

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA MELALUI MOTIVASI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN CAMPALAGIAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

**Bahariah\*<sup>1</sup>, H. Saban Echdar<sup>2</sup>, Maryadi<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>, Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia

e-mail: \*<sup>1</sup>baharia@gmail.com, <sup>2</sup>sabanechdar@gmail.com, <sup>3</sup>maryadi@gmail.com

### **ABSTRAK**

Bahariah 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja melalui Motivasi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar (dibimbing oleh Saban Echdar dan Mukhtar Hamzah).

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis : 1) pengaruh langsung kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap motivasi kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar, 2) pengaruh langsung kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar, dan 3) pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui motivasi kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar

Desain penelitian ini menggunakan penelitian survey. Lokasi penelitian pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober sampai November 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah meliputi seluruh pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar berjumlah 136 orang. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling jenuh* (sensus), yaitu menentukan seluruh populasi dijadikan sampel sebanyak 136 orang pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara langsung kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap motivasi kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar, 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara langsung kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar, dan 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui motivasi kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar

Kata kunci : kualitas pelayanan, disiplin kerja, motivasi kerja dan kepuasan

### **ABSTRACT**

*Bahariah 2020. The Effect of Public Service Quality and Work Discipline through Employee Motivation on Community Satisfaction in the Campalagian District Office Polewali Mandar District (guided by Saban Echdar dan Mukhtar Hamzah)*

*The study aims to determine and analyze: 1) the direct effect of the quality of public services and work discipline on employee work motivation at the Campalagian District Office of Polewali Mandar District, 2) the direct influence of the quality of public service and work discipline on community satisfaction at the Campalagian District Office of Polewali Mandar District, and 3) the indirect effect of public service quality and work discipline on community satisfaction through employee work motivation at Campalagian District Office Polewali Mandar District.*

*This research design uses survey research. The research location was in Campalagian District Office, Polewali Mandar Regency. The study was conducted in October to November 2019. The population in this study included all employees of the Campalagian District Office of Polewali Mandar District, totaling 136 people. Sampling of this study was carried out using a saturated sampling technique (census), which determined the entire population to be sampled as many as 136 employees of the Campalagian District Office of Polewali Mandar District. The data analysis technique used is path analysis.*

*The results showed that: 1) there was a positive and significant direct effect on the quality of public services and work discipline on employee work motivation at Campalagian District Office Polewali Mandar District, 2) there was a positive and significant direct effect on the quality of public services and work discipline on community satisfaction in the Campalagian District Office of Polewali Mandar Regency, and 3) there is an indirect and significant positive effect on the quality of public services and work discipline on community satisfaction through employee work motivation at the Campalagian District Office of Polewali Mandar Regency*

*Keywords: service quality, work discipline, work motivation and satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Organisasi merupakan wadah atau tempat yang digunakan beberapa orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung pada sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam organisasi swasta maupun organisasi pemerintah dalam aktivitas pelayanan.

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Kantor akan memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kantor diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja. Efisiensi berkaitan cara-cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Cara tersebut dapat berupa cara yang paling cepat maupun cara yang paling lama tetapi pencapaian tujuannya sama sedangkan efektivitas berkaitan

dengan pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar juga belum terdapat ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu antrian. Ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu merupakan bagian yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik. Ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu merupakan fasilitas yang harus ada dalam proses pelayanan agar masyarakat merasa nyaman pada saat menunggu antrian untuk diberikan pelayanan. Selain tidak ada ruang tunggu, juga belum ada ruang parkir atau lahan khusus yang digunakan untuk parkir. Pada aktivitas sehari-hari kendaraan diparkir disebelah barat Pendopo Balai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar. Tidak adanya ruang tunggu dan ruang parkir merupakan masalah yang harus diperhatikan agar masyarakat merasa nyaman dan aman dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.

