



# Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Leteh Rembang

**Aisha Rahma Lathifa Zafira<sup>1\*</sup>, Dian Ayu Liana Dewi<sup>2</sup>**

<sup>1-2</sup> Program Studi Manajemen, Universitas YPPI Rembang, Indonesia

Email: [aisharahma326@gmail.com](mailto:aisharahma326@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [dianayu.lianadewi@gmail.com](mailto:dianayu.lianadewi@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Penulis Korespondensi: [aisharahma326@gmail.com](mailto:aisharahma326@gmail.com)

**Abstract.** This study aims to analyze the influence of Service Quality, Service Facilities, Work Discipline, and Employee Competence on Community Satisfaction in Leteh Urban Village, Rembang. The approach used is quantitative, employing multiple linear regression analysis to measure the relationship between these variables. The research involved the community population of Leteh Urban Village with a sample of 100 respondents. The research findings indicate that the relationship between Service Quality and Service Facilities on Community Satisfaction is positive but not statistically significant. Meanwhile, the relationship between Work Discipline and Employee Competence on Community Satisfaction is positive and statistically significant. Therefore, increasing community satisfaction needs to be carried out through strategic steps, such as: tightening Service SOPs, conducting intensive training so that all staff provide uniformly excellent service, and introducing a touch of personalization. Furthermore, efforts should include increasing routine maintenance and cleanliness so that all facilities function optimally, and adding truly relevant and modern features, such as accelerating digitalization (e.g., digital queuing systems or fast Wi-Fi). These efforts are expected to foster a harmonious working relationship among the community members, thereby supporting and enhancing overall community satisfaction.

**Keywords:** Community Satisfaction; Employee Competence; Service Facilities; Service Quality; Work Discipline.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, disiplin kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Leteh Rembang. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda, untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel tersebut. Penelitian ini melibatkan populasi masyarakat Kelurahan Leteh Rembang dengan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif tidak signifikan, sedangkan hubungan disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif signifikan. Oleh karena itu peningkatan kepuasan masyarakat perlu dilakukan melalui langkah strategis seperti, memperketat SOP pelayanan, melakukan pelatihan intensif agar semua staf memberikan layanan yang sama baiknya, dan mulai berikan sentuhan personalisasi (personalization), tingkatkan pemeliharaan rutin dan kebersihan agar semua fasilitas berfungsi optimal. Serta tambahkan fitur yang benar-benar relevan dan modern, seperti mempercepat digitalisasi (misalnya antrian digital atau Wi-Fi cepat). Upaya tersebut dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis antar masyarakat, sehingga mendukung kepuasan masyarakat.

**Kata kunci:** Disiplin Kerja; Fasilitas Pelayanan; Kepuasan Masyarakat; Kompetensi Pegawai; Kualitas Pelayanan.

## 1. LATAR BELAKANG

Kepuasan adalah selisih antara kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi yang dimiliki. Bila kinerja lebih rendah dari ekspektasi, masyarakat akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, masyarakat merasa puas. Namun, ketika kinerja melebihi ekspektasi, kepuasan masyarakat akan sangat tinggi. Selain itu, kepuasan juga bisa terbentuk dari pengalaman masa lalu, pengaruh keluarga atau kerabat, serta janji dan informasi yang diperoleh dari berbagai media (Telaumbanua et al., 2024). Dalam konteks pelayanan publik seperti

Kantor Kelurahan, Kepuasan masyarakat dapat tercapai jika standar pelayanan yang disediakan sesuai atau bahkan melebihi ketentuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, setiap layanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagai bentuk jaminan kepastian bagi masyarakat mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi secara optimal. Hal ini bertujuan menciptakan kepuasan pengguna terhadap proses dan hasil layanan yang diberikan (Sinay et al., 2025).

Kualitas pelayanan adalah refleksi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu (Silfiah et al., 2021). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai derajat layanan yang dirancang untuk memenuhi ekspektasi dan keperluan masyarakat, sehingga menjadi fondasi pokok dalam mengukur tingkat kepuasan mereka. (Sandi et al., 2021). Penilaian ini diperoleh melalui perbandingan antar jenis layanan yang sejenis. Dengan begitu, masyarakat dapat mengevaluasi perbedaan kualitas dari satu layanan terhadap layanan lainnya (Ichsan et al., 2021).

