

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya

Deliana Rahakbauw¹, Pahmi², Rosdinaman Budi³, Vebby Anwar⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Ilmu Manajemen, Universitas Pendidikan Muhammadiyah, Sorong, Papua Barat Daya, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya yang berjumlah 100 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh (sensus), sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert 4 poin yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 24.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,103, nilai t-hitung 2,228 > t-tabel, dan tingkat signifikansi 0,028 < 0,05; (2) Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,714, nilai t-hitung 10,648 > t-tabel, dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05; (3) Secara simultan, kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai F-hitung 135,212 > F-tabel dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,736 menunjukkan bahwa 73,6% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut, sedangkan sisanya 26,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini mengonfirmasi bahwa disiplin kerja merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat (koefisien regresi 0,714) dibandingkan dengan kualitas pelayanan (koefisien regresi 0,103). Dalam konteks Provinsi Papua Barat Daya sebagai daerah otonomi baru, disiplin kerja menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan publik dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Saran yang diberikan antara lain pimpinan Biro Umum perlu memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi disiplin pegawai secara konsisten, menerapkan sistem penghargaan dan sanksi yang jelas, memberikan keteladanan dalam hal disiplin, serta terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan kelima dimensi SERVQUAL (reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy).

Kata Kunci: *kualitas pelayanan; disiplin kerja; kepuasan masyarakat; Biro umum; Papua barat daya*

Abstract

This study aims to analyze the influence of service quality and employee work discipline on public satisfaction at the General Bureau of Southwest Papua Province. This study uses a quantitative approach with an associative research type. The study population is all employees of the General Bureau of Southwest Papua Province, totaling 100 people. The sampling technique used is saturated sampling (census), so that the entire population is used as a research sample. Data collection was carried out through a questionnaire with a 4-point Likert scale that has been tested for validity and reliability. Data analysis used multiple linear regression with the help of the SPSS program version 24.0. The results of the study show that: (1) Service quality has a significant effect on public satisfaction with a regression coefficient value of 0.103, a calculated t-value of 2.228 > t-table, and a significance level of 0.028 < 0.05;

(2) Work discipline has a significant effect on public satisfaction with a regression coefficient value of 0.714, a calculated t -value of $10.648 > t$ -table, and a significance level of $0.000 < 0.05$; (3) Simultaneously, service quality and work discipline have a significant effect on public satisfaction with an F -count value of $135.212 > F$ -table and a significance level of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R Square) value of 0.736 indicates that 73.6% of the variation in public satisfaction can be explained by the two independent variables, while the remaining 26.4% is explained by other factors outside the research model. This study concludes that service quality and employee work discipline have a significant effect on public satisfaction, both partially and simultaneously. This finding confirms that work discipline is the most dominant variable influencing public satisfaction (regression coefficient 0.714) compared to service quality (regression coefficient 0.103). In the context of Southwest Papua Province as a new autonomous region, work discipline is the main foundation for building public trust and public satisfaction with public services. Suggestions provided include the need for the General Bureau leadership to consistently strengthen its employee discipline monitoring and evaluation system, implement a clear reward and sanction system, set a good example in terms of discipline, and continuously improve service quality through improvements in the five dimensions of SERVQUAL (reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy).

Keywords: service quality; work discipline; public satisfaction; General Bureau; Southwest Papua.

Copyright (c) 2026 Deliana Rahakbauw dkk

✉ Corresponding author : Pahmi

Email Address : pahmi@unimudasorong.ac.id

PENDAHULUAN

Era desentralisasi dan reformasi birokrasi, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat kini semakin menuntut pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif dari aparatur negara (Marni, 2022). Kualitas pelayanan publik yang prima tidak hanya mencerminkan kinerja birokrasi yang profesional, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat sebagai warga negara (Simat, 2026).

Biro Umum sebagai salah satu unit kerja strategis di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Papua Barat Daya memiliki peran penting dalam memberikan layanan administratif, protokoler, dan fasilitas perkantoran yang mendukung fungsi pemerintahan (Jumri dkk, 2025). Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Biro Umum sangat menentukan persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat, khususnya para pemangku kepentingan internal maupun eksternal pemerintahan daerah (Darmayadi dkk, 2023; Chahyono dkk, 2025).