Adanya rangkap jabatan ini membuat pegawai yang bersangkutan merasa tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang tertera di Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintah kecamatan.. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil pengamatan pada saat pra-survei, terkait disiplin kerja pegawai di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar masih belum optimal, masih ada beberapa pegawai yang belum menerapkan disiplin dalam bekerja. Hal tersebut terlihat dari kehadiran pegawai yang datang belum tepat waktu sehingga kegiatan pelayanan terganggu dan menyulitkan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan pegawai tersebut. Jam kerja pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar pukul 08.00 – 16.00 WIB tetapi pada pukul 13.00 WIB pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar sudah pulang. Pegawai tidak disiplin terjadi karena di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar tidak ada peraturan yang tertulis. Selain tidak adanya peraturan yang tertulis di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar juga tidak adanya presensi, padahal dulu sudah ada presensi tapi setelah pergantian pimpinan presensi tersebut telah dihilangkan. Dari kenyataan tersebut mendukung pegawai untuk tidak disiplin dan bekerja berdasarkan kebudayaan pegawai itu sendiri.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian merupakan rencana peneliti yang disusun agar peneliti memperoleh jawaban terhadap pertanyaan penelitian (setiadi, 2012). Desain penelitian ini merupakan penelitian dengan metode penelitian kuantitatif dengan metode survey dengan pendekatan *cross sectional study* dengan menggunakan variabel-variabel, baik sebagai variabel independen dan variabel dependen dilakukan pada saat bersamaan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh antara Motivasi kerja, kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.

**HASIL PENELITIAN**

**Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian  
Uji Kelayakan Model dan Koefisien Determinasi Sub Struktur Pertama**

Uji regresi linear berganda (serempak) dimana pengujian ini untuk menentukan signifikan atau tidak signifikan nilai koefisien regresi ( $b_1, b_2$ ) terhadap motivasi kerja (Z) untuk uji kelayakan model. berikut hasil output regresi :

Tabel 5.11  
Hasil Uji F ( ANOVA ) Sub Struktur Pertama  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9.762	2	7.881	40.008	.000 <sup>b</sup>
Residual	59.172	133	.197		
Total	54.934	135			

a. Dependent Variable: Z  
b. Predictors: (Constant), X2, X1  
Sumber : Data Diolah, 2019

Hasil output regresi sebagaimana dijelaskan pada Tabel 5.11 dapat dijelaskan bahwa secara serempak variable kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja berpengaruh signifikan secara serempak terhadap motivasi kerja pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar. Hal ini ditandai dengan membandingkan antara  $F_{hitung} = 40,008 > F_{tabel} = 2,021$  dan signifikansi  $0,000 < 5\%$ , maka  $H_0$  ditolak berarti nilai koefisien regresi predictor ( $b_1, b_2$ ) signifikan dan model layak.

**Uji Partial (Uji t)**

Langkah berikutnya didalam analisis jalur adalah pendugaan parameter atau perhitungan koefisien path. Pengujian pengaruh secara parsial antara variable bebas dan variable terikat menggunakan perbandingan nilai t hitung dan nilai t tabel atau nilai signifikansi dan nilai alpha ( $\alpha$ ). Untuk menentukan besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap motivasi kerja dapat dilihat pada tabel standardized coefficient (beta). Output koefisien regresi program SPSS sebagai berikut:

Tabel 5.13  
Hasil Uji t (Coefficients) Sub Struktur Pertama  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.509	1.681		3.873	.001		
X1	.338	.451	.351	2.748	.000	.999	1.001
X2	.870	.398	.609	8.887	.000	.543	2.004

a. Dependent Variable: Z  
Sumber : Data Diolah, 2019

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Kualitas pelayanan publik terhadap Motivasi kerja Pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.**

Hasil penelitian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja, hal ini dapat dilihat dari Tabel 5.10 diperoleh perbandingan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai  $sig = 0,000 < \alpha 5\%$  dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap motivasi kerja sebesar 0,559, sehingga  $H_1$  (diterima).

