

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

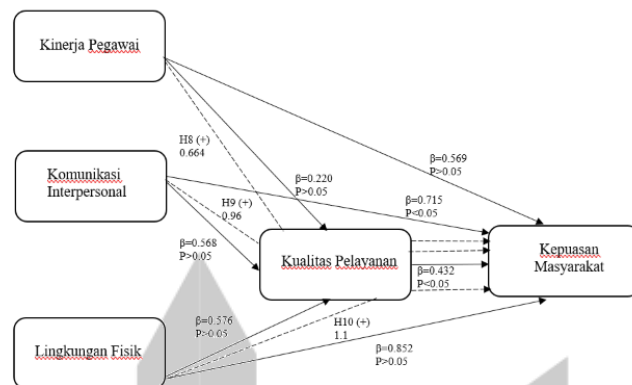
Setiap penelitian membutuhkan teori yang ada untuk mengintegrasikan atau mendukung metode dan analisis yang dilakukan. Penelitian sebelumnya yang merujuk pada judul penelitian Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Mediasi Kualitas Pelayanan di Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Tuban.

2.1.1. Handayani dan Suryani (2019)

Penelitian dengan judul "Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal, dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan" yang bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus dikaitkan dengan kinerja karyawan, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik. Analisis jalur (path analysis) adalah metode utama dalam penelitian ini, melibatkan 115 responden yang menerima pelayanan di wilayah tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Analisis jalur dan hipotesis menunjukkan bahwa masyarakat di Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus dipengaruhi secara langsung oleh kinerja karyawan, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik. Selain itu, melalui analisa jalur dan analisa hipotesis menampilkan bahwa kinerja pegawai memengaruhi kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan yang mereka berikan. Hasil penelitian ini membantu kita memahami

bagaimana masyarakat puas dengan pelayanan publik yang ada di wilayah Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus.



Sumber: Handayani dan Suryani (2019)

Gambar 2.1 Model Penelitian Handayani dan Suryani (2019)

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu dan sekarang menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat secara langsung melalui kualitas pelayanan.
2. Metode penelitian sebelumnya dan saat ini menggunakan pendekatan kuantitatif.
3. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian sebelumnya dan sekarang dengan menggunakan kuesioner.

Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian saat ini menambahkan menggunakan variabel bebas yaitu kinerja pegawai dan disiplin kerja.
2. Penelitian saat ini tidak membahas komunikasi interpersonal dan lingkungan fisik sebagai variabel penelitian.

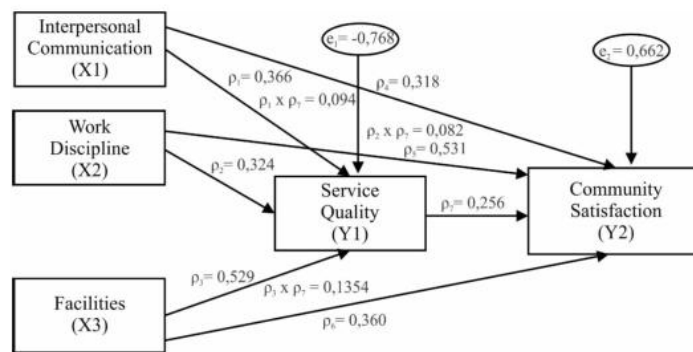
3. Penelitian sebelumnya menggunakan *Path Analysis* sedangkan penelitian saat ini menggunakan SEM PLS.

2.1.2. Wahyono dan Zakiyah (2020)

Penelitian dengan judul "*Model Exploration for Community Satisfaction with E-KTP Service Quality as Mediation*" mengeksplorasi dampak langsung dan tidak langsung komunikasi interpersonal terhadap produktivitas, kualitas pekerjaan, dan kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan E-KTP sebagai mediator.

Penelitian ini dengan metode kuantitatif dan melibatkan seratus responden yang menerima pelayanan pengajuan KTP di berbagai kecamatan di Kabupaten Semarang. Perolehan analisis menunjukkan bahwa disiplin kerja, fasilitas, dan komunikasi interpersonal memiliki efek positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan E-KTP. Temuan ini juga mengungkap bahwa ketiga faktor tersebut secara langsung mempengaruhi kepuasan masyarakat. Selain itu, melalui analisis jalur, ditemukan bahwa kepuasan masyarakat juga dipengaruhi secara tidak langsung oleh komunikasi interpersonal, pekerjaan, dan fasilitas, dimediasi oleh kualitas pelayanan E-KTP yang diberikan.

Implikasi dari hasil ini adalah pentingnya meningkatkan komunikasi interpersonal, menerapkan disiplin kerja yang ketat, dan memperbaiki fasilitas dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Kabupaten Semarang.



Sumber: Wahyono dan Zakiah (2020)

Gambar 2.2 Model Penelitian Wahyono dan Zakiah (2020)

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat secara langsung dan melalui kualitas pelayanan.
2. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian sebelumnya dan sekarang dengan menggunakan kuesioner.

Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

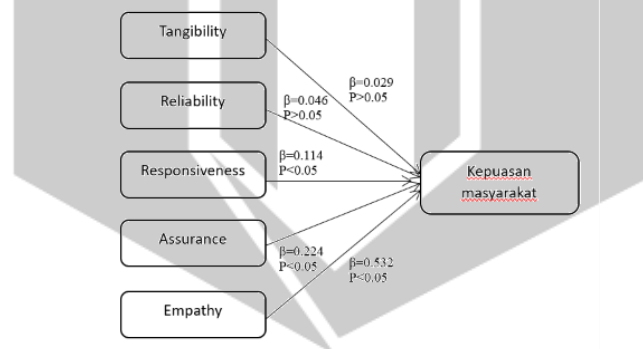
1. Penelitian saat ini menambahkan variabel bebas yaitu kinerja pegawai.
2. Penelitian saat ini tidak membahas komunikasi interpersonal dan fasilitas pelayanan.
3. Penelitian sebelumnya menggunakan *Path Analysis* sedangkan penelitian saat ini menggunakan SEM PLS.

2.1.3. Laisak *et al.* (2021)

Penelitian yang berjudul *The Effect of Service Quality on Customers' Satisfaction of Inter-District Public Bus Companies in the Central Region of Sarawak, Malaysia* bertujuan untuk meneliti pengaruh indikator *service quality*

(*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada layanan yang diberikan oleh Perusahaan bus umum di Wilayah Tengah Sarawak, Malaysia. Penelitian ini mengadaptasi model SERVQUAL menggunakan sebanyak 400 responden yang diperoleh dari pengguna bus umum antar distrik dengan menggunakan *convenient sampling method*.