Salah satu aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik adalah disiplin kerja pegawai. Disiplin mencerminkan tingkat kepatuhan terhadap peraturan, tata tertib, dan etika kerja yang berlaku dalam organisasi (Pahmi & Busman, 2022; Rachmadana dkk, 2024). Pegawai yang memiliki disiplin tinggi cenderung bekerja lebih konsisten, bertanggung jawab, dan memiliki etos kerja yang baik, yang pada akhirnya berdampak positif pada pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat (Bahtiar dkk, 2021).

Kualitas pelayanan merupakan gabungan dari berbagai dimensi seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) yang secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna layanan (Sukmawati dkk, 2025). Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat, maka hal ini akan berdampak negatif terhadap citra lembaga dan tingkat kepercayaan publik terhadap birokrasi pemerintah.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan Masyarakat (Lendrawati, 2022; Pahmi dkk, 2023). Peningkatan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai secara simultan berkontribusi pada meningkatnya kepuasan masyarakat di sektor pelayanan perizinan. Sebagian besar studi tersebut dilakukan di daerah yang telah mapan

dalam sistem pelayanan publik (Suryani, 2020). Sangat terbatas kajian yang secara khusus meneliti hubungan antara kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan kepuasan masyarakat di provinsi yang tergolong baru, seperti Papua Barat Daya. Padahal, sebagai daerah otonomi baru (DOB), Provinsi Papua Barat Daya sedang berada dalam fase pembangunan sistem birokrasi yang profesional dan berbasis pelayanan publik (Hawing dkk, 2026).

Kondisi geografis yang menantang, keragaman sosial budaya, serta keterbatasan infrastruktur di Papua Barat Daya menjadi faktor penting yang membedakan konteks penelitian ini dibanding wilayah lain. Penting untuk melakukan studi empiris guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai di Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada konteks wilayah administratif baru di Indonesia timur, objek studi yang spesifik pada unit kerja birokrasi internal, serta pendekatan simultan terhadap dua variabel utama yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik, yaitu kualitas pelayanan dan disiplin kerja.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel. Jenis penelitian asosiatif ini digunakan untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelatihan, disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Pendekatan kuantitatif ini dipilih karena memungkinkan untuk menguji hipotesis yang dikembangkan berdasarkan teori yang relevan (Sugiyono, 2017).

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda, yang memungkinkan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan dari pelatihan, disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Model persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Kepuasan Masyarakat

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Disiplin Kerja

β₀ = Konstanta (intercept)

β₁, β₂, β₃ = Koefisien regresi masing-masing variabel independen

ε = Error term

Objek dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya. Pemilihan objek ini dilakukan dengan mempertimbangkan peran strategis pegawai dalam memberikan layanan administratif, protokoler, dan pelayanan publik yang langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Adapun cakupan objek penelitian mencakup: (1) Seluruh pegawai yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun pegawai kontrak/tenaga honorer yang aktif bekerja di lingkungan Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya pada saat penelitian dilakukan. (2) Pegawai yang secara langsung terlibat dalam proses pelayanan publik, baik dalam aspek administrasi, tata usaha, layanan internal pemerintah daerah, maupun dukungan protokoler dan fasilitas umum yang berhubungan dengan masyarakat. (3) Pegawai yang telah mengikuti pelatihan kerja yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah atau lembaga terkait, sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan. (4) Pegawai yang memiliki catatan penilaian disiplin kerja, berdasarkan data kehadiran, kepatuhan terhadap aturan kerja, serta tanggung jawab dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei hingga Juli tahun 2025, dengan fokus untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek dan subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya.