Pengaruh langsung variable kualitas pelayanan publik terhadap motivasi kerja ( $X_1 \rightarrow Z$ ) = 0,559 atau 55,9%, artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan publik, maka akan meningkatkan kenaikan motivasi kerja pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar sebanyak 0,559 atau 55,9 %.

### **Pengaruh Disiplin kerja terhadap Motivasi kerja Pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.**

Hasil penelitian hipotesis menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja, hal ini dapat dilihat dari Tabel 5.10 diperoleh perbandingan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai  $sig = 0,000 < \alpha 5\%$  dan besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap motivasi kerja sebesar 0,494, sehingga  $H_2$  (diterima).

Pengaruh langsung variable disiplin kerja terhadap motivasi kerja ( $X_2 \rightarrow Z$ ) = 0,494 atau 49,4%, artinya setiap peningkatan disiplin kerja, maka akan meningkatkan kenaikan motivasi kerja pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar sebanyak 0,494 atau 49,4%.

### **Pengaruh Kualitas pelayanan publik terhadap Kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.**

Hasil Hasil penelitian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dapat dilihat dari Tabel 5.13 diperoleh perbandingan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai  $sig = 0,000 < \alpha 5\%$  dan besarnya pengaruh Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,569, sehingga  $H_3$  (diterima).

Pengaruh langsung variable kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat ( $X_1 \rightarrow Y$ ) = 0,569 atau 56,9%, artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan publik, maka akan meningkatkan kenaikan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar sebanyak 0,569 atau 56,9%.

### **Pengaruh Disiplin kerja terhadap Kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.**

Hasil penelitian hipotesis menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dapat dilihat dari Tabel 5.13 diperoleh perbandingan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai  $sig = 0,000 < \alpha 5\%$  dan besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,494, sehingga  $H_4$  (diterima).

Pengaruh langsung variable disiplin kerja dan kepuasan masyarakat ( $X_2 \rightarrow Y$ ) = 0,494 atau 49,4%, artinya setiap peningkatan disiplin kerja, maka akan meningkatkan kenaikan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar sebanyak 0,494 atau 49,4%.

### **Pengaruh Motivasi kerja terhadap Kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.**

Hasil penelitian hipotesis menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.13 diperoleh perbandingan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai  $sig = 0,000 < \alpha 5\%$  dan besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja sebesar 0,499, sehingga  $H_5$  (diterima).

Pengaruh langsung variable motivasi kerja terhadap kinerja ( $Z \rightarrow Y$ ) = 0,499 atau 49.9%, artinya setiap peningkatan motivasi kerja, maka akan meningkatkan kenaikan kinerja pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar sebanyak 0,499 atau 49.9%.

### **Pengaruh Kualitas pelayanan publik terhadap Kepuasan masyarakat melalui Motivasi kerja Pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar**

Pengujian hipotesis enam ( $H_6$ ) pada penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi linier untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (Imam Ghozali, 2005). Hasil penelitian hipotesis besarnya pengaruh tidak langsung didapat dari hasil perkalian koefisien ( $b_1$   $b_4$ ) dimana besar nilai koefisien ( $b_1 = 0,309$ ) dengan tingkat sig.  $0,000 < 5\%$ , dan nilai koefisien ( $b_4 = 0,499$ ) dengan tingkat sig.  $0,000 < 5\%$ , jadi besarnya pengaruh tidak langsung adalah  $(0,309) \times (0,499) = (0,154)$ . Namun koefisien pengaruh langsung kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat lebih besar (0,343). Berdasarkan perhitungan analisis jalur dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan melalui motivasi kerja, maka  $H_6$  (diterima).

