



Ranah Research :

Journal of Multidisciplinary Research and Development

+62 821-7074-3613



ranahresearch@gmail.com



<https://jurnal.ranahresearch.com/>



Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Kedisiplinan Pegawai, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Pengkadan Kabupaten Kapuas Hulu

Mirawati¹, Arie Wibowo Khurniawan², Ake Wihadanto³

¹ Universitas Terbuka, Indonesia, mirawati.farhan@gmail.com

² Universitas Terbuka, Indonesia, ariewk@ecampus.ut.ac.id

³ Universitas Terbuka, Indonesia, ake@ecampus.ut.ac.id

Corresponding Author: mirawati.farhan@gmail.com¹

Abstract: *This study aims to analyze the influence of the Work Environment, Employee Discipline, and Service Quality on Public Satisfaction at the Pengkadan District Office, Kapuas Hulu Regency. This research uses a causal quantitative method and descriptive statistical analysis. Data were collected through questionnaires with a sample of 100 respondents selected randomly using convenience sampling. The sample was taken from individuals who had received services during February-March 2024, with a total population of 127 people. The data obtained were analyzed descriptively using the top two boxes approach and Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM). The results showed that the Work Environment has a positive and significant effect on Employee Discipline and Service Quality, but no significant direct effect on Public Satisfaction. Employee Discipline also has a positive and significant effect on Service Quality, but no direct significant effect on Public Satisfaction. Service Quality itself has a positive and significant effect on Public Satisfaction. Indirectly, the Work Environment affects Public Satisfaction through Service Quality, and Employee Discipline also affects Public Satisfaction through Service Quality. However, no indirect effect of the Work Environment on Public Satisfaction through Employee Discipline was found.*

Keyword: *Work Environment, Employee Discipline, Service Quality, Public Satisfaction.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja, Kedisiplinan Pegawai, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Pengkadan, Kabupaten Kapuas Hulu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kausal dan analisis statistik deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih secara acak dengan teknik convenience sampling. Sampel diambil dari masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan selama Februari-Maret 2024 dengan jumlah populasi sebanyak 127 orang. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif menggunakan pendekatan top two boxes dan Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif

dan signifikan terhadap Kedisiplinan Pegawai dan Kualitas Pelayanan, namun tidak ditemukan pengaruh langsung yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Kedisiplinan pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, namun tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Kualitas Pelayanan sendiri memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Secara tidak langsung, Lingkungan Kerja memengaruhi Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan, dan Kedisiplinan Pegawai juga memengaruhi Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan. Sementara itu, tidak ditemukan pengaruh tidak langsung Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kedisiplinan Pegawai.

Kata Kunci: Lingkungan Kerja, Kedisiplinan Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Kinerja SDM penyelenggara layanan publik di Indonesia dinilai masih rendah. Pada tahun 2018, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) mengungkapkan bahwa ada sekitar 1,35 juta Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki kinerja buruk (Manalor et al., 2022). Pada tahun 2019, Badan Kepegawaian Negara (BKN) menyatakan bahwa hanya 20% Aparatur Sipil Negara (ASN) berkinerja "Sangat Baik" (Riwukore et al., 2022), dan sekitar 35% ASN di Indonesia dikategorikan tidak kompeten dan malas (Republika, 2022). Rendahnya kinerja birokrasi pemerintahan berdampak pada mutu pelayanan kepada masyarakat (Nurdin, 2019). Laporan Ombudsman tahun 2023 yang menunjukkan banyak keluhan terhadap pelayanan publik di pemerintah daerah (Ombudsman RI, 2023). Kantor Kecamatan Pengkadan, sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu, menyediakan layanan administrasi kependudukan, perizinan usaha dan bangunan, pelayanan sosial, dan urusan lainnya di tingkat kecamatan. Namun, hasil penilaian Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (AKIP) menunjukkan bahwa kinerja yang belum memuaskan, dengan nilai rentang 30-50 (predikat C) selama 2020-2023. Hal ini menunjukkan bahwa sistem dan tatanan yang dijabarkan dalam AKIP belum terimplementasi secara optimal.

Menurut Zeithaml dalam Nurdin (2019:57-58), kualitas pelayanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi: Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness. Kelima dimensi ini terkait langsung dengan kualitas pegawai dan lingkungan kerja mereka. Evaluasi menyeluruh terhadap komponen ini penting untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang prima. Kualitas pelayanan yang baik memberikan dampak positif berupa kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Mulyawan (2016:127) menyatakan bahwa SDM memegang peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik, sementara lingkungan kerja menurut Wijaya & Manurung (2021:40) adalah faktor ekstrinsik yang dapat meningkatkan motivasi pegawai. Lingkungan kerja fisik yang kurang memadai, seperti keterbatasan ruang kerja dan peralatan yang kurang memadai, merupakan masalah di Kantor Kecamatan Pengkadan. Robbins dalam Posumah et al. (2024) menekankan bahwa lingkungan kerja yang mendukung akan meningkatkan komitmen pegawai dan kinerja mereka. Inbar (2018) juga menyatakan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan disiplin dan semangat kerja pegawai. Mustafa & Okeyo (2018) menambahkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, disiplin kerja adalah penunjang kinerja organisasi. Douglas & James dalam Yuliani (2023:6) menyatakan bahwa disiplin adalah fungsi penting dalam manajemen SDM untuk mewujudkan tujuan organisasi. Disiplin kerja yang baik mendorong pegawai untuk mematuhi prosedur dan menjaga komitmen terhadap tugas-tugas mereka. Hasibuan (2019:194) menambahkan bahwa tingkat kehadiran pegawai adalah indikator kedisiplinan. Data kehadiran pegawai Kantor Kecamatan Pengkadan

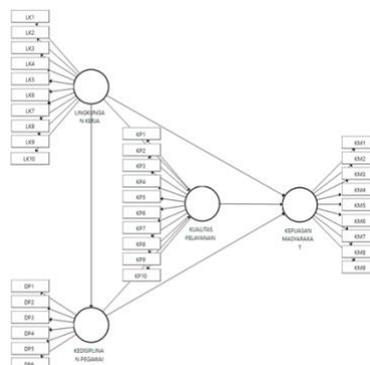
menunjukkan tingkat kedisiplinan yang rendah, dengan rata-rata 25% pegawai tidak masuk kerja setiap bulan dan sepertiga pegawai datang terlambat atau pulang cepat.