Fasilitas pelayanan merupakan suatu peralatan yang berbentuk fisik dan telah disediakan oleh pihak instansi untuk menunjang kepuasan masyarakat (Pelayanan et al., 2025). Faktor penunjang Fasilitas yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam proses pengurusan dokumen administratif penting meliputi ruang tunggu yang ergonomis, seperti pengembangan area taman hijau (Anita et al., 2022). Fasilitas ini bertujuan mencegah kebosanan selama masa tunggu antrean, disertai penyediaan ruang berpendingin udara (AC), serta berbagai sarana pendukung lainnya (Keenan, 2025).

Disiplin kerja merupakan sikap penghormatan terhadap aturan dan ketentuan organisasi yang melekat pada diri pegawai, sehingga mendorongnya untuk secara sukarela menyesuaikan diri dengan berbagai regulasi yang berlaku (Nurhidayat & Efendi, 2021). Konsep ini juga mencakup manifestasi dari sikap, mentalitas, pengetahuan, serta perilaku pegawai yang secara proaktif menjunjung tinggi ketaatan terhadap norma dan standar kerja, sambil berupaya meningkatkan kinerja secara kooperatif (Jumani, 2024).

Kompetensi merujuk pada karakteristik mendasar individu yang secara kausal berkaitan dengan tingkat efektivitas atau keunggulan dalam menjalankan tugas pekerjaan atau kondisi spesifik tertentu (Muhiddin et al., 2022). Bagi pegawai, kompetensi ini mencakup elemen-elemen dasar perilaku seperti motif, ciri kepribadian, persepsi diri, nilai-nilai, pengetahuan, maupun keahlian yang dimiliki oleh individu berkinerja superior di lingkungan kerja. Kompetensi tersebut berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima (Dewi, 2023).

Penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan dan menyatakan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, namun masih

terdapat penelitian yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, Hasil penelitian (Silfiah et al., 2021) kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian belum banyak penelitian yang dilakukan pada wilayah Kelurahan Leteh Rembang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, disiplin kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Leteh Rembang. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan bagi kantor Kelurahan Leteh Rembang untuk mengetahui seberapa jauh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Kelurahan Leteh Rembang sehingga mampu mempertahankan dampak positif yang terjadi dan mencari pemecahan untuk mengurangi dan mengatasi dampak negatifnya.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### Kualitas Pelayanan

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik (Dewi, 2023). Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Dalam realitas, kepuasan sering kali terbentuk dari pengalaman masa lalu yang dialami individu, pengaruh rekomendasi kerabat, serta janji atau informasi yang diperoleh melalui berbagai media.(Riyadiana & Reviandani, 2024). Kepuasan masyarakat pada dasarnya mencerminkan perasaan positif seperti kegembiraan atau kekecewaan terhadap layanan jasa yang disediakan oleh pemerintah maupun perusahaan kepada publik (Nurhidayat & Efendi, 2021)

Indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat menurut(Hidayat et al., 2024):

- 1) Perihal atau cara melayani
- 2) Servis atau jasa
- 3) Kemudahan yang diberikan

### Fasilitas Pelayanan

Menurut (Pelayanan et al., 2025) Fasilitas pelayanan merujuk pada berbagai sarana atau jasa pendukung yang disediakan untuk memperlancar proses layanan secara keseluruhan. Saat ini, pemerintah telah menyediakan beragam fasilitas bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen administratif penting, seperti ruang tunggu ergonomis dengan penanaman taman

hijau guna mengurangi kebosanan selama antrean. Selain itu, tersedia pula ruang berpendingin udara (AC) beserta fasilitas pendukung lainnya.

Indikator fasilitas pelayanan menurut (Hidayat et al., 2024):

- 1) Fasilitas fisik
- 2) Ketersediaan layanan
- 3) Teknologi pendukung disiplin kerja

### **Disiplin Kerja**

Disiplin kerja merupakan sikap penghormatan terhadap regulasi dan ketentuan organisasi yang tertanam dalam diri pegawai, sehingga memungkinkannya untuk secara sukarela beradaptasi dengan aturan yang berlaku (Dwiyanti, 2024). Tanpa dukungan dari personel kerja yang berdisiplin, sebuah instansi akan kesulitan mencapai visi dan tujuannya. Oleh karena itu, disiplin menjadi elemen kunci bagi instansi dalam merealisasikan target-target yang telah direncanakan (Nurhidayat & Efendi, 2021)