Gambaran deskripsi responden pada unsur item empiris pertama berupa pegawai yakin bahwa pegawai dianggap sebagai bagian penting dari organisasi, dimana 52,5% responden menyatakan sangat setuju 37,5% responden menyatakan setuju, kemudian 0,0% responden menjawab cukup setuju, kemudian 10,0% responden yang menyatakan tidak setuju serta 0% responden menjawab sangat tidak setuju. Pada item empiris kedua, Apabila pegawai memiliki gagasan positif maka gagasan pegawai, harus dapat diterima, dimana 65,0% responden menyatakan sangat setuju, 20,0% responden menyatakan setuju, kemudian 2,5% responden menjawab cukup setuju, kemudian 12,5% responden yang menyatakan tidak setuju serta 0% responden menjawab sangat tidak setuju. Pada item empiris ketiga, para pegawai yakin bahwa, promosi kerja dan kenaikan pangkat dilakukan berdasarkan kemampuan dan prestasi pegawai dimana 50,0% responden menyatakan sangat setuju, 25,0% responden menyatakan setuju, kemudian 15,0% responden menjawab cukup setuju, kemudian 10,0% responden yang menyatakan tidak setuju serta 0%. responden menjawab sangat tidak setuju. Pada item empiris keempat berupa organisasi memberikan imbalan atas prestasi dalam bentuk bonus/insentif kepada pegawai, dimana 52,5% responden menyatakan sangat setuju, 27,5% responden menyatakan setuju, kemudian 10,0% responden menjawab cukup setuju, kemudian 10,0% responden yang menyatakan tidak setuju serta 0% responden menjawab sangat tidak setuju.

Pengaruh tidak langsung variable kualitas pelayanan publik ( $X_1$ ) dengan variable kepuasan masyarakat ( $Y$ ) melalui variable motivasi kerja ( $Z$ ) dengan rumus sebagai berikut :

$$X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y = (b_1 \times b_4) = (0,309 \times 0,499) = 0,154$$

Nilai sebesar 0,154 memiliki arti bahwa pengaruh tidak langsung variable kualitas pelayanan publik terhadap variable kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar melalui variable motivasi kerja adalah sebesar 0,154 atau 15.4%

### **Pengaruh Disiplin kerja terhadap Kepuasan masyarakat melalui Motivasi kerja Pegawai Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar**

Pengujian hipotesis tujuh ( $H_7$ ) pada penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi linier untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (Imam Ghozali, 2005). Hasil penelitian hipotesis besarnya pengaruh tidak langsung didapat dari hasil perkalian koefisien ( $b_2, b_4$ ) dimana besar nilai koefisien ( $b_2$  0,394) dengan tingkat sig.  $0,000 < 5\%$  dan nilai koefisien ( $b_4$  0,499) dengan tingkat sig.  $0,000 < 5\%$ , jadi besarnya pengaruh tidak langsung adalah  $(0,394) \times (0,499) = (0,195)$ . Namun koefisien pengaruh langsung disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat lebih besar (0,211). Berdasarkan perhitungan analisis jalur dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan melalui motivasi kerja, maka  $H_7$  (diterima).

Berdasarkan deskripsi frekuensi, pada item pelayanan yang diberikan kantor kecamatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dimana 52,5% responden menyatakan sangat setuju, 22,5% responden menyatakan setuju, kemudian 12,5% responden menjawab cukup setuju, kemudian 12,5% responden yang menyatakan tidak setuju serta 0% responden menjawab sangat tidak setuju. Pada item empiris kedua pegawai memberi kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi/ surat menyurat, dimana 55,0% responden menyatakan sangat setuju, 27,5% responden menyatakan setuju, kemudian 12,5% responden menjawab cukup setuju, kemudian 5,0% responden yang menyatakan tidak setuju serta 0% responden menjawab sangat tidak setuju. Pada item empiris kinerja pelayanan secara menyeluruh lebih baik dalam melayani masyarakat, dimana 62,5% responden menyatakan sangat setuju, 17,5% responden menyatakan setuju, kemudian 12,5% responden menjawab cukup setuju, kemudian 7,5% responden yang menyatakan tidak setuju serta 0% responden menjawab sangat tidak setuju. Pada item empiris pegawai memiliki pengetahuan yang luas ketika menangani keluhan masyarakat, dimana 50,0% responden menyatakan sangat setuju, 40,0% responden menyatakan setuju, kemudian 2,5% responden menjawab cukup setuju dan kemudian 7,5% responden yang menyatakan tidak setuju serta 0% responden menjawab sangat tidak setuju. Pada item empiris kelima pegawai menerapkan 3S (senyum, sapa dan salam). dimana 35,0% responden menyatakan sangat setuju, 22,5% responden menyatakan setuju, kemudian 20,0% responden menjawab cukup setuju dan kemudian 22,5% responden yang menyatakan tidak setuju serta 0% responden menjawab sangat tidak setuju.