Beberapa penelitian telah melihat hubungan antara lingkungan kerja, kedisiplinan pegawai, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat dengan hasil yang bervariasi. Apriliani (2022) dan Taohid et al. (2021) menemukan pengaruh signifikan dari lingkungan kerja terhadap disiplin kerja, sementara Harini et al. (2022) menunjukkan sebaliknya. Sardiyo et al. (2022) dan Suryani (2020) menemukan pengaruh positif dari lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat, sementara Maulita (2022) menunjukkan hasil sebaliknya. Penelitian Pasinringi et al. (2020) dan Elizah & Wahyono (2019) menemukan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara Fauziah & Septiani (2022) dan Sapitri & Sari (2022) menunjukkan sebaliknya. Elizah & Wahyono (2019) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, berlawanan dengan hasil penelitian Suryani (2020) dan Handayani & Suryani (2019) yang menemukan hasil sebaliknya.

Atas dasar data dan fakta yang ditemukan di lapangan, pendapat ahli, dan temuan para peneliti sebelumnya sebagaimana diuraikan di atas, peneliti merasa tertarik untuk menganalisis lebih lanjut tentang pengaruh antara lingkungan kerja, kedisiplinan pegawai, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, khususnya yang ada di Kantor Kecamatan Pengkadan Kabupaten Kapuas Hulu.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal dengan analisis data statistik deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Pengkadan Kabupaten Kapuas Hulu Provinsi Kalimantan Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pada rentang waktu bulan Februari hingga Maret 2024, yaitu sebanyak 127 orang berdasarkan catatan pada buku tamu. Sampel berasal dari 100 responden yang dipilih secara acak menggunakan teknik convenience sampling. Data yang digunakan terdiri dari data primer, yang dikumpulkan langsung dari responden melalui kuesioner, dan data sekunder, yang merupakan data yang telah tersedia sebelumnya untuk mendukung analisis. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara, dan kuesioner yang disebarluaskan kepada responden untuk mendapatkan data kuantitatif. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala ordinal 1 – 5 untuk menunjukkan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan dalam kuesioner (1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju). Pernyataan kuesioner dirancang berdasarkan indikator yang telah disusun untuk mengukur variabel yang diteliti, terdiri dari 9 indikator untuk variabel Kepuasan Masyarakat, 10 indikator untuk variabel Kualitas Pelayanan, 10 indikator untuk variabel Lingkungan Kerja, dan 6 indikator untuk Kedisiplinan Pegawai.



Gambar 1. Diagram Jalur Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya melalui analisis data numerik. Analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan dan merangkum data, membantu dalam memahami detail dengan mengidentifikasi pola yang mungkin ada,

dengan menggunakan pendekatan top two boxes. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan aplikasi SmartPLS v3.2.9 untuk menguji keterkaitan antar variabel Lingkungan Kerja, Kedisiplinan Pegawai, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga dapat diketahui ada tidaknya pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya. Proses analisis data SEM-PLS mencakup evaluasi model pengukuran melalui pengujian reliabilitas indikator, konsistensi internal, validitas konvergen, dan validitas diskriminan, kemudian evaluasi model struktural melalui uji kolinearitas, R-square, f-square, serta uji hipotesis melalui uji t-statistik dan p-value.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dikaji berdasarkan beberapa karakteristik diantaranya adalah jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, frekuensi, dan tujuan kunjungan. Berdasarkan data hasil pengisian kuesioner, dapat diambil beberapa analisis terkait profil atau karakteristik responden. Mayoritas responden adalah laki-laki, dengan proporsi mencapai 78%, sementara perempuan hanya menyumbang sekitar 22% dari total responden. Dalam hal rentang usia, mayoritas responden berada dalam kategori usia 31 - 40 tahun, yang mencapai 60%, diikuti oleh responden berusia 21 - 30 tahun sebanyak 18%. Rentang usia lainnya memiliki proporsi yang lebih kecil, dengan hanya 6% responden berusia di bawah 20 tahun. Dari segi pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA/ sederajat, yang mencapai 77%, diikuti oleh lulusan S1/D4 sebanyak 13% dan lulusan D1/D2/D3 sebanyak 10%. Dari segi pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai wiraswasta/pedagang, yang mencapai 65% dari total responden. Proporsi responden dari pekerjaan lainnya, seperti ASN/TNI/Polri, pegawai/pegawai swasta, petani/nelayan/buruh, pelajar/mahasiswa, dan pekerjaan lainnya, masing-masing lebih kecil. Dalam hal frekuensi kunjungan, mayoritas responden telah mengunjungi Kantor Kecamatan Pengkadan lebih dari dua kali, yang mencapai 70%, sementara hanya 12% responden yang baru pertama kali mengunjungi. Jika ditinjau dari tujuan kunjungan, mayoritas responden berkunjung ke Kantor Kecamatan Pengkadan adalah untuk mengurus surat/dokumen kependudukan, yang mencapai 49%. Selanjutnya, responden yang berkunjung untuk mengurus surat/dokumen perizinan berjumlah sebanyak 14%, dan untuk keperluan mengurus surat keterangan/rekomendasi ada sebanyak 18%. Proporsi responden yang datang untuk konsultasi atau tujuan lainnya lebih kecil.

