



Disiplin Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Di Desa Tanjungkerta, Kecamatan Pagerageung, Kabupaten Tasikmalaya

Mahesa Anabrang Widiyanto^{1*}, Yayan Rudianto², Endang Syarif³

^{1,2} Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Latifah Mubarokiyah

³ Prodi Keuangan dan Perbankan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Latifah Mubarokiyah

*Penulis Korespondensi: widiyantomahesa46@gmail.com

Received: 30/08/2026 | Accepted: 02/10/2026 | Publication: 05/10/2026

Abstract: This study aims to determine the effect of village apparatus work discipline on public service satisfaction in Tanjungkerta Village, Pagerageung District, Tasikmalaya Regency. The research method used is quantitative descriptive causal with a sample of 95 heads of households selected using purposive sampling technique. Data were analyzed using simple linear regression after being transformed through the Method of Successive Interval (MSI). The results of descriptive analysis show that the work discipline of village apparatus is in the "Fair" (Cukup) category (score 2,568), while public service satisfaction is in the "Good" (Baik) category (score 2,969). Based on hypothesis testing, work discipline has a positive and significant effect on public service satisfaction partially ($t\text{-count} = 9.823 > t\text{-table} = 1.986$; $\text{sig. } 0.000 < 0.05$). The coefficient of determination (R^2) shows that the work discipline variable contributes 50.9% in explaining public service satisfaction, while the remaining 49.1% is influenced by other factors outside the model. Time compliance and physical presence integrity dimensions are critical aspects requiring substantive improvement to optimize public service quality

Keywords: Work Discipline, Public Service Satisfaction, Village Apparatus



Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Widiyanto, M. A., Rudianto, Y., & Syarif, E. (2026). Disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Tanjungkerta, Kecamatan Pagerageung, Kabupaten Tasikmalaya. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 6(5), 2867-2874. <https://doi.org/10.53625/jirk.v6i5.13398>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Hardiyansyah, 2020). Kualitas pelayanan publik pada umumnya dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat, yang menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kinerja birokrasi pemerintah.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat nasional mencapai 91,13 dengan kategori sangat baik (KemenPANRB, 2026). Meskipun demikian, capaian nasional tersebut tidak serta-merta

mencerminkan kondisi di seluruh unit pelayanan, khususnya pada pemerintahan desa yang merupakan garda terdepan pelayanan publik sesuai amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Keberhasilan pelayanan publik di tingkat desa sangat bergantung pada kinerja aparatur yang menjalankannya secara langsung (Dwiyanto, 2021), dan salah satu penentu utamanya adalah disiplin kerja perangkat desa dalam menaati aturan waktu, prosedur, serta integritas kehadiran di tempat tugas (Sedarmayanti, 2020).

Desa Tanjungkerta, Kecamatan Pagerageung, Kabupaten Tasikmalaya, telah menerapkan sistem kerja yang teratur, termasuk jam pelayanan pukul 07.45–15.45 WIB dan sistem absensi *fingerprint*. Namun demikian, hasil pra-survey peneliti terhadap 30 responden yang pernah menerima layanan menunjukkan adanya kesenjangan yang serius: 80% responden pernah mendapati perangkat desa tidak berada di tempat pada jam kerja, 70% menilai kehadiran perangkat belum konsisten dengan jam pelayanan, dan 67% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Fenomena ini menunjukkan bahwa sistem pengawasan digital berbasis *fingerprint* belum sepenuhnya mampu menjamin integritas kehadiran fisik aparatur di meja pelayanan.

Penelitian terdahulu mengenai disiplin kerja dan kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan, namun umumnya mengombinasikan variabel disiplin dengan variabel lain seperti kualitas pelayanan atau kinerja pegawai (Trisnawati et al., 2024; Fadilah et al., 2024), serta belum menyoroti secara spesifik wilayah Kabupaten Tasikmalaya maupun subjek Perangkat Desa dengan skema penggajian Siltap yang khas. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus mendalam terhadap disiplin kehadiran fisik perangkat desa yang dikaitkan langsung dengan kepuasan masyarakat di Desa Tanjungkerta. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gambaran disiplin kerja perangkat desa, tingkat kepuasan pelayanan publik, serta besarnya pengaruh disiplin kerja perangkat desa terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Tanjungkerta, Kecamatan Pagerageung, Kabupaten Tasikmalaya.

LANDASAN TEORI

Disiplin kerja merupakan usaha manajemen organisasi dalam menerapkan dan menjalankan peraturan yang wajib dipatuhi oleh setiap pegawai tanpa terkecuali, serta bagian integral dari pengelolaan sumber daya manusia yang berkaitan dengan pemeliharaan relasi kerja (Arief & Suwanto, 2020; Dessler, 2020). Disiplin kerja mencerminkan kesadaran mental dan sikap hormat

aparatur terhadap peraturan instansi sehingga aparatur menyesuaikan diri secara sukarela demi efektivitas pencapaian tujuan organisasi (Trisnawati et al., 2024). Dalam penelitian ini, disiplin kerja diukur melalui empat indikator, yaitu ketaatan aturan waktu, ketaatan aturan organisasi, ketaatan perilaku tugas, dan integritas di tempat kerja (Fadilah et al., 2024; Trisnawati et al., 2024).

