

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan agar dapat melakukan analisis terhadap pengaruh kualitas pelayanan publik, responsivitas dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Banyuputih Lor. Sebanyak 60 responden yang pernah menerima pelayanan menjadi sampel penelitian ini. Pengumpulan data dilaksanakan dengan dilakukannya penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis dengan memakai metode regresi linier berganda dengan berbantu SPSS versi 21. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, responsivitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kepuasan masyarakat perlu didukung oleh perbaikan kualitas pelayanan serta penegakan disiplin kerja pegawai. Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan rujukan dalam evaluasi dan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa.

Kata kunci: kualitas pelayanan, responsivitas, disiplin, kepuasan masyarakat

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of public service quality, responsiveness, and employee discipline on community satisfaction at the Village Office of Banyuputih Lor. A total of 60 respondents who had received services were selected as the research sample. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS version 21. The results showed that public service quality and employee discipline had a significant effect on community satisfaction, with coefficient values respectively. Meanwhile, responsiveness did not have a significant effect. These findings emphasize that improving service quality and enforcing employee discipline are crucial for increasing community satisfaction.

Answer: discipline community satisfaction