Pernyataan Terkait Indikator Lingkungan Kerja

Untuk mengukur Lingkungan Kerja Fisik digunakan 7 indikator, yaitu: 1) Pencahayaan (LK1), 2) Suhu udara (LK2), 3) Kebisingan (LK3), 4) Dekorasi warna (LK4), 5) Ukuran ruangan (LK5), 6) Kelayakan fasilitas kerja (LK6), dan 7) Kebersihan dan kerapian ruangan (LK7). Sementara itu untuk menilai Lingkungan Kerja Nonfisik digunakan 3 indikator, yaitu: 1) Penerapan norma-norma sosial yang berlaku oleh pegawai (LK8), 2) Hubungan kerja antarsesama pegawai (LK9), dan 3) Hubungan kerja antara staf dengan pimpinan (LK10). Dari segi lingkungan kerja fisik, terdapat variasi dalam respons responden. Sebagian besar responden menyatakan bahwa pencahayaan dalam ruangan sudah cukup baik (67%) dan ruangnya cukup tenang tanpa kebisingan (70%). Namun, terdapat ketidakpuasan cukup besar terkait dengan suhu udara dalam ruangan, dimana responden yang menyatakan bahwa suhu ruangan kurang sejuk dan nyaman ada 24%. Terdapat juga perbedaan pendapat dalam hal dekorasi ruangan, di mana hanya 51% responden yang merasa puas dengan dekorasi warna yang indah dan menarik.

Sementara itu, dalam aspek lingkungan kerja nonfisik, mayoritas responden setuju bahwa norma-norma sosial yang berlaku telah diterapkan dengan baik oleh pegawai (87%). Namun, terdapat lebih banyak respons netral terkait hubungan kerja antara sesama pegawai dan hubungan kerja antara staf dengan pimpinan. Respons netral yang dominan terkait dengan

hubungan kerja antara sesama pegawai dan hubungan kerja antara staf dengan pimpinan menunjukkan adanya potensi untuk meningkatkan interaksi dan kolaborasi di lingkungan kerja. Pada aspek lingkungan kerja fisik, rata-rata kurang dari 70 responden menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan pada setiap indikatornya. Hasil ini dibawah perolehan jawaban setuju untuk aspek lingkungan kerja non fisik yang memperoleh jawaban setuju rata-rata diatas 80 responden untuk setiap indikatornya. Secara keseluruhan, mayoritas responden setuju dengan setiap pernyataan positif yang diajukan terkait dengan aspek lingkungan kerja, baik fisik maupun nonfisik, dengan rata-rata persentase jawaban setuju sebesar 69,1%. Meskipun mayoritas responden menilai lingkungan kerja di Kantor Kecamatan Pengkadan sudah cukup baik, namun terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut, terutama terkait dengan kualitas fisik ruangan, seperti ukuran ruangan, suhu dalam ruangan dan dekorasi.

Pernyataan Terkait Indikator Kedisiplinan Pegawai

Menurut Hasibuan (2019), tingkat kedisiplinan pegawai dapat ditinjau melalui 3 aspek. Pertama, aspek Efektivitas Penggunaan Waktu, yang diukur melalui indikator: 1) Kesesuaian waktu layanan yang diselenggarakan dengan jadwal yang sudah ditentukan (DP1), dan 2) Kesesuaian waktu datang dan pulang pegawai dengan waktu yang ditentukan (DP2). Aspek yang kedua adalah Tanggung Jawab terhadap Tugas dan Pekerjaan, yang diukur melalui indikator: 1) Kemudahan pegawai untuk ditemui ketika diperlukan (DP3), 2) Tanggung jawab pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai aturan (DP4). Aspek yang ketiga adalah Ketaatan terhadap Peraturan, yang diukur melalui indikator: 1) Kesesuaian penampilan pegawai dengan peraturan yang berlaku (DP5), dan 2) Kepatuhan pegawai dengan semua peraturan yang berlaku (DP6).

Dalam aspek tanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaan, mayoritas responden menilai bahwa pegawai Kantor Kecamatan Pengkadan mudah ditemui ketika diperlukan (70%) dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai aturan (83%). Namun, terdapat beberapa pengecualian terkait dengan ketaatan terhadap peraturan. Meskipun mayoritas responden setuju bahwa penampilan pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku (83%), tingkat jawaban setuju sedikit menurun terkait dengan kepatuhan pegawai dalam mentaati semua peraturan yang berlaku (79%). Dari tiga aspek pengukuran yang diajukan, mayoritas responden setuju dengan seluruh pernyataan yang diajukan dengan persentase jawaban setuju sebesar 78,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa menurut persepsi responden, kedisiplinan pegawai Kantor Kecamatan Pengkadan sudah tergolong cukup baik. Namun, jika dilihat dari indikator DP2 dan DP3, responden yang menjawab setuju lebih sedikit dibandingkan dengan jawaban setuju pada indikator lainnya, menunjukkan bahwa pada aspek efektivitas penggunaan waktu dan tanggung jawab pegawai terhadap tugas dan pekerjaan perlu untuk ditingkatkan. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 78,8%, memberikan respons positif ketika dimintai pendapatnya mengenai kedisiplinan pegawai Kantor Kecamatan Pengkadan yang menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai Kantor Kecamatan Pengkadan dipandang sudah cukup baik.

Pernyataan Terkait Indikator Kualitas Pelayanan

Pernyataan-pernyataan ini memberikan gambaran tentang aspek-aspek yang dianggap penting dalam mengevaluasi kualitas layanan di Kantor Kecamatan Pengkadan menurut persepsi masyarakat. Indikator yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dalam Nurdin (2019:57-59) meliputi 5 aspek, yaitu: Reliability (Keandalan), ditunjukkan oleh indikator: 1) Kecermatan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat (KP1), dan 2) Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan (KP2). Assurance (Jaminan), ditunjukkan oleh indikator: 1) Jaminan ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan (KP3), dan 2) Jaminan layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan

(KP4). Tangibility (Bukti Fisik), ditunjukkan oleh indikator: 1) Penampilan fisik pegawai (KP5), dan 2) Kenyamanan ruang pelayanan (KP6). Emphaty (Empati), ditunjukkan oleh indikator: 1) Pemahaman pegawai terhadap permasalahan (KP7), dan 2) Kepedulian pegawai dalam memberikan prioritas layanan kepada orang tua, perempuan hamil, dan penyandang disabilitas (KP8). Dan Responsiveness (Daya Tanggap), ditunjukkan oleh indikator: 1) Kecepatan respon pegawai dalam memberikan pelayanan (KP9), dan 2) Kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan (KP10).