Skor rata-rata untuk kepuasan pelanggan adalah 2,24, yang berarti tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan bus antar distrik di Wilayah Tengah Sarawak rendah. Sementara itu, hasil dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa indikator kualitas layanan yaitu *empathy, assurance, and responsibility* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan bus umum antar distrik di Wilayah Tengah Sarawak harus meningkatkan kualitas layanan mereka dengan membangun dan mendapatkan kepercayaan pelanggan untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan menarik pelanggan potensial.



Sumber: Laisak *et al.* (2021)

Gambar 2.3 Model Penelitian Laisak et al. (2021)

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat secara langsung.
2. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian sebelumnya dan sekarang dengan menggunakan kuesioner.

Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian saat ini menambahkan variabel bebas yaitu kinerja pegawai.
2. Penelitian saat ini menambahkan variabel bebas yaitu kinerja pegawai.
3. Pada penelitian sebelumnya tidak terdapat variabel intervening, sedangkan penelitian saat ini menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.

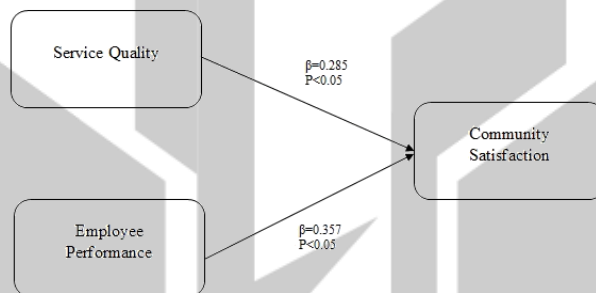
2.1.4. Sulila (2021)

Literatur dengan judul "*The Effect of Service Quality and Employees' Performance Towards Community Satisfaction*" bertujuan untuk mengevaluasi dampak kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap tingkat puas masyarakat yang menggunakan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Data dievaluasi dengan teknik kuantitatif yang menggunakan analisis regresi linier berganda.

Menurut hasil penelitian, pelayanan berkualitas tinggi berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang terkonfirmasi oleh koefisien positif yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Dukcapil Kabupaten Gorontalo secara langsung meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, kinerja pegawai juga terbukti berdampak positif dan signifikan pada tingkat kepuasan masyarakat, seperti yang ditunjukkan oleh

kinerja karyawan dan kualitas pelayanan secara bersamaan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, menurut analisis regresi linier berganda.

Diharapkan temuan ini akan membantu Pegawai Dukcapil Kabupaten Gorontalo menyadari bahwa meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Studi ini juga mengidentifikasi kesamaan dengan studi sebelumnya yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai sebagai strategi utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.



Sumber: Sulila (2021)

Gambar 2.4 Model Penelitian Sulila (2021)

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.
2. Metode penelitian terdahulu dan sekarang yaitu dengan pendekatan kuantitatif.
3. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian sebelumnya dan sekarang dengan menggunakan kuesioner.

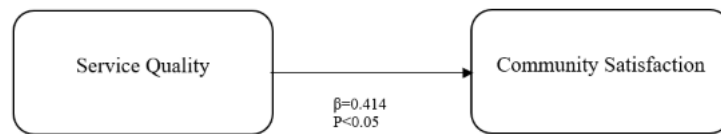
Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian saat ini menambahkan variabel bebas yaitu disiplin pegawai.
2. Terdapat variabel intervening pada penelitian saat ini, yaitu kualitas layanan.

2.1.5. Febrianto dan Wibawani (2022)

Penelitian dengan judul "*The Effect of Service Quality on Community Satisfaction of Public Service Mall Users in Sidoarjo Regency*", bertujuan untuk menyelidiki bagaimana kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan masyarakat Mal Pelayanan Publik yang terletak di Kabupaten Sidoarjo. Dengan menggunakan kerangka teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, studi ini difokuskan pada evaluasi kualitas pelayanan tepat di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo, yang mencakup lima indikator utama: berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Analisis kuantitatif digunakan untuk mengevaluasi bagaimana masing-masing variabel berinteraksi satu sama lain.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dengan penerimaan H_a yaitu hipotesis alternatif dan penolakan H_o sebagai hipotesis nol memperkuatnya. Berdasarkan nilai R Square sebesar 0,171, atau 17,10%, kualitas pelayanan menyumbang sebesar 17,10% terhadap variasi kepuasan masyarakat, sementara 82,90% bagian lain dipengaruhi oleh komponen tambahan yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hasil ini meningkatkan pemahaman tentang betapa pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan kepuasan umum pengguna pelayanan publik.



Sumber: Febrianto dan Wibawani (2022)

Gambar 2.5 Model Penelitian Febrianto dan Wibawani (2022)

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Metode penelitian sebelumnya dan sekarang yaitu dengan pendekatan kuantitatif.
3. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian sebelumnya dan sekarang dengan menggunakan kuesioner.

Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

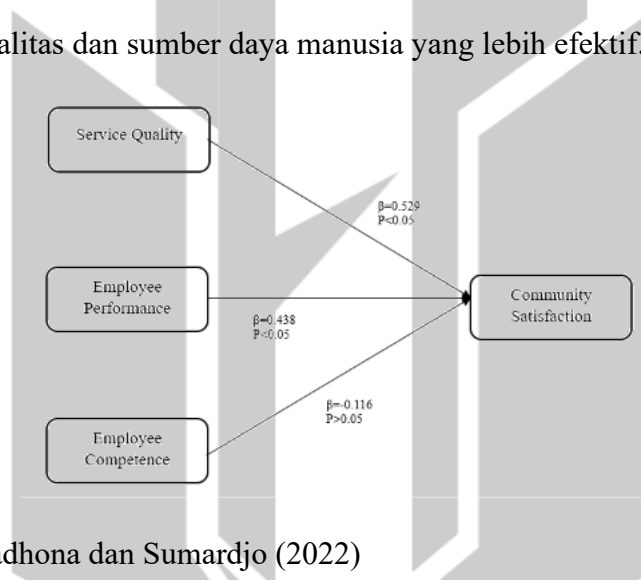
1. Penelitian saat ini menambahkan variabel bebas yaitu kinerja pegawai.
2. Pada penelitian sebelumnya tidak terdapat variabel intervening, sedangkan penelitian saat ini menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.

2.1.6. Romadhona dan Sumardjo (2022)

Penelitian dengan judul "*The Effect of Service Quality, Employee Performance, and Employee Competence on Community Satisfaction in East Pademangan Village, Indonesia*" memiliki tujuan untuk menentukan kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan kemampuan karyawan berdampak pada masyarakat yang merasa puas di Kelurahan Pademangan Timur, Indonesia.

Penelitian ini menggunakan analisis jalur dan alat processing data menggunakan SmartPLS 3.3.3 untuk menguji hipotesisnya.