Menurut (Widarti, 2021) indikator disiplin kerja yakni:

- 1) Peraturan dasar tentang cara berpakaian dan tingkah laku dalam pekerjaan
- 2) Taat terhadap peraturan
- 3) Taat terhadap aturan waktu
- 4) Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan

### **Kompetensi Pegawai**

Kompetensi pegawai mencakup karakteristik dasar yang mendasari perilaku, termasuk motif, ciri kepribadian, persepsi diri, nilai-nilai, pengetahuan, serta keahlian yang dimiliki individu berkinerja unggul di lingkungan kerja. Kompetensi ini memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima layanan publik. Ketika keluhan publik dapat ditanggapi dengan responsif dan urusan administratif terselesaikan sesuai jadwal, masyarakat pasti akan merasakan kepuasan yang optimal (Dewi, 2023).

Indikator kompetensi pegawai menurut (Kompetensi et al., 2024):

- 1) Pengetahuan
- 2) Keterampilan
- 3) Konsep diri dan nilai-nilai
- 4) Karakteristik pribadi
- 5) Motif

### 3. METODE PENELITIAN

Data pada penelitian ini akan menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuisioner online via Google Form. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kelurahan Leteh Rembang. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dilaksanakan dengan mendistribusikan kuisioner awal (pretest) kepada 35 responden.

Analisis data yang dilakukan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Metode analisis regresi linier berganda bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh antar variabel baik secara individu maupun secara bersama-sama. Data dianalisis dan diolah dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 25. Teknik analisis data yang digunakan dalam Penelitian ini menggunakan tahap pengujian yang meliputi: Uji validitas, Uji reliabilitas, Inner Model seperti Uji R Square (R2).

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Leteh Rembang, dengan waktu penelitian berlangsung selama 1 bulan, yaitu Oktober 2025.

#### Uji Validitas

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas.

Variabel	Pernyataan	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,000	Valid
	X1.2	0,000	Valid
	X1.3	0,003	Valid
	X1.4	0,000	Valid
	X1.5	0,000	Valid
	X1.6	0,000	Valid
	X1.7	0,000	Valid
Fasilitas Pelayanan	X2.1	0,000	Valid
	X2.2	0,000	Valid
	X2.3	0,006	Valid
	X2.4	0,000	Valid
	X2.5	0,000	Valid
	X2.6	0,000	Valid
	X2.7	0,000	Valid
Displin Kerja	X3.1	0,000	Valid
	X3.2	0,005	Valid
	X3.3	0,000	Valid
	X3.4	0,000	Valid
	X3.5	0,000	Valid
	X3.6	0,005	Valid
	X3.7	0,043	Valid
Kompetisi Pegawai	X3.8	0,000	Valid
	X3.9	0,000	Valid
Kompetisi Pegawai	X4.1	0,000	Valid

<b>Variabel</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai Signifikansi</b>	<b>Keterangan</b>
Kepuasan Masyarakat	X4.2	0,000	Valid
	X4.3	0,000	Valid
	X4.4	0,000	Valid
	X4.5	0,000	Valid
	X4.6	0,000	Valid
	X4.7	0,000	Valid
	X4.8	0,000	Valid
	X4.9	0,000	Valid
	X4.10	0,000	Valid
	X4.11	0,000	Valid
	Y1	0,000	Valid
	Y2	0,000	Valid
	Y3	0,007	Valid
	Y4	0,000	Valid
	Y5	0,000	Valid
	Y6	0,000	Valid
	Y7	0,000	Valid
	Y8	0,000	Valid
	Y9	0,000	Valid
	Y10	0,000	Valid
	Y11	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah, 2025

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, didiplin kerja, kompetensi pegawai dan kepuasan masyarakat memenuhi kriteria validitas dengan nilai di bawah 0,05. Temuan ini membuktikan bahwa setiap pernyataan/instrumen penelitian dianggap valid atau sah. Dengan demikian, model pengukuran dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas.

### **Uji Reliabilitas**

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas.