Dari hasil survei, terlihat bahwa Kantor Kecamatan Pengkadan mendapat penilaian yang positif dalam berbagai aspek kualitas pelayanan. Sebagian besar responden setuju bahwa pegawai Kantor Kecamatan Pengkadan dapat membantu menyelesaikan permasalahan dengan cermat (83%) dan memiliki pengetahuan serta keterampilan yang baik dalam memberikan layanan (85%). Hal ini menunjukkan tingkat keandalan (reliability) yang cukup baik dalam memberikan layanan. Selain itu, mayoritas responden juga menyatakan setuju bahwa layanan yang diberikan oleh Kecamatan Pengkadan selesai tepat waktu (85%) dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (89%), menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Pengkadan memberikan tingkat jaminan (assurance) menurut persepsi masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan. Dari 10 pernyataan positif yang diajukan terkait dengan aspek Reliability, Assurance, Tangibility, Emphaty, dan Responsiveness Pelayanan Kantor Kecamatan Pengkadan, mayoritas responden menjawab setuju dengan persentase rata-rata jawaban setuju sebesar 83,5%.

Pernyataan Terkait Indikator Kepuasan Masyarakat

Pernyataan terkait indikator ini mencerminkan pandangan dan persepsi masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan yang mereka terima. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, indikator Kepuasan Masyarakat mencakup sejumlah aspek, seperti: 1) Persyaratan (KM1), 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (KM2), 3) Waktu Penyelesaian (KM3), 4) Biaya/Tarif (KM4), 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (KM5), 6) Kompetensi Pelaksana (KM6), 7) Perilaku Pelaksana (KM7), 8) Sarana Prasarana (KM8), dan 9) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (KM9).

Mayoritas responden menjawab setuju dengan semua pernyataan positif yang diajukan terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pengkadan. Mayoritas responden menganggap bahwa persyaratan layanan mudah dipenuhi (92%), prosedur layanan tidak menyulitkan (93%), dan layanan ditangani secara cepat dan efisien (93%). Selain itu, mayoritas responden juga merasa puas dengan biaya layanan yang dianggap terjangkau bahkan gratis (96%), serta merasa bahwa produk/layanan yang diberikan sesuai dengan harapan (86%). Pegawai di Kantor Kecamatan Pengkadan juga dinilai terampil dalam memberikan layanan (89%) dan melayani dengan ramah serta sopan (95%). Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Mayoritas responden tidak sepakat bahwa sarana dan prasarana yang tersedia sudah memenuhi standar yang ditetapkan (56%). Selain itu, sebagian besar responden bersikap netral terhadap ketersediaan unit pelayanan untuk pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat (62%).

Walaupun secara keseluruhan indikator menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, namun masih ada beberapa aspek yang perlu untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama terkait dengan sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan/saran/masukan. Secara keseluruhan, mayoritas responden setuju dengan semua pernyataan positif yang diajukan terkait dengan persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk layanan, kompetensi dan perilaku pegawai, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan/saran dengan persentase jawaban setuju sebesar 84,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pengkadan. Namun, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan terutama terkait dengan aspek

sarana prasarana dan penanganan pengaduan/saran yang mendapat jawaban setuju paling sedikit dibandingkan dengan indikator yang lain.

Evaluasi Model Pengukuran (Measurement Model)

Penelitian ini menggunakan pendekatan model pengukuran reflektif, sehingga semua variabel penelitian yang digunakan akan dievaluasi melalui pendekatan pengukuran reflektif. Menurut Hair et al. (2021:76), evaluasi model pengukuran reflektif dilakukan dengan melakukan peninjauan terhadap reliabilitas indikator dan konsistensi internal setiap konstruk, dan melakukan validasi konvergen serta validasi diskriminan untuk masing-masing konstruk yang digunakan dalam model.

1. Reliabilitas Indikator

Hair et al. (2021:77) merekomendasikan nilai loading untuk setiap indikator paling kecil adalah 0,708, namun bukan berarti semua indikator yang memiliki nilai loading dibawah ambang batas tersebut harus dieliminasi dari model. Dari 35 indikator yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat 7 indikator dengan nilai loadingnya di bawah 0,708, yaitu LK5 (0,683), DP2 (0,693), KP7 (0,629), KP8 (0,645), KM4 (0,593), KM7 (0,675), dan KM8 (0,681). Meskipun nilai loading indikator-indikator ini berada di bawah ambang batas yang diinginkan, yaitu 0,708, namun masih berada dalam rentang nilai yang masih diperbolehkan (0,40 – 0,708).

2. Reliabilitas Konsistensi Internal

Dalam evaluasi model pengukuran reflektif melibatkan pengujian terhadap reliabilitas konsistensi internal. Reliabilitas konsistensi internal adalah sejauh mana indikator yang mengukur konstruk yang sama terkait satu sama lain. Untuk mengetahui konsistensi internal dari setiap konstruk yang digunakan, dilakukan analisis terhadap nilai Cronbach’s Alpha, Composite Reliability, dan Average Variance Extracted (AVE). Berdasarkan pengolahan data sampel menggunakan aplikasi smartPLS diperoleh nilai Cronbach’s Alpha, Composite Reliability, dan Average Variance Extracted (AVE) sebagai berikut

Tabel 1. Cronbach’s Alpha, Composite Reliability, Average Variance Extracted (AVE), dan \sqrt{AVE} setelah dilakukan eliminasi indikator bermasalah

No.	Konstruk	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average Variance Extracted (AVE)	\sqrt{AVE}
1	Lingkungan Kerja	0,900	0,902	0,918	0,555	0,745
2	Kedisiplinan Pegawai	0,850	0,852	0,893	0,626	0,791
3	Kualitas Pelayanan	0,889	0,892	0,912	0,564	0,751
4	Kepuasan Masyarakat	0,854	0,856	0,891	0,577	0,760

Menurut Hair et al. (2021:80) nilai Cronbach’s alpha dapat dianggap sebagai ambang batas bawah reliabilitas konsistensi, sementara nilai rho_c dapat dianggap sebagai ambang batas atasnya. Koefisien rho_a yang berada diantara Cronbach’s alpha dan rho_c merepresentasikan nilai yang baik selama berada dalam rentang 0,70 – 0,95, dimana nilai yang direkomendasikan adalah berada pada rentang 0,80 – 0,90. Mengikuti pendapat Hair et al. (2021) tersebut, peneliti berpendapat bahwa dari 4 konstruk yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu konstruk Lingkungan Kerja, Kedisiplinan Pegawai, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat, semuanya sudah dapat dikatakan memenuhi syarat baik untuk reliabilitas konsistensi internal karena nilainya berada dalam rentang 0,70 – 0,95.