Temuan studi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan serta kinerja pegawai memengaruhi tingkat puas masyarakat secara signifikan di Kelurahan Pademangan Timur. Namun, hasil uji juga menunjukkan bahwa Kepuasan masyarakat di wilayah tersebut tidak terpengaruh secara signifikan oleh kompetensi pegawai. Secara keseluruhan, Penelitian ini meningkatkan pemahaman tentang komponen yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terkait pelayanan publik di tingkat lokal, dengan implikasi bagi pengembangan strategi manajemen kualitas dan sumber daya manusia yang lebih efektif.



Sumber: Romadhona dan Sumardjo (2022)

Gambar 2.6 Model Penelitian Romadhona dan Sumardjo (2022)

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menganalisis pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Metode penelitian sebelumnya dan saat ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

3. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian sebelumnya dan sekarang dengan menggunakan kuesioner.

Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

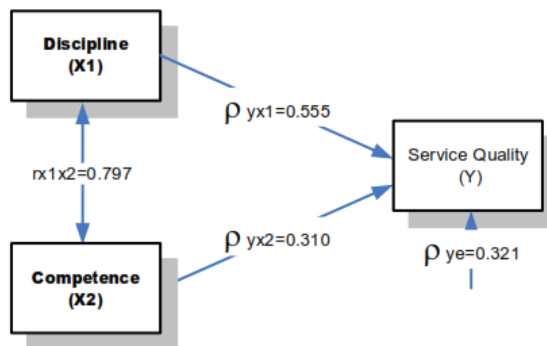
1. Penelitian saat ini menambahkan variabel bebas yaitu disiplin kerja.
2. Penelitian saat ini tidak membahas variabel kompetensi pegawai.
3. Penelitian sebelumnya menggunakan *Path Analysis* sedangkan penelitian saat ini menggunakan SEM PLS.
4. Penelitian saat ini menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.

2.1.7. Rizanuddin (2022)

Penelitian dengan judul "*The Influence of Discipline and Competence of Employees on the Quality of Public Service*" merupakan sebuah studi kuantitatif yang menggunakan teknik survei sebagai metode utama. Data primer dan sekunder terdiri dari data yang dikumpulkan. Aspek kompetensi, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka adalah bagian dari data primer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kedisiplinan karyawan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan kompetensi pegawai juga memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang sama. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Ligung meningkat secara signifikan berkat kedisiplinan dan kompetensi pegawai. Implementasi gerakan kedisiplinan bersama yang menekankan aspek ketepatan waktu, pemahaman peran, produktivitas, dan ketelitian dalam menjalankan tugas dapat berperan penting dalam meningkatkan

disiplin pegawai, sehingga berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.



Sumber: Rizanuddin (2022)

Gambar 2.7 Model Penelitian Rizanuddin (2022)

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menganalisis variabel disiplin kerja dan kinerja pegawai sebagai variabel bebas
2. Metode penelitian sebelumnya dan sekarang yaitu dengan pendekatan kuantitatif.
3. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian sebelumnya dan sekarang dengan menggunakan kuesioner.

Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

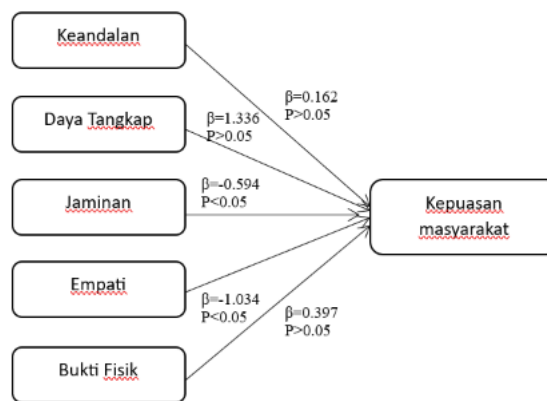
1. Penelitian saat ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu, kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan kinerja pegawai.
2. Penelitian sebelumnya menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel terikat, penelitian ini menggunakan kepuasan masyarakat untuk variabel terikat.

2.1.8. Akhirin *et al.* (2023)

Literatur dengan judul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Genting Kecamatan Seluma Selatan", bertujuan menginvestigasi dampak berbagai dimensi mutu pelayanan seperti bukti fisik tentang tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Genting termasuk keandalan, responsif, jaminan, dan empati. Fokus utama penelitian adalah pada pentingnya mengevaluasi aspek-aspek dasar kualitas pelayanan guna meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

Studi ini mengukur sejauh mana *independent variable* seperti X1 yaitu keandalan, X2 yaitu daya tanggap, X3 yaitu jaminan, X4 yaitu empati, dan X5 yaitu bukti fisik berpengaruh terhadap *dependent variable* Y yaitu kepuasan masyarakat dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis menunjukkan bahwa model regresi yang dihasilkan adalah $Y = 30,534 - 0,224 (X1) + 1,880 (X2) - 0,829 (X3) - 1,667 (X4) + 0,543 (X5) + 3,423$. Uji simultan menegaskan bahwa secara keseluruhan, keandalan, daya tanggap, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Secara parsial, keandalan (X1), daya tanggap (X2), dan bukti fisik (X5) juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara jaminan (X3) dan empati (X4) tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan tidak sama dalam dampaknya terhadap kepuasan masyarakat, memberikan implikasi penting bagi peningkatan strategi pelayanan di Kantor Desa Genting untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.



Sumber: Akhirin *et al.* (2023)

Gambar 2.8 Model Penelitian Akhirin et al. (2023)

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Metode penelitian terdahulu dan sekarang yaitu dengan pendekatan kuantitatif.
3. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian sebelumnya dan sekarang dengan menggunakan kuesioner.

Perbedaan penelitian sebelumnya dan saat ini adalah, pada penelitian terdahulu hanya membahas dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan empat variabel bebas, sedangkan untuk penelitian saat ini menggunakan dua variabel bebas dan satu variabel intervening yang memiliki beberapa pengukuran indikator.

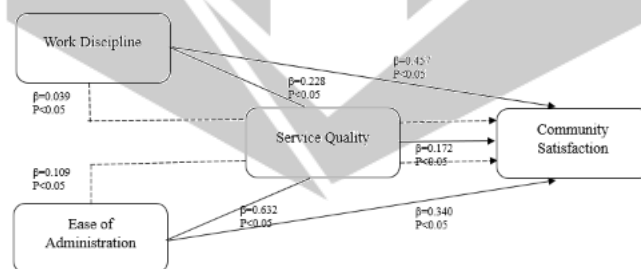
2.1.9. Maslukah *et al.* (2023)

Penelitian dengan judul "*The Influence of Work Discipline and Ease of Administrativeness on Community Satisfaction Through Service Quality*" dilakukan dengan pendekatan jenis kuantitatif pada bulan Februari 2022 dengan

menggunakan 98 orang yang menerima pelayanan administrasi kependudukan di bawah tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.