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Standarisasi reliabel</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan	0,890	>0,70	Reliabel
Fasilitas Pelayanan	0,845	>0,70	Reliabel
Disiplin Kerja	0,800	>0,70	Reliabel
Kompetensi Pegawai	0,881	>0,70	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,880	>0,70	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis, seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70 yang menunjukkan reliabilitas sangat tinggi. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai sebesar 0,890, Fasilitas Pelayanan sebesar 0,845, Disiplin Kerja sebesar 0,800, Kompetensi Pegawai sebesar 0,881, dan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,880. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam masing-masing konstruk saling konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud. Dengan demikian, semua variabel

dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel dan layak untuk digunakan dalam analisis model struktural selanjutnya.

### **Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

**Tabel 3.** Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.

<b>Variabel</b>	<b>Unstandarized Coefficients</b>		<b>Standarized Coefficients</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>	<b>Ket.</b>
	<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>			
(Constant)	1,217	2,328		0,523	0,603	
Kualitas Pelayanan	0,145	0,117	0,101	1,244	0,218	H1 Ditolak
Fasilitas Pelayanan	0,157	0,149	0,096	1,055	0,295	H2 Ditolak
Disiplin Kerja	0,569	0,126	0,477	4,523	0,000	H3 Diterima
Kompetensi Pegawai	0,311	0,116	0,314	2,685	0,009	H4 Diterima

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas, nilai  $\beta$  yang tercantum pada kolom *Unstandardized Coefficients* menunjukkan koefisien regresi dari masing-masing variabel independen. Maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\text{Nilai } Y = 1,217 + 0,145 X_1 + 0,157 X_2 + 0,569 X_3 + 0,311 X_4 + e$$

Persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 1,217 artinya jika nilai variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata variabel Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 1,217
- 2) Nilai koefisiensi regresi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,145, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu-satuan pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,145, dengan asumsi variabel lainnya tetap.
- 3) Nilai koefisiensi regresi Fasilitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,157, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu-satuan pada variabel Fasilitas Pelayanan ( $X_2$ ) maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,157, dengan asumsi variabel lainnya tetap.
- 4) Nilai koefisiensi regresi Disiplin Kerja ( $X_3$ ) sebesar 0,569, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu-satuan pada variabel Disiplin Kerja ( $X_3$ ) maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,569, dengan asumsi variabel lainnya tetap.
- 5) Nilai koefisiensi regresi Kompetensi Pegawai ( $X_4$ ) sebesar 0,311, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu-satuan pada variabel Kompetensi Pegawai ( $X_4$ ) maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,311, dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, dapat diketahui bahwa Disiplin Kerja memiliki pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Masyarakat, karena memiliki nilai koefisien regresi terbesar yaitu 0,569 dibandingkan dengan variabel lainnya.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Leteh Rembang**

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,145 dengan nilai signifikansi 0,218. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ditolak karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 dan arah koefisien bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Artinya, semakin baik Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat namun dengan peningkatan yang tidak begitu besar.

### **Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Leteh Rembang**

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,157 dengan nilai signifikansi 0,295. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H2) yang menyatakan bahwa Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ditolak karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 dan arah koefisien bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Artinya, semakin baik Fasilitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat namun dengan peningkatan yang tidak begitu besar.

### **Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Leteh Rembang**

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh koefisien regresi Disiplin Kerja sebesar 0,569 dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat diterima karena nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan arah koefisien bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Artinya, semakin tinggi tingkat disiplin kerja pegawai maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

### **Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Leteh Rembang**

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh koefisien regresi Disiplin Kerja sebesar 0,311 dengan nilai signifikansi 0,009. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

diterima karena nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan arah koefisien bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Artinya, semakin baik kompetensi pegawai maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

### **Uji Determinasi**

**Tabel 4.** Hasil Uji Determinasi.

<b>Model</b>	<b>Adjusted R Square</b>
Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat	0,858

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, nilai Adjusted R Square sebesar 0,858 menunjukkan bahwa 85,8% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh fluktuasi keempat variabel independen Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Disiplin Kerja dan Kepuasan Masyarakat. Sedangkan sisanya 14,2% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model penelitian. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dapat dikatakan memiliki tingkat kemampuan yang kuat dalam menjelaskan variasi Kepuasan Masyarakat.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Leteh Rembang. Artinya, peningkatan kualitas maupun fasilitas pelayanan memang cenderung meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi pengaruhnya belum cukup besar. Sementara itu, variabel Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi disiplin kerja dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dari keempat variabel tersebut, Disiplin Kerja merupakan faktor yang paling dominan dengan nilai koefisien regresi tertinggi sebesar 0,569.

