabel 2, variabel kualitas pelayanan publik (X1) memiliki nilai  $T_{hitung}$  sebesar 3,307 dan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Sehingga dapat disimpulkan,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, karena nilai  $T_{hitung}$  3,307 > dari nilai  $T_{tabel}$  1,681 dan tingkat signifikansi sebesar 0,002 < dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan publik mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat (Y).
- Seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.17, variabel kedisiplinan pegawai (X2) memiliki nilai  $T_{hitung}$  sebesar 3,975 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, karena nilai  $T_{hitung}$  3,975 > dari 1,681 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan publik mempengaruhi variabel terikat kepuasan masyarakat (Y).

### Hasil Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Simultan**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 243,439        | 2  | 121,719     | 14,661 | ,000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 356,996        | 43 | 8,302       |        |                   |
|                    | Total      | 600,435        | 45 |             |        |                   |

|  |
|--|
| a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat                                 |
| b. Predictors: (Constant), Kedisiplinan Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik |

**Sumber** : Data diolah tahun 2025

Dalam pengujian model simultan (Uji F) di atas, nilai  $F_{hitung}$  adalah  $14,661 >$  dari  $F_{tabel}$   $2,822$  dan tingkat signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik (X1) dan kedisiplinan pegawai (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Tabel 4.**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

| Model Summary  |                   |          |                   |                            |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model  | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1  | ,637 <sup>a</sup> | ,405     | ,378              | 2,881                      |
| a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat                                 |                   |          |                   |                            |
| <b>Sumber</b> :Data diolah tahun 2025                                      |                   |          |                   |                            |

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat nilai *R Square* sebesar 0,405 atau 40,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan publik dan kedisiplinan pegawai dengan nilai sebesar 40,5% sedangkan sisanya 59,5 % dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**3.2 Pembahasan**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Murhum. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan aplikasi Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 25. Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 3,307 dengan tingkat signifikansi 0,002 pada taraf 5% ( $0,002 < 0,05$ ), sedangkan nilai t-tabel sebesar 1,681. Karena t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $3,307 > 1,681$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, kualitas pelayanan publik (X1) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widya Arum Vellayati dan Muslikhah Dwiheartati (2018) tentang pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. Penelitian tersebut memperoleh nilai t-hitung sebesar 7,341 dan t-tabel sebesar 1,984 pada taraf signifikansi 5%. Karena  $7,341 > 1,984$  dan nilai signifikansi

$0,000 < 0,05$ , disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Temuan ini menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Murhum Kota Baubau telah memberikan pelayanan yang baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, baik secara individu maupun bersama-sama. Kualitas pelayanan tercermin dari pemahaman yang baik terhadap prosedur pelayanan serta komitmen untuk memberikan layanan yang tepat, akurat, profesional, dan menyeluruh kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan juga telah sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Berdasarkan hasil uji hipotesis, kualitas pelayanan publik terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Lusiana K. (2024) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Fasilitas, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 3,303 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,996, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini kembali menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam pembahasan, hasil penelitian ini tidak hanya dijelaskan secara deskriptif, tetapi juga dimaknai sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, pembahasan perlu diperkuat dengan mengaitkan hasil penelitian ini dengan teori yang digunakan serta membandingkannya dengan hasil penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan dalam jurnal ilmiah, sehingga analisis menjadi lebih mendalam, sistematis, dan memiliki dasar akademik yang kuat.

### **Pengaruh Kedisiplinan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Murhum. Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 25. Dari hasil uji t diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,975 dengan tingkat signifikansi 0,000 pada taraf 5% ( $0,000 < 0,05$ ), sedangkan nilai t-tabel sebesar 1,681. Karena nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $3,975 > 1,681$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Hal ini membuktikan bahwa variabel kedisiplinan pegawai ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ).

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eulin Karlina dkk. (2019) tentang pengaruh kualitas pelayanan publik dan kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. Penelitian tersebut menunjukkan nilai t-hitung sebesar 8,298 dan t-tabel sebesar 1,979, sehingga  $8,298 > 1,979$ . Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Syaifulloh M. dan Sucipto H. (2022) yang menunjukkan nilai t-hitung sebesar 3,666 lebih besar dari t-tabel 1,661. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, yang berarti disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara tingkat kedisiplinan pegawai dengan peningkatan kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Murhum Kota Baubau. Semakin tinggi tingkat kedisiplinan pegawai, seperti

ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap peraturan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Disiplin pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkualitas bagi masyarakat.