Analisis studi penelitian menunjukkan dua *independent variable*, disiplin kerja dan kemudahan administrasi berdampak positif dan signifikan pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Implementasi kedisiplinan dalam lembaga pelayanan dan penyederhanaan tahapan pada administrasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan menghasilkan kepuasan masyarakat yang lebih baik. Kualitas pelayanan juga berfungsi sebagai variabel mediasi yang secara langsung mempengaruhi kepuasan masyarakat, hal ini terbukti signifikan dalam memediasi hubungan antara disiplin kerja, kemudahan administrasi, dan kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, untuk mencapai peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, penting untuk mengintensifkan upaya dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai, mempermudah administrasi, serta memperbaiki kualitas pelayanan yang disediakan.



Sumber: Maslukah *et al.* (2023)

Gambar 2.9 Model Penelitian Maslukah et al. (2023)

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.
2. Penelitian terdahulu dan sekarang menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.
3. Metode penelitian sebelumnya dan sekarang yaitu dengan pendekatan kuantitatif.
4. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian sebelumnya dan sekarang dengan menggunakan kuesioner.

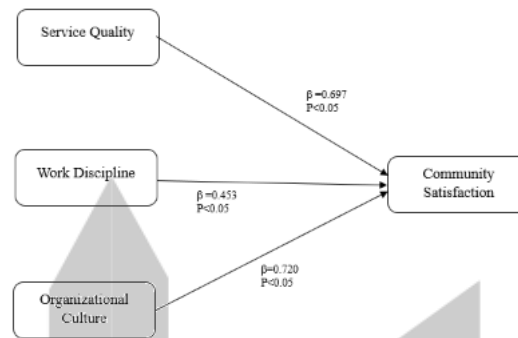
Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah penelitian saat ini menambahkan variabel bebas yaitu kinerja pegawai.

2.1.10. Rulianti dan Nurpribadi (2024)

Penelitian yang berjudul “*The Effect of Public Service Quality, Work Discipline, and Organizational Culture on Community Satisfaction.*” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat yang ada pada Desa Waluya. Sampel pada penelitian ini sebanyak 270 orang dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Analisis penelitian dengan analisis regresi linier berganda, dengan hasil secara parsial atau bersamaan, kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan budaya organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik dan diberikan oleh pegawai dengan tingkat disiplin kerja tinggi serta didukung dengan budaya organisasi yang positif maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Meningkatkan mutu

pelayanan publik, menegakkan disiplin kerja, dan membentuk budaya organisasi yang baik, dapat menjadi strategi utama lembaga penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.



Sumber: Rulianti dan Nurpribadi (2024)

Gambar 2.10 Model Penelitian Rulianti dan Nurpribadi (2024)

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.
2. Metode penelitian sebelumnya dan sekarang yaitu dengan pendekatan kuantitatif.
3. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian sebelumnya dan sekarang dengan menggunakan kuesioner.

Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian saat ini tidak meneliti pengaruh budaya organisasi.
2. Penelitian saat ini menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.
3. Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel intervening.

2.1.11. Sukmara *et al.* (2024)

Penelitian dengan judul “*The Influence of Employee Performance on Service Quality*” bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Bagian Umum Kota Bandung Sekretariat Daerah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif metode. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung yang berjumlah 60 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *non-probability sampling* dengan menggunakan sampel jenuh, sehingga jumlah sampelnya adalah 60 pegawai di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui angket penelitian dengan tipe skala Likert. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan pada Bagian Umum Regional Kota Bandung Sekretariat. Besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah 37,4%. Namun hasil penelitian juga menunjukkan masih ada beberapa hal yang harus dibenahi oleh Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.



Sumber: Sukmara *et al.* (2024)

Gambar 2.11 Model Penelitian Sukmara *et al.* (2024)

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.
2. Metode penelitian sebelumnya dan sekarang yaitu dengan pendekatan kuantitatif.
3. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian sebelumnya dan sekarang dengan menggunakan angket/kuesioner.

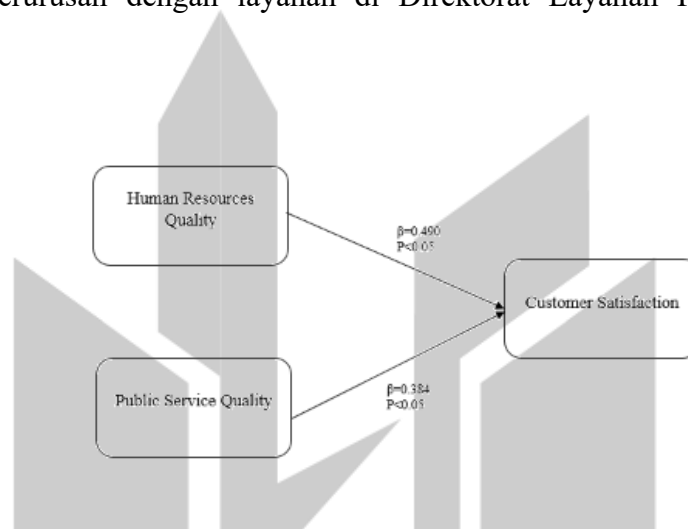
Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian saat ini menganalisis pengaruh kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.
2. Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel intervening.

2.1.12. Da Costa *et al.* (2024)

Penelitian dengan judul *Influence of Quality of Human Resources and Quality of Public Service On Customer Satisfaction* bertujuan untuk meneliti kesenjangan antara kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan. Hasil empiris menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda menunjukkan bahwa nilai T hitung untuk variabel Kualitas Sumber Daya Manusia lebih besar daripada nilai T tabel. Artinya, variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Selain itu, tingkat signifikansi (*p-value*) di bawah standar 0,05 menunjukkan bahwa hasil tersebut signifikan.

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi karyawan dan manajer di Direktorat Layanan Registrasi dan Notaris dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan layanan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang tersedia serta memperbaiki layanan publik agar dapat memberikan kepuasan kepada semua pihak yang berurusan dengan layanan di Direktorat Layanan Registrasi dan Notaris.



Sumber: Da Costa *et al.* (2024)

Gambar 2.12 Model Penelitian Da Costa et al. (2024)

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menganalisis pengaruh kinerja pegawai atau kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat/pelanggan.
2. Metode penelitian sebelumnya dan sekarang yaitu dengan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian saat ini tidak menganalisis variabel disiplin kerja.
2. Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel intervening.