Menurut Sugiyono (2021) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan adalah probability dengan teknik pengambilan sampling random sampling dengan sampling jenuh atau sensus. Sampel merupakan bagian dari populasi (sebagian atau mewakili populasi yang akan diteliti). Sampel dalam penelitian adalah bagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus, yaitu teknik pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi yang relevan akan dijadikan sampel penelitian (Hasniati dkk, 2023). Teknik ini dipilih karena seluruh pegawai di Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya menjadi objek penelitian yang ingin dianalisis. Teknik sampling jenuh dipilih karena peneliti ingin mendapatkan data yang lebih akurat dan komprehensif terkait dengan variabel-variabel yang dianalisis. Mengingat ukuran populasi yang relatif kecil, yaitu hanya 100 sampel, maka seluruh populasi akan dijadikan sampel tanpa ada pemilihan khusus. Hal ini memungkinkan untuk memperoleh data yang lebih lengkap dan menggambarkan kondisi nyata di lapangan secara lebih tepat (Sugiono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi karakteristik responden

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan diolah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya. Penulis menyebar kuesioner sebanyak 100 responden, dimana responden merupakan pegawai pada Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya. Profil responden yang ditanyakan pada kuesioner adalah jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, lama bekerja serta pangkat dan golongan terhadap masing-masing responden. Data tentang profil pegawai akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN			
		Frequency	Percent
Valid	LAKI-LAKI	50	50 %
	PEREMPUAN	50	50 %
	Total	100	100%

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 2. Usia

USIA			
		Frequency	Percent
Valid	20-30	21	21 %
	31-40	32	32 %
	41-50	39	39 %
	51-60	8	8 %
	Total	100	100 %

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 3. Pendidikan

PENDIDIKAN			
		Frequency	Percent
Valid	SMA	5	5 %
	DIPLOMA	2	2 %
	S1	88	88 %
	S2	5	5 %
	Total	100	100 %

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 4. Lama Kerja

LAMA_BEKERJA			
		Frequency	Percent
Valid	< 1 Tahun	11	11 %
	2-15 Tahun	49	49 %
	16-25 Tahun	24	24 %
	26 > Tahun	16	16 %
	Total	100	100 %

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 5. Pangkat Golongan

PANGKAT_GOLONGAN			
		Frequency	Percent
Valid	II	8	8 %
	III	89	89 %
	IV	3	3 %
	Total	100	100 %

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditujukan ke pada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi Pearson Product Moment. Apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r-kritis 0.195. maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (construct) yang valid. Adapun hasil uji validitas kuesioner untuk variabel yang diteliti disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6. Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan	Koefesien Validitas	r-kritis	Keterangan
P1	0,629	0,195	Valid
P2	0,463	0,195	Valid
P3	0,636	0,195	Valid
P4	0,648	0,195	Valid
P5	0,547	0,195	Valid
P6	0,609	0,195	Valid
P7	0,679	0,195	Valid
P8	0,684	0,195	Valid
P9	0,567	0,195	Valid
P10	0,549	0,195	Valid
P11	0,601	0,195	Valid
P12	0,516	0,195	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 7. Variabel Disiplin Kerja

Komitmen Organisasi	Koefesien Validitas	r-kritis	Keterangan
P1	0,802	0,195	Valid
P2	0,813	0,195	Valid
P3	0,829	0,195	Valid
P4	0,662	0,195	Valid
P5	0,710	0,195	Valid
P6	0,623	0,195	Valid
P7	0,773	0,195	Valid
P8	0,755	0,195	Valid
P9	0,706	0,195	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 8. Variabel Kepuasan Masyarakat

Disiplin kerja	Koefesien Validitas	r-kritis	Keterangan
P1	0,598	0,195	Valid
P2	0,682	0,195	Valid
P3	0,756	0,195	Valid
P4	0,715	0,195	Valid
P5	0,727	0,195	Valid
P6	0,732	0,195	Valid
P7	0,790	0,195	Valid
P8	0,721	0,195	Valid
P9	0,695	0,195	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap butir pernyataan yang termasuk dalam kategori valid. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrument sekali saja. kemudian dianalisis dengan menggunakan metode alpha cronbach. Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien reliabilitas bernilai positif dan lebih besar dari pada 0.6.