3. Validitas Konvergen

Validitas konvergen berkaitan dengan sejauh mana validitas sebuah konstruk dapat menjelaskan varian dari indikator-indikatornya (Hair et al., 2021). Pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi validitas konvergen sebuah konstruk adalah Average

Variance Extracted atau disingkat AVE. Nilai minimal AVE yang dapat diterima adalah 0,50. AVE sebesar 0,50 atau lebih tinggi ($AVE \geq 50$) menunjukkan bahwa konstruk tersebut menjelaskan 50 persen atau lebih dari varian indikator yang membentuk konstruk tersebut. Dengan kata lain, semakin tinggi nilai AVE, semakin baik konstruk tersebut dalam menjelaskan varian dari indikator-indikatornya dan semakin baik pula validitas konvergen dari konstruk tersebut. Dari hasil pengukuran nilai AVE sebagaimana disajikan pada tabel di atas, terlihat bahwa semua nilai AVE konstruk sudah diatas 0,50, menunjukkan bahwa konstruk sudah mampu menjelaskan lebih dari setengah varian (lebih dari 50 persen) indikator-indikatornya dalam rata-rata. Karena nilai outer loadings indikator sudah lebih dari atau sama dengan 0,708, dan nilai AVE sudah diatas 0,50, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas konvergen yang baik.

4. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan berkenaan dengan bagaimana sebuah konstruk secara empiris berbeda dengan konstruk lainnya dalam sebuah model struktural. Dalam SEM-PLS pengujian validitas diskriminan sering didasarkan pada kriteria Fornell-Larcker dan nilai cross loading antarkonstruk. Dalam evaluasi kriteria Fornell-Larcker, validitas diskriminan dianggap memadai apabila nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (\sqrt{AVE}) dari suatu konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya. Sementara itu, untuk pengujian pada cross loading harus menunjukkan nilai cross loading indikator yang lebih besar dibandingkan dengan nilai cross loading indikator yang dikorelasikan pada konstruk lainnya (Sekaran & Bougie, 2016). Pada tabel hasil pengolahan menggunakan aplikasi SmartPLS untuk kriteria Fornell-Lacker berikut, terlihat bahwa nilai \sqrt{AVE} dari setiap konstruk lebih besar dibandingkan nilai korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya. Demikian juga pada pengujian terhadap nilai cross loading indikator masing-masing konstruk terlihat bahwa nilai cross loading indikator masing-masing konstruk lebih besar dibandingkan dengan nilai cross loading indikator yang dikorelasikan terhadap konstruk lainnya.

Tabel 2. Kriteria Fornell-Larcker

No.	Konstruk	Lingkungan Kerja	Kedisiplinan Pegawai	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
1	Lingkungan Kerja	0,745			
2	Kedisiplinan Pegawai	0,688	0,791		
3	Kualitas Pelayanan	0,635	0,682	0,751	
4	Kepuasan Masyarakat	0,516	0,630	0,742	0,760

Dengan melihat hasil dari uji validitas terhadap dua faktor ini, yaitu kriteria Fornell-Lacker dan nilai cross loading sebagaimana dijabarkan di atas, sebenarnya sudah dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan pada penelitian ini dapat dianggap telah memenuhi syarat validitas diskriminan yang baik. Namun demikian, Sebagai alternatif yang lebih baik, Hair et al. (2021) menyarankan untuk menggunakan rasio korelasi heterotrait-monotrait (HTMT) untuk menilai validitas diskriminan. HTMT didefinisikan sebagai nilai rata-rata dari korelasi antar indikator-indikator di antara konstruk-konstruk dibandingkan dengan nilai geometris rata-rata korelasi antara indikator-indikator yang mengukur konstruk yang sama. Terdapat nilai ambang batas yang diusulkan untuk model struktural dengan konstruk yang secara konseptual sangat mirip. Menurut (Hair et al., 2021:80) untuk konstruk-konstruk yang secara konseptual mirip, nilai HTMT sebaiknya kurang dari 0,90. Namun, untuk konstruk-konstruk yang secara konseptual berbeda, nilai HTMT sebaiknya kurang dari 0,85 untuk memastikan adanya validitas diskriminan. Dengan kata lain, semakin rendah nilai HTMT, semakin baik konstruk-konstruk tersebut dalam membedakan satu sama lain dalam model struktural.

Tabel 3. Rasio Heterotrait-Monotrait (HTMT)

No.	Korelasi Antarkonstruk	Rasio HTMT
1	Lingkungan Kerja <-> Kedisiplinan Pegawai	0,782
2	Lingkungan Kerja <-> Kualitas Pelayanan	0,704
3	Lingkungan Kerja <-> Kepuasan Masyarakat	0,580
4	Kualitas Pelayanan <-> Kedisiplinan Pegawai	0,775
5	Kualitas Pelayanan <-> Kepuasan Masyarakat	0,843
6	Kepuasan Masyarakat <-> Kedisiplinan Pegawai	0,726

Tabel di atas merupakan hasil pengukuran rasio heterotrait-monotrait (HTMT). yang menunjukkan bahwa nilai HTMT antarkonstruk berada dibawah 0,85. Dengan hasil pengukuran rasio heterotrait-monotrait (HTMT) yang menunjukkan nilai dibawah 0,85 antarkonstruk, dapat disimpulkan bahwa konstruk-konstruk yang digunakan dalam penelitian ini memiliki validitas diskriminan yang baik. Validitas diskriminan yang baik menunjukkan bahwa konstruk-konstruk yang digunakan secara konseptual berbeda satu sama lain dengan cukup jelas. Artinya, masing-masing konstruk secara signifikan mewakili dimensi atau variabel yang berbeda dalam konteks penelitian. Dari hasil analisis evaluasi model pengukuran di atas, melalui kombinasi pengujian reliabilitas indikator, reliabilitas konsistensi internal, validasi konvergen, dan validasi diskriminan, dapat disimpulkan bahwa konstruk yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan lolos uji reliabilitas dan validitas sehingga dapat dilanjutkan ke tahapan analisis berikutnya.