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu

Peneliti	Variabel	Lokasi Penelitian	Jumlah Responden	Populasi	Teknik Analisis	Hasil
Handayani dan Suryani (2019)	1. Kinerja Pegawai 2. Komunikasi Interpersonal 3. Lingkungan Kerja Fisik	Kecamatan Kota Kabupaten Kudus	115 Orang	Masyarakat penerima pelayanan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus	<i>Path Analysis</i>	1. Terdapat pengaruh langsung antara kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. 2. Hasil analisis hipotesis dan analisis jalur juga menunjukkan ada pengaruh secara tidak langsung antara kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.
Wahyono dan Zakiyah (2020)	1. <i>Model Exploration (Interpersonal Communication, Work Discipline, Facilities)</i> 2. <i>Service Quality</i> 3. <i>Community Satisfaction</i>	Kabupaten Semarang	100 Orang	Masyarakat Kabupaten Semarang yang sudah mengajukan pembuatan KTP	<i>Path Analysis</i>	1. <i>Interpersonal communication, work discipline, facilities</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>service quality</i> . 2. <i>Interpersonal communication, work</i>

Peneliti	Variabel	Lokasi Penelitian	Jumlah Responden	Populasi	Teknik Analisis	Hasil
						<i>discipline, facilities</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>community satisfaction</i>. 3. Terdapat pengaruh positif dan tidak langsung antara <i>Interpersonal communication, work discipline, facilities</i> terhadap <i>community satisfaction</i> melalui <i>service quality</i>.
Laisak <i>et al.</i> (2021)	1. <i>Service Quality</i> 2. <i>Customer Satisfaction</i>	Wilayah Tengah Sarawak, Malaysia	400 Orang	Masyarakat pengguna bus umum di Wilayah Tengah Sarawak, Malaysia	Regresi berganda	skor rata-rata untuk semua dimensi kualitas layanan tergolong rendah tetapi pada studi ini <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>
Sulila (2021)	1. <i>Service Quality</i> 2. <i>Employee Performance</i> 3. <i>Community Satisfaction</i>	Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Gorontalo	25 Orang	Masyarakat yang menerima pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Gorontalo	Regresi berganda	1. <i>Service quality</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>community satisfaction</i> . 2. <i>Employee performance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>community satisfaction</i> . 3. <i>Service quality</i> dan <i>employee performance</i> secara simultan berpengaruh positif dan

Peneliti	Variabel	Lokasi Penelitian	Jumlah Responden	Populasi	Teknik Analisis	Hasil
						signifikan terhadap <i>community satisfaction</i> .
Febrianto dan Wibawani (2022)	1. <i>Service Quality</i> 2. <i>Community Satisfaction</i>	Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo	100 Orang	Masyarakat pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo	Regresi Sederhana	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>community satisfaction</i>
Romadhona dan Sumardjo (2022)	1. <i>Service Quality</i> 2. <i>Employee Performance</i> 3. <i>Employee Competency</i> 4. <i>Community Satisfaction</i>	Kelurahan Pademangan Timur	100 Orang	Masyarakat yang menggunakan jasa pada Kelurahan Pademangan Timur	<i>Path Analysis</i>	1. <i>Service quality</i> berpengaruh signifikan dan positif terhadap <i>community satisfaction</i> . 2. <i>Employee performance</i> berpengaruh signifikan dan positif terhadap <i>community satisfaction</i> . 3. <i>Employee Competency</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>community satisfaction</i> . 4. <i>Service quality, employee performance, employee competency</i> berpengaruh simultan terhadap <i>community satisfaction</i> .
Rizanuiddin (2022)	1. <i>Discipline</i> 2. <i>Competence</i> 3. <i>Service Quality</i>	Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung Kabupaten	90 Orang	Masyarakat pengguna layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ligung	<i>Path Analysis</i>	1. <i>Discipline</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>service quality</i> .

Peneliti	Variabel	Lokasi Penelitian	Jumlah Responden	Populasi	Teknik Analisis	Hasil
		Majalengka		Kabupaten Majalengka		2. <i>Competence</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>service quality</i> ..
Akhirin <i>et al.</i> (2023)	1. Dimensi kualitas Pelayanan (Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik) 2. Kepuasan Masyarakat	Kantor Desa Padang Genteng, Kecamatan Seluma Selatan	120 Orang	Masyarakat yang menerima layanan Kantor Desa Padang Genteng, Kecamatan Seluma Selatan	Regresi berganda	1. Keandalan, daya tangkap, dan bukti fisik berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat. 2. Jaminan dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
Maslukah <i>et al.</i> (2023)	1. <i>Work Discipline</i> 2. <i>Ease of Administration</i> 3. <i>Service Quality</i> 4. <i>Community Satisfaction</i>	Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Mojokerto	98 Orang	Masyarakat yang menerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Mojokerto	<i>Path Analysis</i>	1. <i>Work discipline</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>community satisfaction</i> . 2. <i>Ease of administration</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>community satisfaction</i> . 3. <i>Service quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>community satisfaction</i> .
Rulianti dan Nurpribadi (2024)	1. <i>Service Quality</i> 2. <i>Work Discipline</i> 3. <i>Organizational Culture</i>	Kantor Desa Waluya	270 Orang	Masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Desa Waluya	Regresi linier Berganda	Secara simultan dan parsial <i>service quality</i> , <i>work discipline</i> , dan <i>organizational culture</i> berpengaruh positif dan signifikan

Peneliti	Variabel	Lokasi Penelitian	Jumlah Responden	Populasi	Teknik Analisis	Hasil
	4. <i>Community Satisfaction</i>					terhadap <i>community satisfaction</i> .
Sukmara <i>et al.</i> (2024)	1. <i>Employee Performance</i> 2. <i>Service Quality</i>	Sekretariat Daerah Kota Bandung	60 Orang	Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung	Regresi Sederhana	<i>Employee performance</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>service quality</i> .
Da Costa <i>et al.</i> (2024)	1. <i>Human Resources Quality</i> 2. <i>Public Service Quality</i> 3. <i>Customer Satisfaction</i>	Direktorat Pelayanan Catatan Sipil atau Notaris Timor Leste	96 Orang	Masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Direktorat Pelayanan Catatan Sipil atau Notaris Timor Leste	Regresi berganda	1. <i>Human resources quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i> 2. <i>Public service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i> 3. <i>Human resources quality</i> dan <i>public service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i> .