Tabel 9. Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,608	1,488		3,096	,003
	Kualitas pelayanan	,103	,046	,156	2,228	,028
	Disiplin Kerja	,714	,067	,746	10,648	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Berdasarkan dari hasil pengolahan dan komputerisasi dengan menggunakan program SPSS versi 24.0 maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + e$$

$$Y = 4,608 + 0,103X_1 + 0,714X_2 + e$$

Dimana:

 X₁ = Variabel independent (Kualitas pelayanan)

 X₂ = Variabel independent (Disiplin Kerja)

Y = Variabel dependent (Kepuasan masyarakat)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = Standar error

Nilai konstanta $a = 4,608$ menunjukkan bahwa jika Kualitas pelayanan, Disiplin kerja konstan atau $X = 0$, maka kepuasan masyarakat sebesar 4,608 nilai koefisien regresi $b_1 = 0,103$ dan $b_2 = 0,714$ menunjukkan bahwa setiap Kualitas pelayanan, dan Disiplin kerja akan mendorong Kepuasan masyarakat sebesar 0,103 dan 0,714.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variabel-variabel dependennya. Nilai koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel-variabel independennya menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2018). Hasil perhitungan Determinasi penelitian penelitian ini dapat dilihat paada tabel berikut:

Tabel 10. Koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,858 ^a	,736	,731	1,95531
a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Disiplin Kerja				

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Hasil pengolahan data diperoleh koefisien determinasi (R^2) = 0.736 Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 73,6% Kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas pelayanan dan Disiplin kerja, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Uji Hipotesis

Tabel 11. Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,608	1,488		3,096	,003
	Kualitas pelayanan	,103	,046	,156	2,228	,028
	Disiplin Kerja	,714	,067	,746	10,648	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Pembahasan

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan, ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya. Hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh nilai t-hitung sebesar 2,228 dengan tingkat signifikansi 0,028 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,103 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit pada kualitas pelayanan akan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,103 unit, dengan asumsi variabel lainnya konstan. Temuan ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Biro Umum secara nyata menentukan tingkat kepuasan masyarakat, khususnya para pemangku kepentingan internal maupun eksternal pemerintahan daerah, sebagaimana telah

diargumentasikan dalam latar belakang penelitian bahwa dalam era desentralisasi dan reformasi birokrasi, kualitas pelayanan publik menjadi prioritas utama karena masyarakat semakin menuntut pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif dari aparatur negara.

Temuan empiris ini memberikan konfirmasi yang kuat terhadap teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Mastuti, dkk (2025) melalui model SERVQUAL, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama yaitu keandalan (reliability), bukti fisik (tangibles), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya, kelima dimensi tersebut secara kolektif berkontribusi terhadap pembentukan kepuasan masyarakat, di mana masyarakat menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka (Pahmi dkk, 2023).

Temuan penelitian ini bahwa kepuasan masyarakat adalah perasaan positif atau negatif yang timbul pada individu setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka terima dari suatu layanan dengan harapan mereka sebelumnya, sehingga dalam konteks pelayanan publik di Biro Umum, kepuasan masyarakat terbentuk dari evaluasi terhadap kesesuaian antara ekspektasi awal dengan pengalaman nyata saat menerima pelayanan (Arifin & Permana, 2025). Kepuasan pelanggan sebagai penilaian yang dilakukan pelanggan setelah menggunakan layanan dengan membandingkan pengalaman yang dirasakan terhadap harapan yang ada sebelumnya, yang menegaskan bahwa kepuasan bukanlah kondisi absolut melainkan hasil dari proses perbandingan subjektif, sehingga implikasinya bagi Biro Umum adalah pentingnya mengelola harapan masyarakat secara realistis melalui komunikasi yang transparan mengenai prosedur, waktu penyelesaian, dan persyaratan yang diperlukan.

Dari segi metodologi, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara variabel, di mana rancangan penelitian yang digunakan adalah regresi linear berganda yang memungkinkan pengujian pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya, dengan teknik sampling jenuh atau sensus di mana seluruh anggota populasi yang relevan dijadikan sampel penelitian karena ukuran populasi yang relatif kecil yaitu 100 sampel. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert 4 poin yang telah diuji validitasnya menggunakan korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan metode alpha Cronbach, di mana hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien validitas lebih besar dari r -kritis 0,195 sehingga dinyatakan valid, dan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,905 yang lebih besar dari 0,60 sehingga dinyatakan reliabel.

Koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dari hasil pengolahan data menunjukkan nilai sebesar 0,736 untuk pengaruh simultan kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat, yang berarti bahwa 73,6 persen variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut, sedangkan sisanya sebesar 26,4 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, atau faktor eksternal lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya, dan temuan ini memperkuat pentingnya peningkatan kualitas pelayanan sebagai strategi utama dalam membangun kepuasan masyarakat di daerah otonomi baru, sekaligus memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik khususnya dalam kajian pelayanan publik di wilayah Indonesia timur yang memiliki karakteristik geografis dan sosial budaya yang unik.

Pengaruh Variabel Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang telah diuraikan, ditemukan bahwa variabel disiplin kerja (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya. Hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa disiplin kerja memperoleh nilai t -hitung sebesar 10,648 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_2) yang menyatakan "Diduga disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya" diterima secara statistik. Nilai koefisien regresi (B) untuk variabel disiplin kerja sebesar 0,714 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit pada disiplin kerja akan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,714 unit, dengan asumsi variabel lainnya konstan. Temuan ini sangat signifikan karena menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat jauh lebih besar dibandingkan pengaruh kualitas pelayanan yang hanya memiliki koefisien 0,103.

Hal ini mengonfirmasi argumentasi dalam latar belakang penelitian bahwa disiplin kerja pegawai merupakan salah satu aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik, di mana pegawai yang memiliki disiplin tinggi cenderung bekerja lebih konsisten, bertanggung jawab, dan memiliki etos kerja yang baik, yang pada akhirnya berdampak positif pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Temuan ini juga memperkuat pernyataan bahwa di era desentralisasi dan reformasi birokrasi, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas utama, namun tanpa didukung oleh disiplin kerja yang tinggi, upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak akan optimal (Rustamadji dkk, 2023; Ruslan dkk, 2025). Temuan empiris ini memberikan konfirmasi yang kuat terhadap berbagai teori disiplin kerja yang telah diuraikan dalam tinjauan pustaka.

Disiplin kerja adalah suatu sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk menaati semua peraturan yang berlaku dan norma-norma sosial yang ada dalam suatu organisasi, di mana disiplin menjadi kunci penting dalam membentuk perilaku kerja yang positif dan menghindari penyimpangan (Ratmelia dkk, 2024). Teori ini terbukti dalam konteks Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya, di mana kepatuhan pegawai terhadap aturan, waktu kerja, prosedur operasional, serta etika pelayanan yang ditetapkan oleh instansi secara langsung memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, yang pada akhirnya berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Temuan penelitian ini dengan sepuluh indikator kepuasan masyarakat, di mana beberapa indikator tersebut secara langsung terkait dengan disiplin kerja pegawai. Indikator kecepatan waktu pelayanan, misalnya, sangat tergantung pada disiplin pegawai dalam memulai pekerjaan tepat waktu, tidak menunda-nunda penyelesaian tugas, dan menggunakan waktu kerja secara produktif. Pegawai yang disiplin akan memastikan bahwa setiap permohonan layanan diproses sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama atau melakukan perjalanan berulang kali ke kantor (Sakti & Risanti, 2025). Indikator kepastian jadwal pelayanan juga terkait erat dengan disiplin kerja, di mana masyarakat perlu mendapatkan kepastian kapan suatu layanan akan diselesaikan, dan kepastian ini hanya dapat diberikan oleh pegawai yang disiplin dan bertanggung jawab (Suriani dkk, 2024). Indikator sikap petugas pelayanan yang mencakup keramahan, kesopanan, dan empati juga dipengaruhi oleh disiplin kerja, karena pegawai yang disiplin cenderung memiliki kesadaran yang lebih tinggi tentang pentingnya memberikan pelayanan yang humanis dan profesional.