Evaluasi Model Struktural (Structural Model)

Model struktural atau inner model digunakan untuk memprediksi hubungan sebab akibat antarvariabel laten. Inner model menggambarkan hubungan kausalitas antarvariabel laten yang telah dirancang berdasarkan konsep teori yang sudah dibangun. Langkah-langkah yang peneliti lakukan dalam melakukan evaluasi model struktural, yaitu: 1) memeriksa kolinearitas melalui uji inner VIF, 2) menguji koefisien determinasi (*R-square*), dan 3) pengujian hipotesis melalui uji koefisien jalur, effect size f^2 , t-statistik, dan p-value.

1. Uji Kolinearitas

Uji kolinearitas digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana dua atau lebih variabel independen saling berkorelasi atau memiliki hubungan linier yang kuat. Hal ini dilakukan dengan menghitung nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk variabel independen dalam setiap persamaan regresi struktural. Nilai VIF di atas 5 dianggap sebagai adanya indikasi masalah kolinearitas, meskipun kolinearitas juga dapat terjadi pada nilai VIF dalam rentang 3 hingga 5 (Hair et al., 2021). Berikut ini adalah hasil pengukuran nilai inner VIF yang diolah dari aplikasi SmartPLS.

Tabel 4. Tabel Inner VIF

No.	Variabel	Inner VIF
1	Lingkungan Kerja -> Kedisiplinan Pegawai	1,000
2	Lingkungan Kerja -> Kualitas Pelayanan	1,900
3	Lingkungan Kerja -> Kepuasan Masyarakat	2,105
4	Kedisiplinan Pegawai -> Kualitas Pelayanan	1,900
5	Kedisiplinan Pegawai -> Kepuasan Masyarakat	2,348
6	Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Masyarakat	2,068

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil pengukuran inner VIF setiap variabel independen menghasilkan nilai VIF kurang dari 3 ($\text{inner VIF} < 3$), menunjukkan bahwa potensi kolinearitas antarvariabel rendah. Dari uji ini dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat kolinearitas yang rendah.

2. Uji Koefisien Determinasi (R-square)

Uji koefisien determinasi atau R-square adalah salah satu ukuran yang digunakan dalam analisis regresi untuk mengukur seberapa baik model regresi menjelaskan variasi dalam data. Dengan kata lain, R-square memberikan gambaran seberapa besar variabel independen (eksogen) menjelaskan variabel dependen (endogen). Nilai R-square berkisar antara 0 hingga 1, dengan nilai 0.75 dianggap substansial, 0.50 moderat, dan 0.25 lemah. R-square memiliki nilai yang lebih tinggi (mendekati 1) menunjukkan kekuatan penjelasan yang lebih besar (Hair et al., 2021). Dari hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS, diperoleh nilai R-square sebagai berikut.

Tabel 5. R-square

No.	Variabel	R-square
1	Kedisiplinan Pegawai	0,474
2	Kualitas Pelayanan	0,516
3	Kepuasan Masyarakat	0,580

Berdasarkan tabel hasil pengukuran R-square di atas dapat disimpulkan bahwa variabel Kedisiplinan Pegawai dapat dijelaskan sebanyak 47,4% (lemah) oleh variabel Lingkungan Kerja, sisanya sebanyak 52,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Variabel Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan sebanyak 51,6% (moderat) oleh variabel Lingkungan Kerja dan Kedisiplinan Pegawai. Terakhir, variabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan sebanyak 58% (moderat) oleh variabel Lingkungan Kerja, Kedisiplinan Pegawai, dan Kualitas Pelayanan, sisanya 42% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak digunakan dalam model penelitian ini.

3. Uji Hipotesis

Untuk menentukan diterima atau ditolak nya hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada kriteria yang disarankan oleh Hair et al. (2019) yaitu pada taraf signifikansi 0,05 atau 5% nilai t-statistik harus sama dengan atau lebih besar dari 1,96 ($t\text{-statistik} \geq 1,96$), dan atau nilai p atau p-value sama dengan atau kurang dari 0,05 ($p\text{-value} \leq 0,05$). Jika kondisi ini terpenuhi, maka kondisi kedua juga harus dipenuhi, yaitu arah pada pernyataan hipotesis harus sesuai dengan arah pada nilai koefisien jalur, dimana nilai koefisien jalur yang mendekati +1 merepresentasikan hubungan positif yang kuat, dan sebaliknya nilai koefisien jalur yang mendekati -1 merepresentasikan hubungan negatif yang kuat. Selain itu, juga digunakan nilai f-square untuk mengukur efek pada variabel laten terhadap variabel lainnya, apakah jika konstruk eksogen dihilangkan memiliki dampak substantif pada konstruk endogen atau tidak. Nilai f-square sebesar 0,35 berdampak besar, 0,15 dampak sedang, dan 0,02 berdampak kecil (Hair et al., 2019)

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

No.	Hipotesis	Koefisien jalur	t-statistik	p-value	f-square	Signifikansi	Hasil Pengujian
1	H1: LK -> DP	0,688	13,123	0,000	0,900	Signifikan	Diterima
2	H2: LK -> KP	0,314	2,849	0,005	0,108	Signifikan	Diterima
3	H3: LK -> KM	-0,029	0,290	0,772	0,001	Tidak Signifikan	Ditolak
4	H4: DP -> KP	0,465	4,040	0,000	0,235	Signifikan	Diterima
5	H5: DP -> KM	0,246	1,866	0,063	0,061	Tidak Signifikan	Ditolak
6	H6: KP -> KM	0,593	7,409	0,000	0,404	Signifikan	Diterima

No.	Hipotesis	Koefisien jalur	t-statistik	p-value	f-square	Signifikansi	Hasil Pengujian
7	H7: LK -> KP -> KM	0,186	2,673	0,008		Signifikan	Diterima
8	H8: LK -> DP -> KP	0,320	3,718	0,000		Signifikan	Diterima
9	H9: LK -> DP -> KM	0,169	1,768	0,078		Tidak Signifikan	Ditolak
10	H10: DP -> KP -> KM	0,276	3,675	0,000		Signifikan	Diterima