Sumber: Handayani dan Suryani (2019); Febrianto dan Wibawani (2022); Wahyono dan Zakiyah (2020); Sulila (2021); Romadhona dan Sumardjo, (2022); Rizanuddin (2022); Akhirin *et al.* (2023); Maslukah *et al.* (2023); Rulianti dan Nurpribadi (2024); Sukmara *et al.* (2024); Da Costa *et al.* (2024)

2.2. Landasan Teori

2.2.1. *Expectancy-Disconfirmation Theory* (EDT) sebagai *Grand Theory*

Expectancy-Disconfirmation Theory (EDT) merupakan teori yang menjelaskan terbentuknya kepuasan individu melalui perbandingan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan setelah menerima pelayanan. Teori ini dikembangkan oleh Oliver (1980), yang menjelaskan bahwa ketika kinerja yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, maka terjadi konfirmasi positif yang menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, apabila kinerja yang dirasakan lebih rendah dibandingkan harapan, maka terjadi disconfirmation negatif yang dapat menimbulkan ketidakpuasan. Dalam konteks pelayanan publik, teori ini digunakan untuk menjelaskan bagaimana masyarakat mengevaluasi pengalaman pelayanan yang diterima berdasarkan harapan yang telah dimiliki sebelumnya (Van Ryzin, 2006; Zhang et al., 2022).

Sebagai *grand theory*, EDT memberikan landasan untuk menjelaskan terbentuknya kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Masyarakat memiliki harapan terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, ramah, responsif, dan sesuai dengan prosedur. Setelah menerima pelayanan, masyarakat akan membandingkan pengalaman aktual tersebut dengan harapannya. Apabila kualitas pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melebihi harapan, maka masyarakat akan merasakan kepuasan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak mampu memenuhi harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Zhang et al. (2022) menunjukkan bahwa *Expectancy-Disconfirmation Model* merupakan salah satu pendekatan yang dominan digunakan untuk menjelaskan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan tidak terlepas dari kinerja dan disiplin pegawai. Kinerja pegawai yang baik menunjukkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan sesuai dengan tanggung jawabnya. Sementara itu, disiplin kerja menunjukkan kepatuhan pegawai terhadap aturan, prosedur, waktu kerja, dan tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan. Kinerja dan disiplin pegawai yang baik dapat mendukung terciptanya pelayanan yang lebih berkualitas sehingga meningkatkan kemungkinan terpenuhinya harapan masyarakat. EDT memberikan dasar teoritis untuk menjelaskan hubungan antara kinerja pegawai, disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat.

Kinerja dan disiplin pegawai yang baik dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Masyarakat akan mengevaluasi kualitas pelayanan tersebut dengan membandingkannya dengan harapan yang dimiliki. Semakin baik pelayanan yang dirasakan dan semakin mampu pelayanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dalam penelitian ini kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai mekanisme yang menghubungkan kinerja pegawai dan disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat.

2.2.2. *Service Quality Theory (SERVQUAL) sebagai Supporting Theory*

Service Quality Theory atau SERVQUAL merupakan konsep yang digunakan untuk mengukur dan menjelaskan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Model SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima dimensi utama, yaitu

tangibles (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut menggambarkan aspek-aspek pelayanan yang dapat memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

Dalam konteks pelayanan publik, SERVQUAL dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. *Tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas dan sarana pelayanan, *reliability* menunjukkan kemampuan pegawai memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai janji, *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan pegawai membantu masyarakat dan memberikan pelayanan secara cepat, *assurance* mencerminkan pengetahuan, kemampuan, dan sikap pegawai yang memberikan rasa percaya kepada masyarakat, sedangkan *empathy* menunjukkan perhatian dan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat. Semakin baik penerapan kelima dimensi tersebut, semakin positif persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

SERVQUAL juga mendukung hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam penelitian pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi penilaian dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima (Parasuraman et al., 1988; Zhang et al., 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, SERVQUAL digunakan sebagai *supporting theory* dalam penelitian ini untuk menjelaskan Kualitas Pelayanan sebagai variabel mediasi. Kinerja pegawai dan disiplin kerja yang baik dapat mendukung terciptanya pelayanan yang lebih andal, responsif, memberikan jaminan, serta

menunjukkan perhatian kepada masyarakat. SERVQUAL melengkapi *Expectancy-Disconfirmation Theory* dalam menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan dapat menjadi penghubung antara kinerja pegawai dan disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat.

2.2.3. Integrasi Teori *Expectancy-Disconfirmation Theory* (EDT) dan SERVQUAL

Expectancy-Disconfirmation Theory (EDT) dan SERVQUAL memiliki keterkaitan dalam menjelaskan proses terbentuknya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. EDT menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat terbentuk melalui perbandingan antara harapan masyarakat sebelum menerima pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan setelah menerima pelayanan (Oliver, 1980; Van Ryzin, 2006). Sementara itu, SERVQUAL menjelaskan aspek-aspek yang digunakan masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988). Dengan demikian, EDT menjelaskan proses terbentuknya kepuasan, sedangkan SERVQUAL menjelaskan dimensi yang membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Pada penelitian ini, integrasi kedua teori tersebut digunakan untuk menjelaskan bahwa kinerja pegawai dan disiplin kerja dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, yang selanjutnya menjadi dasar bagi masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan. Kinerja pegawai yang baik serta disiplin dalam menjalankan tugas dapat mendukung terciptanya pelayanan yang lebih andal, cepat, responsif, memberikan jaminan, dan menunjukkan perhatian

kepada masyarakat. Kondisi tersebut tercermin dalam dimensi-dimensi SERVQUAL dan membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan EDT, masyarakat akan membandingkan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut dengan harapan yang telah dimiliki sebelum menerima pelayanan. Apabila kualitas pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka terjadi *positive disconfirmation* yang menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka terjadi *negative disconfirmation* yang dapat menimbulkan ketidakpuasan (Van Ryzin, 2006; Zhang et al., 2022). Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi mekanisme penting yang menghubungkan kinerja pegawai dan disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat.

2.2.4. Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara dalam Handayani dan Suryani (2019), definisi Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Amstrong dan Baron dalam Romadhona dan Sumardjo (2022) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang tujuannya terkait dengan strategi organisasi, kepuasan konsumen/masyarakat, dan kontribusi terhadap ekonomi.

Menurut Gibson dalam Sulila (2021) kinerja pegawai di instansi pemerintah dapat ditentukan oleh atribut individu yaitu kemampuan suatu individu untuk menyelesaikan tugas yang telah ditentukan, kemauan untuk bekerja, dan dukungan organisasi. Indikator dalam pengukuran kinerja karyawan menurut Mathis dan Jackson dalam Handayani dan Suryani (2019) adalah1)

Kuantitas dari dari hasil, 2) Kualitas dari hasil, 3) Ketepatan waktu dari hasil, 4) Kehadiran, dan 5) Kemampuan bekerja sama. Sedangkan indikator kinerja karyawan menurut Robbins dalam Romadhona dan Sumardjo (2022) terdapat 4 indikator yaitu kualitas, kuantitas, efisiensi, dan efektivitas.