Hal ini menjelaskan mengapa koefisien regresi disiplin kerja (0,714) jauh lebih besar dibandingkan kualitas pelayanan (0,103) dalam penelitian ini, karena masyarakat di daerah otonomi baru cenderung lebih memperhatikan aspek dasar seperti kehadiran pegawai tepat waktu, kepatuhan terhadap jam kerja, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas (Vellayati, 2018; Wahyuni dkk, 2025). Ketika disiplin dasar belum terpenuhi, aspek kualitas pelayanan yang lebih halus seperti empati atau jaminan mungkin belum menjadi prioritas utama masyarakat. Pernyataan Pj Sekda Provinsi Papua Barat Daya yang mengungkapkan

bahwa sebagian ASN mulai dari eselon II, III, dan IV serta staf tidak mengikuti apel perdana setelah libur Natal dan Tahun Baru 2025, termasuk lima pejabat eselon II yang tidak hadir, serta ASN di sekretariat DPR Papua Barat Daya yang tidak pernah ikut ambil bagian dalam apel perdana, dan ASN Dinas KP2B, Satpol PP, serta Dinas PTSP yang masih malas mengikuti apel bersama, menunjukkan bahwa masalah disiplin kerja memang masih menjadi tantangan serius di lingkungan Pemerintah Provinsi Papua Barat Daya.

Temuan penelitian ini mengonfirmasi bahwa rendahnya disiplin kerja akan berdampak langsung pada rendahnya kepuasan masyarakat, sehingga penegakan disiplin menjadi prioritas yang tidak dapat ditawar-tawar lagi. Pemerintah pusat melalui Kementerian PANRB juga telah melakukan pendampingan intensif kepada pemerintah daerah di Provinsi Papua Barat dan Papua Barat Daya untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat di daerah, yang mencakup penerapan standar pelayanan, Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Forum Konsultasi Publik (FKP), pengelolaan LAPOR, pengembangan inovasi pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan, implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital, dan pendampingan pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP).

SIMPULAN

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya. Hal ini dibuktikan dengan nilai t -hitung sebesar 2,228 dan tingkat signifikansi 0,028 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,103 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit pada kualitas pelayanan akan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,103 unit. Temuan ini mengonfirmasi bahwa dimensi keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara kolektif berperan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat, meskipun pengaruhnya relatif lebih kecil dibandingkan disiplin kerja.

Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya. Hal ini dibuktikan dengan nilai t -hitung sebesar 10,648 dan tingkat signifikansi 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,714 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit pada disiplin kerja akan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,714 unit. Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat jauh lebih besar dibandingkan pengaruh kualitas pelayanan, yang mengonfirmasi bahwa dalam konteks daerah otonomi baru seperti Provinsi Papua Barat Daya, aspek dasar seperti kehadiran pegawai tepat waktu, kepatuhan terhadap jam kerja, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas menjadi prioritas utama masyarakat dalam menilai kepuasan pelayanan.

Kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Biro Umum Provinsi Papua Barat Daya. Hal ini dibuktikan dengan nilai F -hitung sebesar 135,212 dan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,736 menunjukkan bahwa 73,6 persen variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut, sedangkan sisanya sebesar 26,4 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Temuan ini mengonfirmasi bahwa sinergi antara pelayanan yang berkualitas dan kedisiplinan pegawai yang tinggi akan menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Referensi :

Arifin, N. M., & Permana, D. F. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bogowanti, Kabupaten Blora. *Business and*