Pengaruh tidak langsung variable disiplin kerja ( $X_2$ ) dengan variable kepuasan ( $Y$ ) kerja melalui variable motivasi kerja ( $Z$ ) dengan rumus sebagai berikut.

$$X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y = (b_2 \times b_4) = (0,394 \times 0,499) = 0,195$$

Nilai sebesar 0,195 memiliki arti bahwa pengaruh tidak langsung variable disiplin kerja terhadap variable kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian

Kabupaten Polewali Mandar melalui variable motivasi kerja adalah sebesar 0,195 atau 19.5%.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian yang telah dikemukakan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.
2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.
3. Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.
4. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.
5. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.
6. Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui motivasi kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.

Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui motivasi kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.

## **SARAN**

Dari kesimpulan hasil penelitian, maka peneliti mencoba memberikan saran sebagai berikut :

Disarankan disiplin kerja yang diadakan oleh Kantor Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar agar disesuaikan dengan bidang pekerjaan pegawainya sehingga pegawai tersebut dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan efektif dan efisien serta disiplin kerja yang diselenggarakan dapat mempengaruhi sikap pegawai dalam bekerja serta dapat bermanfaat dan berpengaruh terhadap hasil pekerjaan. Disarankan Pimpinan memberikan motivasi kepada pegawai agar terdorong serta bersemangat untuk mengembangkan kreatifitasnya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kualitas pelayanan publik diberikan kepada pegawai dapat berpengaruh pada kepuasan masyarakat, oleh sebab itu disarankan kepada pegawai dengan cara memberikan materi kualitas pelayanan publik disesuaikan dengan tugas yang akan diberikan kepada pegawai yang bersangkutan. Pegawai yang berkeinginan serta berpotensi untuk meningkatkan pengetahuannya ke jenjang kualitas pelayanan publik yang lebih tinggi sebaiknya didukung serta diberi kesempatan baik moril maupun materil. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang diduga besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat contohnya budaya organisasi, rotasi, kepemimpinan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, I. (2013). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Anggraeni. (2013). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2013). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Buhler. (2012). *Alpha Teach Yourself, Management Skills*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Chandra, F. T. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Consuegra, D. M. (. (2012). ). *An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector. Journal of Product & Brand Management*.
- Dwiyanto, A. (2014). *Reformasi, Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gaspersz, V. (2011). *Total Quality Management*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Hadi, S. (2014). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Irawan, H. (2012). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2013 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. (n.d.).
- Lukman, S. (2011). *manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Lupiyoadi, R. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Perusahaan Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Mardapi, D. (2013). *Teknik Penyusunan Instrumen Tes dan Non Tes*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Nasution. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugraheni, Z. A. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi: UNY.
- Pasalong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik*. (n.d.).
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2015). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. (2014). *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soejono. (1997). *Pemerintah Desa*. Jakarta: Aksara.
- \_\_\_\_\_. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tangkilisan, H. N. (2015). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, F. (2013). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*  
(n.d.).

Widiyanto, M. A. (2013). *Statistika Terapan: Konsep & Aplikasi dalam penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Winarsih, R. d. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.