Selain itu, nilai Adjusted R Square mencapai 0,858, yang mengindikasikan bahwa 85,8% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen, sementara sisanya 14,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kerangka model penelitian ini. Hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, peningkatan

disiplin kerja dan kompetensi pegawai menjadi langkah strategis yang perlu diperkuat oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, di samping terus memperbaiki kualitas serta fasilitas pelayanan yang ada.

### **Saran**

- 1) Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik. Walaupun variabel kualitas pelayanan belum memberikan pengaruh signifikan, temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan. Pemerintah kelurahan dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap prosedur pelayanan, menyesuaikan standar operasional dengan kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan.
- 2) Perbaikan dan Pemeliharaan Fasilitas Pelayanan Fasilitas pelayanan memiliki pengaruh positif meski tidak signifikan, sehingga diperlukan upaya untuk memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana yang mendukung proses pelayanan. Perbaikan infrastruktur ruang pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung, serta kenyamanan lingkungan kerja perlu diperhatikan agar dapat menunjang peningkatan kepuasan masyarakat.
- 3) Peningkatan Disiplin Kerja Pegawai Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat, pemerintah Kelurahan Leteh perlu memperkuat upaya pembinaan kedisiplinan pegawai. Langkah ini dapat dilakukan melalui pengawasan yang lebih konsisten, pemberian *reward and punishment* yang jelas, serta penegakan aturan kerja secara tegas namun tetap humanis. Peningkatan disiplin kerja diharapkan mampu mendorong kinerja yang lebih profesional dan responsif.
- 4) Pengembangan Kompetensi Pegawai Secara Berkelanjutan. Mengingat kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, penting bagi pemerintah daerah untuk menyediakan program pelatihan, *workshop*, maupun *capacity building* secara berkala. Fokus pengembangan dapat diarahkan pada peningkatan kemampuan teknis, etika pelayanan, dan kemampuan komunikasi agar pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas.
- 5) Implementasi Kebijakan Berbasis Temuan Penelitian Pemerintah daerah disarankan untuk menjadikan temuan penelitian ini sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Fokus utama harus diarahkan pada penguatan disiplin kerja dan peningkatan kompetensi pegawai, disertai perbaikan kualitas serta fasilitas pelayanan secara bertahap dan terukur.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya yang telah memberikan ilmu, pengalaman, ketabahan, kesabaran, dan kesempatan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Meskipun demikian, peneliti sepenuhnya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin tercapai tanpa bantuan, dukungan, waktu, tenaga, dan pemikiran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, izinkan peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Bapak Ahmad Aviv Mahmudi., S.Kom.,M.Kom. selaku rector Universitas YPPI Rembang yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mrlaksanakan studi di Universitas YPPI Rembang.
- 2) Ibu Dian Anita Sari., SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ibu Wulan Suryandani., SE., MM. selaku Kaprodi Manajemen Universitas YPPI Rembang yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada semua mahasiswa untuk kelancaran studi.
- 3) Ibu Dian Ayu Liana Dewi SE., MM. selaku dosen pembimbing skripsi serta dosen pembimbing akademik yang telah memberikan dorongan semangat, motivasi, dan ketabahan luar biasa, serta membimbing penulis sejak masa awal perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas berbagai masukan berharga dan informasi mendalam yang diberikan guna menyempurnakan skripsi tersebut.
- 4) Ayahanda tercinta, Mohamad Anwar, yang menjadi superhero sekaligus panutan bagi penulis. Terima kasih atas perjuangan tak kenal lelah demi kehidupan penulis, meskipun tidak sempat menempuh pendidikan hingga jenjang perguruan tinggi, beliau berhasil mendidik, memotivasi, memberikan dukungan penuh, serta menanamkan nilai kebaikan dalam setiap langkah hidup penulis sehingga studi sarjana dapat diselesaikan. Semoga selalu sehat dan panjang umur, karena kehadiran Ayah diperlukan dalam setiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
- 5) Ibunda tercinta Sri Wahyuni, pintu surgaku yang tak pernah lelah menyirami kasih sayang penuh cinta serta memberikan motivasi luar biasa. Terima kasih atas doa-doa yang tak putus diberikan kepada penulis, serta perjuangan tanpa henti demi penulis, sehingga berkat dukungan dan shalat tersebut, penulis dapat mencapai titik ini. Semoga selalu sehat dan panjang umur, karena kehadiran Ibu sangat dibutuhkan dalam setiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
- 6) Terimakasih kepada manusia-manusia terbaik penulis, Lintang Ayu Kusumastuti, Zahrotul Mutiah Sulistyani, Inabilla Efrilian, yang senantiasa hadir dalam suka dan duka,

memberikan semangat, motivasi dan tawa disetiap proses yang dilalui, terimakasih atas kebersamaan, kerja sama, dan dorongan yang tak ternilai.

- 7) Kepada pemilik NIM 22010029 yang menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis, terima kasih telah menjadi tempat berbagi keluh kesah dan pelampiasan. Segala upaya yang diberikan, mulai dari waktu, dukungan emosional, hingga sistem pendukung sejak awal masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi, sungguh tak ternilai.
- 8) Terakhir, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada diri sendiri atas keteguhan hati hingga mencapai tahap ini. Terima kasih telah melewati setiap malam melelahkan, setiap pagi yang dihadapi dengan keraguan namun tetap dilalui dengan tekad, serta setiap ketakutan yang berhasil diatasi melalui keberanian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anita, W. F., Jauhari, A., & Saptaria, L. (2022). Pengaruh fasilitas kantor, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kelurahan Bawang Kota Kediri.
- Dewi, R. A. L. S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 6, 1536–1546. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i9.2601>
- Dwiyanti, F. (2024). Pengaruh gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap disiplin kerja pegawai pada Kantor Kelurahan Bojong Rawalumbu. Manuhara: Jurnal Manajemen dan Humaniora, 2(4), 423–433. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i4.1286>
- Hidayat, R. A., Putra, M. B. E., & Pradipta, R. C. (2024). Pengaruh fasilitas dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Qween. *Jurnal Administrasi Bisnis Nusantara*, 3(1), 59–70. <https://doi.org/10.56135/jabnus.v3i1.147>
- Ichsan, R. N., Karim, A., & Pembinaan, U. (2021). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Jasa Raharja Medan. *JP2SH: Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 1–4. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Jumani, A. (2024). Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Kantor Kelurahan Jatimulya. *Jurnal Kajian Manajemen Terapan*, 2(1), 364–372. <https://doi.org/10.38035/jkmt.v2i1.129>
- Keenan, R. (2025). Pengaruh kepercayaan pelayanan, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya. [Nama jurnal tidak tersedia], 5(1), 57–76.
- Kompetensi, P., Kelurahan, K., Jaya, K., & Bekasi, K. (2024). Pengaruh kompetensi dan profesionalisme kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Kayuringin

Jaya Kota Bekasi. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(2), 185–190. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v7i2.4230>

Muhiddin, H., Razak, M., & Waluyo, H. S. (2022). Pengaruh pelatihan dan disiplin terhadap kinerja pegawai melalui kompetensi pegawai pada kantor kelurahan dan desa di Kecamatan Suppa Kabupaten Pinrang. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 91–103.

Nurhidayat, A., & Efendi, B. (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)*, 2(2), 357–364. <https://doi.org/10.32500/jeb.v2i2.1752>

Pelayanan, P. K., Lokasi, F., & Penajam, K. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Penajam, PPU Kalimantan Timur. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 1(4), 573–578. <https://doi.org/10.47134/innovative.v1i4.49>

Riyadiana, N., & Reviandani, O. (2024). Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. *NeoRes: Jurnal Riset Sosial*, 5(2), 892–910. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.236>

Sandi, A., Hs, J., & Muchlisa, D. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 4(2), 76–85. <https://doi.org/10.33627/pk.v4i2.520>

Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas pelayanan publik dalam proses administrasi pemerintahan. *Jurnal Sosial*, 4(1), 43–52. <https://doi.org/10.31328/js.v4i1.2167>

Sinay, P., Maryen, A., & Sakalessy, B. C. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Matalamagi Sorong., 5, 7171–7186.

Telaumbanua, J. C., Mendorfa, S. A., Baene, E., & Hulu, F. (2024). Analisis kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai pada Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(1), 948–959. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.55226>

Widarti, N. A. (2021). Pengaruh disiplin kerja terhadap prestasi kerja pegawai di Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan (Skripsi). Universitas Negeri Makassar.