- Accounting Education Journal*, 6(2), 441-453. <https://doi.org/10.15294/baej.v6i2.28086>
- Bahtiar, A. S., & Karim, A. (2021). The Role of BUMDes in Sustainable Economic Development at Enrekang Regency. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 1, 117-132. <https://doi.org/10.33168/LISS.2021.0108>
- Chahyono, Azis, M., & Karim, A. (2025). Production, innovation, and creativity management model of MSMEs F&B service in Makassar City, Indonesia. *Asian Economic and Financial Review*, 15(5), 811-844. <https://doi.org/10.55493/5002.v15i5.5396>
- Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *JlIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1169-1175. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1622>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasniati, H., Indriasari, D. P., Sirajuddin, A., & Karim, A. (2023). The decision of women in Makassar City to be entrepreneurs. *Binus Business Review*, 14(1), 85-98. <https://doi.org/10.21512/bbr.v14i1.8936>
- Hawing, H., Hamrun, H., Karim, A., & Wibowo, Y. A. (2026). BUMDes as an Arena for Contesting Local Economic Policies: A Review of Village Government Politics in Enrekang Regency. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 6(1), 688-694. <https://doi.org/10.37531/amar.v6i1.3684>
- Jumri, S., Asrianto, A., Pathullah, P., & Amal, A. (2025). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Profitabilitas Pada CV. Mughini Ayyu Kartini Makassar. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1231-1240.
- Lendrawati. (2022). *Konflik Kerja, Kepuasan, dan Kinerja Pegawai: Sebuah Analisis Kausal*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 15(3), 210-225.
- Marni, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik, responsivitas dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di desa bojong kecamatan klapanunggal kabupaten bogor. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 13856-13860. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.9494>
- Mastuti, R. A., Sucipto, H., Afrida, N., & Syaifulloh, M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Desa Limbangan-Kersana). *JUMBIWIRA: Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 4(2), 531-549. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.9494>
- Pahmi, P., & Busman, B. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Tanralili Kabupatean Maros. *Jurnal Online Manajemen ELPEI*, 2(2), 393-402. <https://doi.org/10.58191/jomel.v2i2.98>
- Pahmi, P., Tasrim, T., Jayanti, A., Rachmadana, S. L., & Munzir, M. (2023). Marketing Tactics and Corporate Image: The Key to Maintaining Loyalty. *JBTI: Jurnal Bisnis: Teori dan Implementasi*, 14(3), 511-526. <https://doi.org/10.18196/jbti.v14i3.20493>
- Pahmi, P., Tasrim, T., Jayanti, A., Rachmadana, S. L., Irfan, A., & Alim, A. (2023). Marketing mix improves consumer purchase decisions. *Jurnal Ekonomi Pembangunan STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(2), 368-384. <http://dx.doi.org/10.35906/jep.v9i2.1699>
- Rachmadana, S. L., Pahmi, P., Sabaria, S., Hamsiah, H., & De Fretes, I. (2024). Digital Marketing Literacy to Sustain MSME Businesses in Southwest Papua. *JBTI: Jurnal Bisnis: Teori Dan Implementasi*, 15(1), 44-55. <https://doi.org/10.18196/jbti.v15i1.20826>
- Ratmelia, N., Ruspitasari, W., & Bukhori, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat: Kasus Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 2(1). <https://doi.org/10.32815/jiram.v2i1.58>
- Ruslan, M., Menne, F., Yusuf, M., Abubakar, H., & Karim, A. (2025). The Resilience of Small and Medium Businesses in Gowa District During the Covid-19 Pandemic. *Calitatea*, 26(207), 117-125. <https://doi.org/10.47750/QAS/26.207.14>
- Rustamadji, R., Triyoso, A., Pahmi, P., Jusmin, J., & Karim, A. (2023). Teachers' Perception

- Toward the Principal Competence in School-Based Management. *Migration Letters*, 21(05), 319-328.
- Sakti, B., & Risanti, E. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT:(Studi Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur). *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 14(2), 328-340. <https://doi.org/10.32663/55ksd519>
- SIMAT, N. (2026). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 2(1), 1-9.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sukmawati, Suriani, S., Karim, A., Setiawan, L., & Yunus, M. K. (2025). Building sustainable human resource work meaning: A case study of Generation Z. *International Journal of Management and Sustainability*, 14(3), 787-802. <https://doi.org/10.18488/11.v14i3.4367>
- Suriani, S., Nur, I., Mardjuni, S., Baharuddin, S. M., & Karim, A. (2024). Budget participation and financial information asymmetry: Behavior of budget users and financial report fraud. *Asian Economic and Financial Review*, 14(10), 748. <https://doi.org/10.55493/5002.v14i10.5201>
- Suryani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 258-264. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46434>
- VELLAYATI, W. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 2(1), 1-9.
- Wahyuni, N., Kahfi, Z., Karim, A., & Rahim, S. (2025). Disclosure of sustainability reports of financial performance of textile and garment manufacturing companies on the Indonesia stock exchange. *International Journal of Management and Sustainability*, 14(2), 464-480. <https://doi.org/10.18488/11.v14i2.4198>