Dalam pembahasan, hasil penelitian ini tidak hanya dijelaskan berdasarkan angka-angka statistik, tetapi juga dimaknai sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan bagian penting dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pembahasan perlu diperkuat dengan mengaitkan hasil penelitian dengan teori yang digunakan serta membandingkannya dengan hasil penelitian sebelumnya yang telah dipublikasikan dalam jurnal ilmiah, sehingga analisis menjadi lebih mendalam, sistematis, dan memiliki dasar akademik yang kuat.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Kedisiplinan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan kedisiplinan pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Murhum. Berdasarkan uji simultan (uji F), diperoleh nilai F-hitung sebesar 14,661 dengan tingkat signifikansi 0,000 pada taraf 5% ( $0,000 < 0,05$ ), sedangkan nilai F-tabel sebesar 2,822. Karena F-hitung lebih besar dari F-tabel ( $14,661 > 2,822$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya, kualitas pelayanan publik dan kedisiplinan pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Secara parsial, variabel kualitas pelayanan publik memiliki koefisien sebesar 0,492 yang menunjukkan arah positif, sedangkan variabel kedisiplinan pegawai memiliki koefisien sebesar 0,556, juga dengan arah positif. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan semakin tinggi kedisiplinan pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,405 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 40,5% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Temuan ini menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat sangat berkaitan dengan mutu pelayanan dan tingkat disiplin pegawai. Disiplin seperti ketepatan waktu, ketelitian dalam bekerja, serta kepatuhan terhadap aturan secara langsung memengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, kombinasi antara pelayanan yang berkualitas dan kedisiplinan pegawai menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi serta penilaian masyarakat terhadap kinerja lembaga.

Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan sebelumnya yang dilakukan oleh Rina dan Suparman (2020) tentang pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi. Penelitian tersebut memperoleh nilai F-hitung sebesar 236,492 dengan F-tabel sebesar 3,10, sehingga  $236,492 > 3,10$  dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik (X1) dan disiplin kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam pembahasan, hasil penelitian ini tidak hanya dijelaskan berdasarkan angka statistik, tetapi juga dimaknai sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, pembahasan perlu diperkaya dengan mengaitkan hasil penelitian dengan teori yang relevan serta membandingkannya dengan hasil penelitian

sebelumnya yang telah dipublikasikan dalam jurnal ilmiah, sehingga analisis menjadi lebih mendalam, sistematis, dan memiliki landasan akademik yang kuat.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan pada bagian pendahuluan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Murhum. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini memaknai bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, tetapi juga oleh tingkat kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, harapan penelitian untuk membuktikan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan kepuasan masyarakat dapat terpenuhi, sehingga terdapat kesesuaian antara rumusan masalah, tujuan penelitian, serta hasil yang diperoleh. Besarnya kontribusi kedua variabel sebesar 40,5% menunjukkan bahwa masih terdapat faktor lain yang dapat dikembangkan dalam penelitian selanjutnya, seperti kompetensi pegawai, fasilitas pelayanan, atau budaya organisasi. Oleh karena itu, ke depan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengambil kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan pembinaan disiplin pegawai secara berkelanjutan, serta membuka peluang penelitian lanjutan dengan variabel yang lebih luas agar upaya peningkatan kepuasan masyarakat dapat dilakukan secara lebih komprehensif dan berkelanjutan.

#### Daftar Pustaka

- Aryansani, A., Pudyarningsih, R., Rizqi, A.I., (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Gentong Kota Pasuruan. *Neraca Manajemen, Ekon.* 6, 1–9.
- Hardiyansyah, M.S., N.D. (2018) *Kualitas Pelayanan Publik.* (Edisi Revisi).
- Karlina, E., Rosanto, O., Saputra, N.E., (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - J. Sekr. Dan Manaj.* 3, 7–16
- Khadafi, M., Djaelani, A.K., Farida, E., (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tenggulun Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan. *J. Ris. Manaj.* 9–18.
- Lusiana, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Fasilitas, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng). *J.Jnana Satya Dharma.* 12, 1-8.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 39 Tahun (2012) Tentang Organisasi Dan Tata Kerja.
- Rina, Suparman, H.D., (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi. *J. Mhs. Manaj.* 1, 1–20.
- Restu Putra, H., Pebrianto, Y., Sudrartono, T., (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris Di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Manag. Stud. Entrep. J.* 3, 1984–1903.

Syaifulloh, M., & Sucipto, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1, 387-399.

Vellayati, W.A., Dwihartanti, M., (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. *J. Ekonomi*. 7, 146-154.