Keterangan: H = Hipotesis, LK = Lingkungan Kerja, DP = Kedisiplinan Pegawai, KP = Kualitas Pelayanan, KM = Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Koefisien jalur, t-statistik, p-value, dan f-square sebagaimana disajikan pada tabel di atas diperoleh hasil uji hipotesis sebagai berikut:

- a. **Hipotesis pertama (H1) diterima**, bahwa ada pengaruh positif dan signifikan Lingkungan Kerja terhadap Kedisiplinan Pegawai, dengan koefisien jalur sebesar 0,688, t-statistik 13,123, p-value 0,000, dan f-square 0,900. Tingginya nilai koefisien jalur (0,688) dan f-square (0,900) menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja memiliki pengaruh yang kuat dan berdampak besar terhadap Kedisiplinan Pegawai. T-statistik 13,123 menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur tersebut signifikan secara statistik sehingga tidak mungkin terjadi karena kesalahan sampel acak. P-value yang mendekati nol (0,000) menegaskan bahwa pengaruh yang diamati dari Lingkungan Kerja terhadap Kedisiplinan Pegawai tidak terjadi secara kebetulan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini Lingkungan Kerja secara langsung memiliki kontribusi yang besar dalam memengaruhi Kedisiplinan Pegawai. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Apriliani (2022) dan Taohid et al. (2021), namun berbeda dengan hasil penelitian Harini et al. (2022) yang menyatakan bahwa Lingkungan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Disiplin Kerja.
- b. **Hipotesis kedua (H2) diterima**, bahwa ada pengaruh positif dan signifikan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan, dengan Koefisien jalur sebesar 0,314, t-statistik 2,849, p-value 0,005, dan f-square 0,108. Meskipun koefisien jalur tidak sebesar pada hubungan sebelumnya (Lingkungan Kerja terhadap Kedisiplinan Pegawai), nilai tersebut masih menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan. Selain itu, f-square sebesar 0,108 menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja memberikan kontribusi sebesar 10,8% terhadap variasi dalam Kualitas Pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini Lingkungan Kerja memiliki peran dalam memengaruhi Kualitas Pelayanan, meskipun pengaruhnya tidak sebesar pada hubungan Lingkungan Kerja terhadap Kedisiplinan Pegawai. Hasil ini menguatkan penelitian Indarwati (2020) dan Handayani & Suryani (2019) yang mengungkapkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.
- c. **Hipotesis ketiga (H3) ditolak**, bahwa tidak ditemukan adanya pengaruh signifikan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat, karena t-statistik bernilai kurang dari 1,96 (t-statistik = 0,290) dan p-value lebih dari 0,05 (p-value = 0,772). nilai t-statistik yang rendah, yang jauh di bawah nilai kritis 1,96, dan nilai p yang tinggi, yaitu 0,772, yang lebih besar dari tingkat signifikansi yang umumnya digunakan yaitu 0,05, menunjukkan secara statistik bahwa dalam penelitian ini tidak ditemukan adanya bukti yang cukup untuk mendukung pernyataan hipotesis bahwa ada pengaruh positif dan signifikan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian Maulita (2022), namun berbeda dengan hasil penelitian Sardiyo et al. (2022) dan Handayani & Suryani (2019) yang menyatakan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

- d. **Hipotesis keempat (H4) diterima**, bahwa ada pengaruh positif dan signifikan Kedisiplinan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan, dengan koefisien jalur sebesar 0,465, t-statistik 4,040, p-value 0,000, dan f-square 0,235. Koefisien jalur yang cukup tinggi sebesar 0,465, t-statistik sebesar 4,040, dan p-value yang sangat rendah (0,000), menunjukkan bahwa hubungan antara Kedisiplinan Pegawai dan Kualitas Pelayanan tidak terjadi secara kebetulan. Selain itu, f-square sebesar 0,235 mengindikasikan bahwa Kedisiplinan memberikan kontribusi sebesar 23,5% terhadap variasi dalam Kualitas Pelayanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Kedisiplinan Pegawai memiliki kontribusi yang signifikan dalam memengaruhi Kualitas Pelayanan. Hasil ini menguatkan penelitian Wakhidah & Pramusinto (2020) dan Zakiyah & Wahyono (2020) yang menyatakan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.
- e. **Hipotesis kelima (H5) ditolak**, bahwa tidak ditemukan adanya pengaruh signifikan Kedisiplinan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat, karena t-statistik bernilai 1,866 (t-statistik < 1,96) dan p-value 0,063 (p-value > 0,05). T-statistik yang kurang dari nilai kritis 1,96, dan p-value yang lebih besar dari tingkat signifikansi yang umumnya digunakan 0,05, menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak ditemukan cukup bukti untuk mendukung hipotesis yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan Kedisiplinan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fauziah & Septiani, 2022), namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pasinringi et al., 2020) dan (Elizah & Wahyono, 2019) yang menyatakan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
- f. **Hipotesis keenam (H6) diterima**, bahwa ada pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan koefisien jalur sebesar 0,593, t-statistik 7,409, p-value 0,000, dan f-square 0,404. koefisien jalur yang tinggi, t-statistik yang besar, dan nilai p yang sangat rendah, menunjukkan adanya hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat yang tidak terjadi secara kebetulan. Selain itu, f-square sebesar 0,404 mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi sebesar 40,4% terhadap variasi dalam Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki peranan yang signifikan dalam memengaruhi Kepuasan Masyarakat. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian (Suryani, 2020) dan (Handayani & Suryani, 2019), namun berbeda dengan hasil penelitian (Elizah & Wahyono, 2019), yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
- g. **Hipotesis ketujuh (H7) diterima**, bahwa ada pengaruh positif dan signifikan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan (intervening), dengan koefisien jalur sebesar 0,186, t-statistik 2,673, dan p-value 0,008. Koefisien jalur yang positif sebesar 0,186, t-statistik yang signifikan sebesar 2,673, dan nilai p yang rendah 0,008, menunjukkan bahwa hubungan tidak langsung Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan tidak terjadi secara kebetulan. Hal ini menegaskan bahwa Lingkungan Kerja dapat memengaruhi Kualitas Pelayanan, yang pada gilirannya akan memengaruhi Kepuasan Masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa Lingkungan Kerja memiliki peran penting dalam memengaruhi Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan.
- h. **Hipotesis kedelapan (H8) diterima**, bahwa ada pengaruh positif dan signifikan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kedisiplinan Pegawai (intervening), dengan koefisien jalur sebesar 0,320, t-statistik 3,718, dan p-value 0,000. Koefisien jalur yang positif, t-statistik yang signifikan, dan nilai p yang rendah, menunjukkan bahwa hubungan antara Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan melalui Kedisiplinan Pegawai tidak terjadi secara kebetulan. Hal ini menegaskan bahwa

Lingkungan Kerja dapat memengaruhi Kualitas Pelayanan secara signifikan melalui Kedisiplinan Pegawai. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Lingkungan Kerja memiliki kontribusi yang signifikan dalam memengaruhi Kualitas Pelayanan, melalui Kedisiplinan Pegawai.

- i. **Hipotesis kesembilan (H9) ditolak**, bahwa tidak ditemukan adanya pengaruh signifikan Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kedisiplinan Pegawai (*intervening*), karena t-statistik bernilai 1,768 ($t\text{-statistik} < 1,96$) dan p-value 0,078 ($p\text{-value} > 0,05$). Nilai t-statistik yang rendah, yang kurang dari nilai kritis 1,96, dan p-value yang tinggi, yang lebih besar dari tingkat signifikansi yang umumnya digunakan yaitu 0,05, menunjukkan hubungan yang tidak signifikan antara Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kedisiplinan Pegawai.
- j. **Hipotesis kesepuluh (H10) diterima**, bahwa ada pengaruh positif dan signifikan Kedisiplinan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan (*intervening*), dengan koefisien jalur sebesar 0,314, t-statistik 3,675, dan p-value 0,000. Koefisien jalur yang positif, t-statistik yang signifikan, dan nilai p yang rendah, menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara Kedisiplinan Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan, dan ini tidak terjadi secara kebetulan. Hal ini menegaskan bahwa Kedisiplinan Pegawai dapat memengaruhi Kualitas Pelayanan, yang pada gilirannya akan memengaruhi Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Kedisiplinan Pegawai memiliki kontribusi yang cukup penting dalam memengaruhi Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan

KESIMPULAN

Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kedisiplinan pegawai, dengan koefisien jalur sebesar 0,688. Selain itu, lingkungan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan koefisien jalur 0,314. Meskipun demikian, tidak ditemukan pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat secara langsung. Namun, kedisiplinan pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, yang kemudian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, lingkungan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Namun, tidak ditemukan pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kedisiplinan pegawai.

REFERENSI

- Apriliani, M. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Integritas terhadap Disiplin Kerja Pegawai di Dinas Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 4(3), 197–202.
- Elizah, E., & Wahyono, W. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Pemanfaatan Siak Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 847–865.
- Fauziah, D., & Septiani, S. (2022). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN GANDASARI CIJANTUNG PURWAKARTA. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 1(3), 44–55.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.

- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer Nature.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757.
- Harini, F. E., Hidayat, Z., & Abrori, I. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Disiplin Kerja Karyawan di Puskesmas Penangga. *Jobman: Journal of Organization and Business Management*, 4(4), 285–294.
- Hasibuan, M. S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan ke-26). Bumi Aksara.
- Inbar, N. R. D. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Dan Semangat Kerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 58(2), 84–92.
- Indarwati, T. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 90–103.
- Manalor, M. I., Marnisah, L., & Riwukore, J. R. (2022). The influence of transformational leadership, quality of human resources, and discipline toward community satisfaction at the Office of Dinas Kependudukan and Pencatatan Sipil Kota Kupang. *Enrichment: Journal of Management*, 12(4), 2987–2994.
- Maulita, I. (2022). *Pengaruh Dimensi Servicecape Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang*.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan pelayanan publik. *Bandung: UnpadPres*.
- Mustafa, A. S., & Okeyo, W. (2018). *Relationship between employee performance and customer service quality in Kenya bureau of standards*.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Ombudsman RI. (2023). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>. Diakses tanggal 28 Oktober 2023.
- Pasinringi, A., Alamsyah, M. N., & Samad, M. A. (2020). Measuring the Level of Discipline of Bureaucrats in Palu City. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(10), 79–86.
- Posumah, T., Jan, A. B. H., & Saerang, R. T. (2024). ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PT BANK SULUTGO CABANG TOMOHON. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 12(01), 406–417.
- Republika. (2022). *BKN: 35 Persen ASN Kinerjanya Seperti Deadwood*. <https://news.republika.co.id/berita/rffb5q384/bkn-35-persen-asn-kinerjanya-seperti-deadwood>. Diakses tanggal 04 Februari 2024.
- Riwukore, J. R., Marnisah, L., & Habaora, F. (2022). Employee performance analysis based on the effect of discipline, motivation, and organizational commitment at the Regional Secretariat of the Kupang City Government. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 12(1), 76–99.
- Sapitri, D., & Sari, P. O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, 4.
- Sardiyo, S., Basri, A., & Supriyanto, S. (2022). Pengaruh Pelayanan Publik, Disiplin Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Lubuklinggau. *Prosiding Seminar Nasional Sosial, Humaniora, Dan Teknologi*, 268–272.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- 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.
- Taohid, M. G. R., Sujai, R. A. D. A., & Nugraha, N. M. (2021). Does work discipline affected by the working environment and work motivation? *Economics. Ecology. Socium*, 5(1), 13–23.
- Wakhidah, L. N., & Pramusinto, H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 265–271.
- Wijaya, C., & Manurung, O. (2021). *Produktivitas Kerja: Analisis Faktor Budaya Organisasi, Kepemimpinan Spiritual, Sikap Kerja, Dan Motivasi Kerja Untuk Hasil Kerja Optimal*.
- Yuliani, I. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. RAJAWALI PERS, PT RajaGrafindo Persada Depok.
- Zakiah, N., & Wahyono, W. (2020). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690–703.