Peneliti menyimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kinerja seorang individu yang dapat diukur dari kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dilaksanakan. Metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai adalah dari Mathis dan Jackson dalam Handayani & Suryani (2019) yang terdiri dari 5 indikator yaitu:

1. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

2. Kualitas

Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

3. Ketepatan waktu

Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi minimum. Keandalan yakni mencakup konsistensi kinerja dan keandalan dalam pelayanan: akurat, benar dan tepat.

4. Kehadiran

Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.

5. Kemampuan bekerja sama.

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

2.2.5. Disiplin Kerja

Bagi sebuah organisasi, keberadaan disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya ketertiban dan kelancaran dalam pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Definisi dari disiplin kerja menurut Rizanuddin (2022) merupakan kesadaran dan kemauan seseorang untuk mentaati segala peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku. Disiplin timbul dari kesadaran setiap anggota organisasi untuk taat pada peraturan organisasi, dengan menciptakan norma-norma tersebut kedalam kelompok organisasi.

Indikator pengukuran disiplin kerja menurut Maslukah *et al.* (2023) yaitu 1) Kehadiran pegawai, 2) Ketaatan pada peraturan kerja yang sudah ditentukan, 3) Ketaatan dalam bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, 4) Kewaspadaan, dan 5) Etika dalam bekerja. Disiplin kerja pegawai juga dapat diukur dengan Gerakan kedisiplinan Bersama, ketepatan waktu, pemahaman produktivitas karyawan, dan keterlibatan dalam bekerja (Rizanuddin, 2022)

Dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini akan menggunakan indikator pengukuran disiplin

kerja oleh Maslukah *et al.* (2023) yaitu kehadiran, ketaatan peraturan, ketaatan bekerja, kewaspadaan, dan etika bekerja.

2.2.6. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller dalam Akhirin *et al.* (2023) kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Chandra dalam Romadhona dan Sumardjo (2022) menjelaskan Kualitas Pelayanan merupakan suatu dinamika yang berkaitan dengan produk, proses lingkungan, dan sumber daya manusia untuk dipenuhi atau melampaui harapan.

Dalam mengukur kualitas pelayanan dapat menggunakan teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Febrianto dan Wibawani (2022) antara lain bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Sedangkan indikator kualitas pelayanan menurut Robbins dalam Romadhona dan Sumardjo (2022) yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Indikator kualitas pelayanan menurut Maslukah *et al.* (2023) adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Untuk indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2019):

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan dalam pemberian informasi secara cepat dan tepat. Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*Asurance*)

Berkompetensi, dapat dipercaya, bebas dari keraguan. Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

4. Empati (*Emphaty*)

Kemudahan berelasi, komunikasi yang baik. Perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Keadaan fisik (*Tangible*)

Keadaan fisik yang disediakan perusahaan. Berkenaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan Perusahaan.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu upaya dari penyedia layanan untuk memenuhi keinginan pelanggan sesuai atau dapat melebihi harapan. Penelitian ini menggunakan indikator oleh Tjiptono dalam Akhirin *et al.* (2023) yang terdapat 5 indikator yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

2.2.7. Kepuasan Masyarakat

Menurut Sedarmayanti dalam Siti Fatimah *et al.* (2023) menyatakan bahwa Kepuasan adalah Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam (Handayani dan Suryani, 2019) adalah persepsi masyarakat akan kenyataan yang sesungguhnya dibandingkan harapan-harapan yang ada. Kepuasan masyarakat dapat diwujudkan apabila masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Atmajaya dalam Akhirin *et al.* (2023) mendefinisi kepuasan masyarakat sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur dari keberhasilan sebuah pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, oleh karena itu pelayanan publik harus memfokuskan pada kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Pelayanan publik yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan masyarakat merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah agar kinerja pemerintah bisa optimal.

Indikator dalam pengukuran kepuasan masyarakat menurut Sutrisno dan Mariyono dalam Sulila (2021) adalah persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk/hasil spesifikasi jenis layanan, kompetensi pegawai, perilaku pegawai, pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan, sarana dan prasana. Indikator kepuasan masyarakat menurut Maslukah *et al.* (2023) antara lain prosedur

pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan penjelasan petugas, tanggung jawab pegawai, kecepatan layanan, keadilan pelayanan, keramahan petugas, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi: (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Hasil Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan (9) Sarana dan prasarana.

Peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat persepsi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka kepuasan masyarakat tersebut akan terwujud. Ukuran suatu keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian ini akan menggunakan 9 indikator dari pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, untuk mengukur kepuasan masyarakat.

2.3. Hubungan Antar Variabel

2.3.1. Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat

Kinerja pegawai adalah kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dicapai oleh pegawai dalam menyelesaikan tugasnya berdasarkan tanggung jawab yang diberikan (Sulila, 2021) Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau

kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka (Handayani dan Suryani, 2019)

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, harus bertanggung jawab dan terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi peningkatan pelayanan publik. Sedangkan kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, maka pelayanan publik harus terfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara optimal dari segi kualitas dan kuantitas, diharapkan pemerintah dapat meningkatkan kinerjanya dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat.

Hasil dari penelitian Romadhona dan Sumardjo (2022), Sulila (2021), Handayani dan Suryani (2019), menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik kinerja seorang pegawai maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya, jika kinerja pegawai semakin rendah maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.

2.3.2. Hubungan Disiplin Kerja dengan Kepuasan Masyarakat

Disiplin merupakan kesadaran dan kemauan seseorang untuk mentaati segala peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku (Rizanuddin, 2022). Disiplin kerja menurut Maslukah *et al.* (2023) adalah kemampuan pegawai untuk mematuhi peraturan resmi yang berkaitan dengan ruang lingkup bekerja.

Hubungan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan sangat erat dan saling mempengaruhi. Kinerja pegawai merujuk pada seberapa baik seorang pegawai menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, sementara kualitas pelayanan

adalah sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Berdasarkan penelitian oleh Wahyono dan Zakiyah (2020), (Maslukah *et al.* (2023), dan Rulianti dan Nurpribadi (2024) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat. Menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan suatu keharusan demi menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik.

2.3.3. Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan

Menurut Tawas dalam Sulila (2021) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai mutu kerja pegawai yang ditunjukkan dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan pada individu, dan juga hasil pekerjaan yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi tertentu periode waktu. Keberhasilan pelayanan tidak terlepas dari kemampuan organisasi dan kinerja pegawai dalam melayani sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat. Albrecht dan Zemke dalam Handayani & Nanik Suryani (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi pelayanan dan pelanggan (*customers*). Dari pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa suatu pelayanan yang baik dari suatu organisasi tidak dapat dipisahkan dari sumber daya manusia atau kinerja pegawainya.

Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan organisasi suatu organisasi, terutama dalam bidang layanan publik yang berfokus pada pelanggan. Instansi pemerintah senantiasa berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, karena kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan instansi pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Hal ini sejalan dengan penelitian Sulila (2021) dan Handayani & Nanik Suryani (2019) menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. maka dapat diketahui bahwa suatu pelayanan yang baik dari suatu organisasi tidak dapat dipisahkan dari sumber daya manusia atau kinerja pegawainya.

2.3.4. Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan

Menurut Rizanuddin (2022) disiplin merupakan kesadaran dan kemauan seseorang untuk mentaati segala peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja adalah kemampuan pegawai untuk mematuhi peraturan resmi yang berkaitan dengan ruang lingkup bekerja (Maslukah *et al.* 2023). Menurut Kotler dan Keller dalam Akhirin *et al.* (2023) kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Tjipto dan Chandra (2016) dalam Romadhona dan Sumardjo (2022) menjelaskan Kualitas Pelayanan merupakan suatu dinamika yang berkaitan dengan produk, proses lingkungan, dan sumber daya manusia untuk dipenuhi atau melampaui harapan.

Disiplin kerja mencakup sejumlah faktor, seperti ketepatan waktu, tanggung jawab, etika kerja, dan konsistensi dalam menjalankan tugas. Ketika para pekerja memperlihatkan tingkat disiplin yang tinggi, hal ini cenderung berdampak positif pada kualitas pelayanan yang mereka berikan. Dari penelitian yang dilakukan oleh Wahyono dan Zakiyah (2020), Rizanuddin (2022), Maslukah *et al.* (2023) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan.

2.3.5. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan pelayanan publik (Maslukah *et al.* 2023). Kualitas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara keadaan nyata dengan harapan atas pelayanan yang diterima oleh Masyarakat (Siti Fatimah *et al.* 2023). Instansi pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan dari pengguna layanan, karena hal tersebut untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan menjadi salah satu tolak ukur dalam keberhasilan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan (Handayani dan Suryani, 2019).

Dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting untuk diperhatikan. Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai hasil dari penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan (Maslukah *et al.* 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Sulila (2021), Romadhona dan Sumardjo (2022), Febrianto dan Wibawani (2022), Akhirin *et al.* (2023), Wahyono dan Zakiyah (2020), Rulianti

dan Nurpribadi (2024) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

2.3.6. Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan

Kinerja seorang pegawai menjadi sangat penting, karena kinerja atau prestasi menunjukkan kemampuan pegawai untuk menyediakan layanan yang dapat memuaskan masyarakat (Handayani dan Suryani, 2019). Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai suatu perasaan kecewa atau gembira ketika diharapkan hasilnya sebandingkan dengan layanan yang diberikan (Romadhona dan Sumardjo, 2022). Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima perlu diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik, dengan berupaya memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan. Hakikat reformasi birokrasi adalah mewujudkan harapan masyarakat, terutama untuk memperoleh kepuasan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat perlu untuk bertanggung jawab dan terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk peningkatan pelayanan publik (Sulila, 2021). Dari hasil penelitian Handayani dan Suryani (2019) kinerja pegawai berpengaruh pada kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

2.3.7. Hubungan Disiplin Kerja dengan Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan

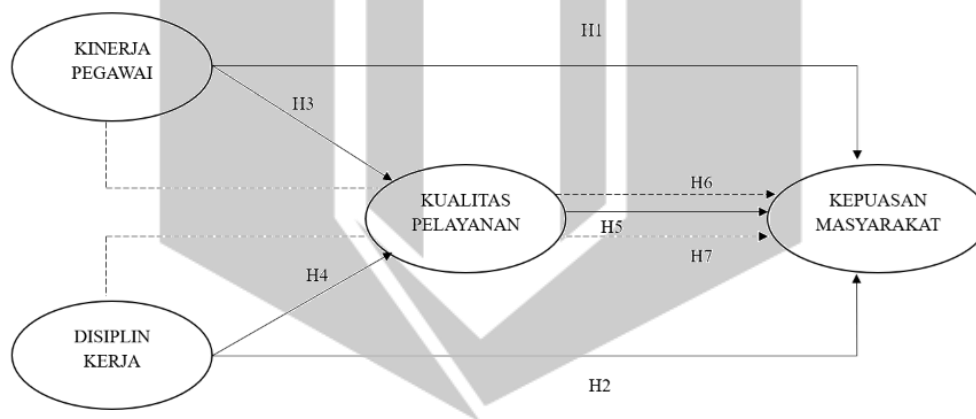
Disiplin diperlukan untuk menjaga efisiensi, mencegah hal buruk, dan mengoreksi tindakan individu dalam organisasi (Wahyono dan Zakiyah, 2020). Disiplin kerja adalah kemampuan pegawai untuk mematuhi peraturan resmi yang

berkaitan dengan ruang lingkup bekerja (Maslukah *et al.* 2023). Organisasi yang menerapkan disiplin kerja yang baik di antara karyawan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wahyono dan Zakiyah (2020) dan Maslukah *et al.* (2023), disiplin kerja memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui disiplin kerja.

2.4. Kerangka Pemikiran

Dari landasan teori tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa, kinerja pegawai dan disiplin kerja mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sebagai variabel yang memediasi pengaruh kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian diatas, maka gambaran untuk konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:



Sumber: H1: [(Handayani dan Suryani (2019); Sulila (2021); Romadhona dan Sumardjo, (2022); Da Costa *et al.* (2024)]; H2: [(Wahyono dan Zakiyah (2020); Rulianti dan Nurpribadi (2024)]; H3: [(Handayani dan Suryani (2019); Sukmara *et al.* (2024)]; H4: [(Wahyono dan Zakiyah (2020); Rizanuddin (2022); Maslukah *et al.* (2023)]; H5: [Wahyono dan Zakiyah (2020); Laisak *et al.* (2021); Sulila (2021); Febrianto dan Wibawani (2022); Romadhona dan Sumardjo, (2022); Akhirin *et al.* (2023); Rulianti dan Nurpribadi (2024); Da Costa *et al.* (2024)]; H6: [Handayani dan Suryani (2019)]; H7: [Wahyono dan Zakiyah (2020); Maslukah *et al.* (2023)]

Gambar 2.13 Kerangka Pemikiran

2.5. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan hubungan antar variabel, maka penelitian dapat memberikan hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban.
- H2 : Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban.
- H3 : Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di LPSE Kabupaten Tuban.
- H4 : Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di LPSE Kabupaten Tuban.
- H5 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban.
- H6 : Kualitas pelayanan secara signifikan memediasi pengaruh positif kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban.
- H7 : Kualitas pelayanan secara signifikan memediasi pengaruh positif disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban.