



The Effect of Service Quality, Work Ethic and Discipline on Community Satisfaction at the Muara Enim Sub-District Office, Muara Enim Regency

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Etos Kerja Dan Disiplin Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim

A.Rakhim ¹⁾; Sulbahri Madjir ²⁾; Nisma Aprini ³⁾

^{1,2)} Universitas Serelo Lahat

Email: ¹⁾ rahimatha83@gmail.com ;²⁾ madjirsulbahri@gmail.com ;³⁾ nisma.aprini@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [01 Desember 2023]

Revised [07 Januari 2024]

Accepted [17 Januari 2024]

KEYWORDS

*Service Quality, Work Ethic,
Discipline and Community
Satisfaction*

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Penulis melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, etos kerja dan disiplin secara sendiri – sendiri dan bersama – sama terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada responden. Uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan perhitungan statistik dengan rumus regresi berganda, uji parsial uji simultan dan koefisien determinasi. Hasil penelitian didapat Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim. Etos Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim. Disiplin berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim. Kualitas pelayanan, etos kerja dan disiplin berpengaruh signifikan secara bersama – sama terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim.

ABSTRACT

The author conducted research with the aim of knowing and analyzing the effect of service quality, work ethic and discipline individually and collectively on community satisfaction at the Muara Enim District Office, Muara Enim Regency. The research method used in this study is a quantitative method using questionnaires distributed to respondents. Test the quality of the data by using the validity test, reliability test, normality test. The analysis used is descriptive analysis and inferential analysis using statistical calculations with multiple regression formulas, partial test simultaneous test and the coefficient of determination. The results showed that service quality has a significant effect on community satisfaction at the Muara Enim District Office, Muara Enim Regency. Work ethic has a significant effect on community satisfaction at the Muara Enim District Office, Muara Enim Regency. Discipline has a significant effect on community satisfaction at the Muara Enim District Office, Muara Enim Regency. Quality of service, work ethic and discipline have a significant effect on community satisfaction at the Muara Enim District Office, Muara Enim Regency.

PENDAHULUAN

Dalam organisasi, manajemen sumber daya manusia yang baik ditunjukkan kepada peningkatan kontribusi yang dapat diberikan oleh pekerja dalam organisasi. Dalam suatu organisasi menggambarkan dua jenis kegiatan, yaitu usaha yang dilakukan berkaitan dengan tujuan dan berbagai sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi yang bersangkutan. Dengan kata lain tercapainya tujuan pencapaian dilihat dari pencapaian pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan organisasi kepadanya.

Kualitas pelayanan merupakan kegiatan dalam pemberian jasa yang dilakukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atau publik oleh setiap instansi pemerintahan maupun pihak swasta, dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan harapan masyarakat, kualitas

pelayanan yang baik tentu akan membuat pengguna pelayanan memiliki rasa kepuasan. Dan jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah maka kepuasan masyarakat pun akan menjadi rendah. Pelayanan yang diberikan adalah usaha yang dilakukan oleh antar beberapa unsur instansi untuk memberikan layanan dengan tujuan membantu untuk masyarakat umum.

Kualitas pelayanan yang diberikan sangat ditentukan oleh pelayanan itu sendiri, seorang pegawai dengan kualitas pelayanan yang maksimal akan menunjukkan pencapaian hasil kerja yang maksimal pula dan seorang pegawai dengan kualitas pelayanan yang rendah tentu dengan pencapaian hasil kerja yang rendah pula, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh seseorang pegawai sangat menentukan hasil pencapaiannya.

Tabel 1 Pendidikan Pegawai Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	Sarjana S2	2	6
2	Sarjana S1	22	69
3	SMA	8	25
Jumlah		32	100 %

Sumber : Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim, 2023

Etos kerja merupakan sikap, kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu. Sikap ini tidak saja dimiliki oleh individu, tetapi juga oleh kelompok bahkan masyarakat. Etos dibentuk oleh berbagai kebiasaan, pengaruh budaya, serta sistem nilai yang diyakininya. Etos kerja merupakan seperangkat perilaku positif, yang berakar pada kesadaran yang terang, keyakinan yang mantap dan komitmen teguh pada sekumpulan prinsip, paradigma dan wawasan kerja yang komprehensif. Etos kerja merupakan sikap yang muncul atas kehendak dan kesadaran sendiri yang didasari oleh sistem orientasi nilai budaya.

Disiplin merupakan sikap mental seseorang yang dapat dilihat dari perbuatan dan tindakan dari seseorang tersebut yang berpa ketaatan terhadap peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan untuk tujuan yang telah direncanakan. Disiplin kerja seseorang merupakan suatu kekuatan yang berkambang dalam diri seseorang yang menyebabkan seseorang tersebut dapat menyesuaikan diri dengan suka rela kepada peraturan – peraturan dan nilai – nilai yang ada.

Disiplin sebagai pelaksana dari unsur manajemen yang ada dalam organisasi untuk memperteguh pedoman dan peraturan – peraturan dalam organisasi. Disiplin adalah sesuatu yang menyebabkan dan memberikan dorongan kepada seseorang pegawai untuk melakukan perbuatan dan kegiatan yang sesuai dengan norma dan aturan – aturan yang ditetapkan oleh organisasi.

Tabel 2 Kehadiran Pegawai Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim

No	Bulan	Pegawai Terlambat	Pegawai Tidak Hadir	Jumlah
1	Januari	4	3	7
2	Februari	6	2	8
3	Maret	2	3	5
4	April	3	7	10
5	Mei	7	5	12
6	Juni	6	2	8
7	Juli	9	-	9
8	Agustus	9	4	11
9	September	11	3	14
10	Oktober	5	7	12
11	November	7	9	16
12	Desember	4	3	7

Sumber : Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim, 2022



Hasil tabel di atas menjelaskan bahwa jumlah pegawai terlambat bekerja dan pegawai yang tidak bekerja setiap bulannya masih sangat

tinggi, dilihat dari setiap bulan selalu ada pegawai yang terlambat dan selalu ada pegawai yang tidak bekerja, jumlah pegawai yang terlambat bekerja dan pegawai yang tidak hadir sama sekali mencapai 16 orang, jumlah ini merupakan jumlah yang tinggi yang menunjukkan bahwa masih rendahnya disiplin pegawai yang ada di Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim.

Masyarakat sebagai pengguna informasi publik memiliki pandangan masing-masing mengenai manfaat yang akan diberikan oleh suatu sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna diukur berdasarkan sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi pandangan dari pemakai sistem tersebut. Kepuasan masyarakat merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan jasa yang di beli atau jasa yang digunakan. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang di serahkan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

LANDASAN TEORI

Dalam organisasi, manajemen sumber daya manusia yang baik ditunjukkan kepada peningkatan kontribusi yang dapat diberikan oleh pekerja dalam organisasi. Dalam suatu organisasi menggambarkan dua jenis kegiatan, yaitu usaha yang dilakukan berkaitan dengan tujuan dan berbagai sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi yang bersangkutan. Dengan kata lain tercapainya tujuan pencapaian dilihat dari pencapaian pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan organisasikepadanya.

Kualitas pelayanan merupakan kegiatan dalam pemberian jasa yang dilakukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atau publik oleh setiap instansi pemerintahan maupun pihak swasta, dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan harapan masyarakat, kualitas pelayanan yang baik tentu akan membuat pengguna pelayanan memiliki rasa kepuasan. Dan jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah maka kepuasan masyarakat pun akan menjadi rendah. Pelayanan yang diberikan adalah usaha yang dilakukan oleh antar beberapa unsur instansi untuk memberikan layanan dengan tujuan membantu untuk masyarakat umum. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat ditentukan oleh pelayanan itu sendiri, seorang pegawai dengan kualitas pelayanan yang maksimal akan menunjukkan pencapaian hasil kerja yang maksimal pula dan seorang pegawai dengan kualitas pelayanan yang rendah tentu dengan pencapaian hasil kerja yang rendah pula, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh seseorang pegawai sangat menentukan hasil pencapaiannya.

Etos kerja merupakan sikap, kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu. Sikap ini tidak saja dimiliki oleh individu, tetapi juga oleh kelompok bahkan masyarakat. Etos dibentuk oleh berbagai kebiasaan, pengaruh budaya, serta sistem nilai yang diyakininya. Etos kerja merupakan seperangkat perilaku positif, yang berakar pada kesadaran yang terang, keyakinan yang mantap dan komitmen teguh pada sekumpulan prinsip, paradigma dan wawasan kerja yang komprehensif. Etos kerja merupakan sikap yang muncul atas kehendak dan kesadaran sendiri yang didasari oleh sistem orientasi nilai budaya.

Disiplin merupakan sikap mental seseorang yang dapat dilihat dari perbuatan dan tindakan dari seseorang tersebut yang berpa ketaatan terhadap peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan untuk tujuan yang telah direncanakan. Disiplin kerja seseorang merupakan suatu kekuatan yang berkambang dalam diri seseorang yang menyebabkan seseorang tersebut dapat menyesuaikan diri dengan suka rela kepada peraturan – peraturan dan nilai – nilai yang ada.

Disiplin sebagai pelaksana dari unsur manajemen yang ada dalam organisasi untuk memperteguh pedoman dan peraturan – peraturan dalam organisasi. Disiplin adalah sesuatu yang menyebabkan dan memberikan dorongan kepada seseorang pegawai untuk melakukan

perbuatan dan kegiatan yang sesuai dengan norma dan aturan – aturan yang ditetapkan oleh organisasi.

Jumlah pegawai terlambat bekerja dan pegawai yang tidak bekerja setiap bulannya masih sangat tinggi, dilihat dari setiap bulan selalu ada pegawai yang terlambat dan selalu ada pegawai yang tidak bekerja, jumlah pegawai yang terlambat bekerja dan pegawai yang tidak hadir sama sekali mencapai 16 orang, jumlah ini merupakan jumlah yang tinggi yang menunjukkan bahwa masih rendahnya disiplin pegawai yang ada di Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim. Disiplin kerja dijadikan dan digunakan oleh pimpinan dalam organisasi sebagai suatu alat untuk menjalin komunikasi dengan bawahan agar para pegawai tersebut mau dan bersedia untuk menentukan perilakunya dan sebagai kesadaran dan kesediaan menaati peraturan dan norma – norma yang ada di dalam organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah kepatuhan pegawai terhadap peraturan dan norma – norma yang berlaku dalam organisasi. Kepuasan merupakan suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pengguna pelayanan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan. Kepuasan dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan atas pengguna pelayanan adalah memberikan nilai pelayanan yang tinggi.

Masyarakat sebagai pengguna informasi publik memiliki pandangan masing-masing mengenai manfaat yang akan diberikan oleh suatu sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna diukur berdasarkan sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi pandangan dari pemakai sistem tersebut. Kepuasan masyarakat merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan jasa yang di beli atau jasa yang digunakan. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang di serahkan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

METODE PENELITIAN

Ada beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian ini (Suryabrata, 2018:29), yaitu sebagai berikut :

1. Studi Pustaka (Library Research)
Studi pustaka adalah penulis melakukan penelitian dengan cara membaca dan mempelajari buku – buku dan kearsipan lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.
2. Studi Lapangan (Field Research), pada studi lapangan ini penulis melakukan beberapa hal berikut:
 - a. Pengamatan (Observasi). Penulis melakukan pengamatan pada objek penelitian yaitu orang, benda atau kejadian lainnya yang ada pada objek penelitian penulis.
 - b. Wawancara (Interview).
 - c. Daftar Pertanyaan (Kuesioner Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Etos Kerja (X2) dan Disiplin (X3) secara sendiri - sendiri terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + e$$

Keterangan :



- Y : Kepuasan Masyarakat
A : Konstanta
(X1) : Kualitas Pelayanan
(X2) : Etos Kerja
(X3) : Disiplin
b : Koefisien Regresi
e : error term (kesalahan)

Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali, (2018 :136), uji parsial digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya variabel bebas terhadap variabel terikat atau untuk menguji apakah variabel – variabel bebas benar – benar berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara terpisah atau parsial, hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini yaitu :

- H_0 = variabel – variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- H_a : variabel – variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terikat. Dasar pengambilan angka probabilitas signifikan, yaitu:

a. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan tingkat kepercayaan 95%, berikut ini kriteria pengujian simultan yaitu sebagai berikut :

- $H_0: b_1 = b_2 \leq$: artinya tidak terdapat pengaruh variabel – variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.
- $H_a: b_1 = b_2 >$: artinya terdapat pengaruh variabel – variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian: H_0 ditolak jika signifikan $F < 0,05$ H_0 diterima jika signifikan $F > 0,05$

Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai adjusted R – Squared (Ghozali, 2018). Rumus koefisien determinasi yaitu :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) diperoleh nilai sebesar 0.621, hal ini memiliki arti jika variabel Kualitas Pelayanan ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.621 satu – satuan. Nilai koefisien regresi ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan

Masyarakat (Y) sebesar 0.621 atau 62.1 % dan sisanya 37.9 % dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis.

Pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$, maka menerima H_a dan menolak H_0 , hal ini berarti Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil wawancara penulis yang dilakukan di Kantor Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim, ditemui beberapa masalah yaitu, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih rendah, dimana dalam hal ini masih adanya masyarakat yang tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asrena, 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Etos Kerja, Dan Disiplin Terhadap Kepuasan masyarakat Di Pusat Sains Dan Teknologi Akseleratorba Dan Tenaga Nuklirnasional Yogyakarta. Hasil pembahasan didapat bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan masyarakat.

Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai koefesien regresi variabel Etos Kerja (X2) diperoleh nilai sebesar 0.164, hal ini memiliki arti jika variabel Etos Kerja ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.164 satu – satuan. Nilai koefesien regresi ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel Etos Kerja terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.164 atau 16.4 % dan sisanya 83.6 % dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis.

Pengujian pengaruh Etos Kerja (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), diperoleh nilai signifikan sebesar $0.022 < 0,05$, maka menerima H_a dan menolak H_0 , hal ini berarti Etos Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil wawancara penulis yang dilakukan di Kantor Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim, ditemui beberapa masalah yaitu, Etos kerja yang ada belum menunjukkan etos kerja yang baik hal ini dapat dilihat dari kepribadian pegawai yang belum memiliki hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhandi, 2018, Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin terhadap Kepuasan masyarakat di Badan Diklat dan Litbang Kabupaten Kutai Timur. Hasil pembahasan didapat bahwa Etos Kerja Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan masyarakat.

Pengaruh Disiplin Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai koefesien regresi variabel Disiplin (X3) diperoleh nilai sebesar 0.374, hal ini memiliki arti jika variabel Disiplin ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.374 satu – satuan. Nilai koefesien regresi ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel Disiplin terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.374 atau 37,4 % dan sisanya 62.6 % dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis.

Pengujian pengaruh Disiplin (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), diperoleh nilai signifikan sebesar $0.014 < 0,05$, maka menerima H_a dan menolak H_0 , hal ini berarti Disiplin (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Jadi hipotesis dalam penelitian ini bukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil wawancara penulis yang dilakukan di Kantor Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim, ditemui beberapa masalah yaitu, Kehadiran pegawai masih rendah, dimana masih adanya pegawai datang terlambat, keluar kantor saat jam kerja dan serta pulang kerja tidak sesuai jadwalnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asrena, 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Etos Kerja, Dan Disiplin Terhadap Kepuasan masyarakat Di Pusat Sains Dan Teknologi Akseleratorba Dan Tenaga Nuklirnasional Yogyakarta. Hasil pembahasan didapat bahwa Disiplin Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan masyarakat.



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Etos Kerja Dan Disiplin Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi dengan melihat hasil Adjusted R Square sebesar 0,604. Hal ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Etos Kerja (X2) dan Disiplin (X3) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 60.4 % dan sisanya 39.6 % dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis.

Hasil perhitungan secara simultan diperoleh nilai Signifikan, $0.000 < 0.05$, dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini memiliki arti variabel Kualitas Pelayanan (X1), Etos Kerja (X2) dan Disiplin (X3) berpengaruh signifikan secara bersama - sama terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil wawancara penulis yang dilakukan di Kantor Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim, ditemui beberapa masalah yaitu, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih rendah, dimana dalam hal ini masih adanya masyarakat yang tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Etos kerja yang ada belum menunjukkan etos kerja yang baik hal ini dapat dilihat dari kepribadian pegawai yang belum memiliki hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja. Kehadiran pegawai masih rendah, dimana masih adanya pegawai datang terlambat, keluar kantor saat jam kerja dan serta pulang kerja tidak sesuai jadwalnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim
2. Etos Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim
3. Disiplin berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim
4. Kualitas pelayanan, etos kerja dan disiplin berpengaruh signifikan secara bersama – sama terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim

Saran

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim hendaknya ditingkatkan seperti kecepatan dalam pelayanan, keramatomahan pelayanan dan daya tanggap pegawai agar masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan semakin meningkat.
2. Dengan etos kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim, maka hendaknya etos kerja yang ada harus ditingkatkan dengan cara meningkatkan semangat kerja pegawai, ketekunan pegawai dalam bekerja dan inisiatif pegawai dalam menjalankan tugas
– tugasnya agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.
3. Disiplin kerja pegawai Kantor Camat Muara Enim Kabupaten Muara Enim harus ditingkatkan dengan memberikan sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja sehingga dengan adanya sanksi ini maka pegawai akan memiliki disiplin kerjayang baik, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Agung Kurniawan, Harbani Pasolong 2019. Transformasi Pelayanan Publik. Pembaharuan, Yogyakarta

- Aaini, 2020, Pengaruh Disiplin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bojonegoro
- Anita, 2019, Pengaruh Disiplin Kerja, Etos Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat pada PT. Zurich Topas Life Batam
- Arman. 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Terhadap Kepuasan masyarakat Pada PT. Sumber Mas Plastindo Gresik
- Asrena, 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Etos Kerja, Dan Disiplin Terhadap Kepuasan masyarakat Di Pusat Sains Dan Teknologi Akseleratorba Dan Tenaga Nuklirnasional Yogyakarta
- Bakhtiar dan Gadi 2020. Penyediaan fasilitas akan mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga akan menimbulkan kepuasan masyarakat atas pengguna pelayanan tersebut.
- Bharata, 2018. ada beberapa unsur – unsur dalam kualitas pelayanan Dede Hasan, 2020. Merumuskan indikator disiplin
- Desti, 2020, Pengaruh Etos Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat Pada Kantor Dinas Pemuda Dan Olahraga Provinsi Aceh
- Dhandi, 2018, Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin terhadap Kepuasan masyarakat di Badan Diklat dan Litbang Kabupaten Kutai Timur
- Diza, Moniharapon, dan Ogi, 2019. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan
- Djarwanto, 2020. Statistik Non Parametrik, Bagian I Edisi 3 : BPFU-UGM.
- Kedua, Bumi Aksara Jakarta
- Rivai, 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan . Edisike-7. Depok: PT RAJAGRAFINDO
- Rosdy Ruslan, 2018. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi.
- Rumanti, Maria
- Roth, 2019. Kualitas pelayanan adalah pelayanan publik yang diartikan sebagai pelayanan yang tersedia untuk umum
- Sedarmayanti, 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian, 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara,. Jakarta Sinambela, Harbani Pasolong 2018. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Sinamo, 2020. Manajemen Bisnis. Jakarta: Rineka Cipta
- Septini, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Terhadap Kepuasan masyarakat Pada Dinas Kesejahteraan Dan Sosial Provinsi Sumatera Utara
- Sugiyono, 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&H, Alfabeta Bandung
- Suryabrata, 2018. Metodologi Penelitian, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta
- Sarwono, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha. Ilmu.
- Westbook dan Relly dalam Tjiptono, 2020. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Widiyanto, 2020. SPSS For Window untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian. Surakarta: BP-FKIP UMS.
- Yandi, 2018, Pengaruh Etos Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan masyarakat Pada Dinas Kebersihan, Pertamanan Dan Pencegahan Kebakaran Kota Padangsidimpuan
- Yusi, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pendidikan di Kota Bandung