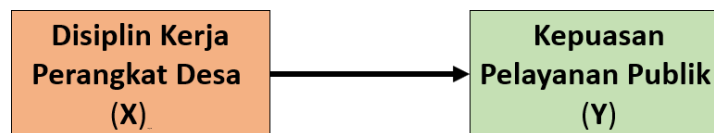
Kepuasan pelayanan publik adalah tingkat perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan ekspektasi dengan kinerja pelayanan aktual yang diterima dari aparatur pemerintah (Zahari et al., 2025). Kepuasan mencerminkan sensasi menyenangkan yang dirasakan individu ketika mendapatkan hasil yang diinginkan dari interaksi pelayanan



(Remoaldo et al., 2020; Tjiptono, 2017). Indikator kepuasan pelayanan publik dalam penelitian ini merujuk pada keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), keramahan petugas (courtesy), dan kejelasan prosedur (Yanto et al., 2025; Tjiptono, 2017).

Kajian terhadap lima penelitian terdahulu menunjukkan konsistensi temuan bahwa disiplin kerja aparatur berperan sentral dalam membentuk kepuasan masyarakat. Trisnawati et al. (2024) di Balaidesa Kubangsari dan Rulianti & Nurpribadi (2024) di Desa Waluya membuktikan pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat secara parsial maupun simultan. Hamzah (2023) pada Kecamatan Bungah menemukan bahwa disiplin kerja bahkan menjadi faktor paling dominan dibandingkan kualitas pelayanan itu sendiri, sedangkan Fadilah et al. (2024) di Kecamatan Klari dan Yanto et al. (2025) di Jambi menegaskan peran disiplin sebagai fondasi kepuasan, baik secara langsung maupun melalui mediasi kualitas pelayanan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan di luar Kabupaten Tasikmalaya dan menggabungkan disiplin dengan variabel lain yang lebih luas, sehingga terdapat kekosongan informasi mengenai efektivitas murni disiplin kerja tunggal perangkat desa dalam menjawab ekspektasi warga di wilayah pedesaan Priangan Timur.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dijelaskan bahwa dengan variabel Disiplin Kerja akan dikumpulkan data, kemudian dihitung seberapa besar pengaruhnya terhadap Kinerja Perangkat Desa. Secara skematis hubungan dan pengaruh variabel-variabel tersebut dapat dilihat dalam gambar berikut ini:



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausal, yaitu menggambarkan kondisi variabel penelitian sekaligus menguji hubungan sebab-akibat antara variabel bebas dan variabel terikat (Hair et al., 2020; Sugiyono, 2022). Disiplin kerja perangkat desa (X) diposisikan sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan pelayanan publik (Y) sebagai variabel dependen. Penelitian dilaksanakan di Desa Tanjungkerta, Kecamatan Pagerageung, Kabupaten Tasikmalaya, yang melayani 5.482 penduduk (1.902 Kepala Keluarga) yang tersebar di tiga dusun, yaitu Bojong Benteng, Cikoranji, dan Godebag.

Populasi penelitian ditetapkan sebanyak 1.902 Kepala Keluarga (KK) yang terdaftar di Desa Tanjungkerta. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 95 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria: (1) terdaftar sebagai warga Desa Tanjungkerta; (2) berusia minimal 17 tahun/memiliki KTP; (3) berstatus kepala keluarga; dan (4) pernah menerima layanan administrasi dari perangkat desa dalam satu tahun terakhir. Kuesioner disebar secara proporsional kepada 95 responden di tiga dusun tersebut.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert 1–5 (Sangat Setuju = 5 hingga Sangat Tidak Setuju = 1), didukung teknik observasi dan studi dokumentasi. Instrumen terdiri atas 8 item pernyataan untuk variabel Disiplin Kerja (X) dan 8 item pernyataan untuk variabel Kepuasan Pelayanan Publik (Y). Data ordinal hasil kuesioner ditransformasikan ke skala interval menggunakan Method of Successive Interval (MSI) sebelum dianalisis lebih lanjut.

Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas (korelasi Product Moment Pearson, r -hitung dibandingkan r -tabel) dan uji reliabilitas (koefisien Cronbach's Alpha > 0,60) (Ghozali, 2021). Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov) dan uji linearitas (Test for Linearity). Analisis data dilakukan dengan regresi linear sederhana ($Y = a + bX$), koefisien determinasi (R^2), serta uji hipotesis (uji t) pada taraf signifikansi 5%, seluruhnya diolah menggunakan IBM SPSS Statistics versi 27 for windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dari 95 responden, sebanyak 56 orang (59%) berjenis kelamin laki-laki dan 39 orang (41%) perempuan, sejalan dengan status responden sebagai Kepala Keluarga yang umumnya dipegang oleh laki-laki. Berdasarkan usia, 32 responden (34%) berada pada kategori usia produktif (19–40 tahun) dan 63 responden (66%) berada pada kategori usia dewasa/senior (>40 tahun). Berdasarkan jenis layanan yang pernah diterima, mayoritas responden mengurus KTP (46 orang; 48,4%) dan KK (36 orang; 37,9%), diikuti SKTM (8 orang; 8,4%) dan SKU (5 orang; 5,3%).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan $df = 93$ pada taraf signifikansi 5% menghasilkan nilai r -tabel sebesar 0,2017. Hasil pengujian menunjukkan seluruh 8 item pernyataan variabel Disiplin Kerja (X) memiliki r -hitung antara 0,241–0,878, dan seluruh

8 item variabel Kepuasan Pelayanan (Y) memiliki r -hitung antara 0,316–0,688, yang keseluruhannya lebih besar dari r -tabel sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,844 untuk variabel Disiplin Kerja dan 0,610 untuk variabel Kepuasan Pelayanan, keduanya di atas ambang batas 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Disiplin Kerja (X)	0,844	8	Reliabel
Kepuasan Pelayanan (Y)	0,610	8	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah SPSS V.27, 2026

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 (> 0,05), sehingga data residual berdistribusi normal. Uji linearitas melalui Test for Linearity menghasilkan nilai signifikansi Deviation from Linearity sebesar 0,079 (> 0,05), sehingga hubungan antara Disiplin Kerja dan Kepuasan Pelayanan dinyatakan linear. Dengan terpenuhinya kedua asumsi tersebut, analisis regresi linear sederhana

dapat dilanjutkan.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas dan Linearitas

Pengujian	Nilai Sig.	Nilai Kritis	Keterangan
Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	0,200	> 0,05	Berdistribusi Normal
Linearitas (Deviation from Linearity)	0,079	> 0,05	Linear

Sumber: Data Primer, diolah SPSS V.27, 2026

Analisis Deskriptif

Berdasarkan perhitungan Nilai Jenjang Interval (NJI), variabel Disiplin Kerja perangkat desa memperoleh Skor total sebesar 2.568 dari nilai maksimum 3.800, sehingga berada pada kategori “Cukup”. Skor terendah terdapat pada indikator ketaatan waktu, yaitu kehadiran tepat waktu (Skor 264) dan konsistensi keberadaan di meja pelayanan (Skor 278), keduanya berkategori “Kurang Baik”. Variabel Kepuasan Pelayanan Publik memperoleh Skor total sebesar 2.969, berada pada kategori “Baik”, dengan Skor tertinggi pada indikator keramahan petugas (Skor 391) dan empati petugas (Skor 388), sedangkan aspek kesediaan petugas membantu warga memperoleh penilaian relatif rendah dibanding indikator lain.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh Disiplin Kerja (X) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	B	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	21,279	1,031	20,634	0,000
Disiplin Kerja	0,369	0,038	9,823	0,000

Sumber: Data Primer, diolah SPSS V.27, 2026

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh persamaan regresi $Y = 21,279 + 0,369X$. Nilai konstanta sebesar 21,279 menunjukkan bahwa tanpa peningkatan disiplin kerja, kepuasan pelayanan masyarakat tetap berada pada titik dasar tertentu yang dipengaruhi faktor lain di luar model. Koefisien regresi sebesar 0,369 dan bertanda positif menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan Disiplin Kerja akan meningkatkan Kepuasan Pelayanan sebesar 0,369 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan.

Koefisien Korelasi dan Determinasi

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi (Model Summary)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,714	0,509	0,504	1,764

Sumber: Data Primer, diolah SPSS V.27, 2026

Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,714 menunjukkan hubungan yang kuat dan searah antara Disiplin Kerja dan Kepuasan Pelayanan. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,509 menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja mampu menjelaskan 50,9% variasi Kepuasan Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 49,1% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kualitas fasilitas pelayanan, sistem administrasi, dan kompetensi teknis aparatur.

Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis (Uji t Parsial)

Variabel	t-hitung	t-tabel	Sig.	Keterangan
Disiplin Kerja → Kepuasan Pelayanan	9,823	1,986	0,000	Signifikan

Sumber: Data Primer, diolah SPSS V.27, 2026

Nilai t-hitung sebesar 9,823 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,986, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, disiplin kerja perangkat desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Tanjungkerta, Kecamatan Pagerageung, Kabupaten Tasikmalaya.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Disiplin Kerja (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Publik (Y), dengan t-hitung sebesar 9,823 yang jauh melampaui t-tabel sebesar 1,986 pada taraf signifikansi 0,000. Kekuatan hubungan antarvariabel tergolong kuat, ditunjukkan oleh koefisien korelasi (R) sebesar 0,714 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,509, yang berarti disiplin kerja mampu menjelaskan 50,9% variasi kepuasan pelayanan publik. Menariknya, kontribusi sebesar itu dihasilkan oleh variabel yang secara deskriptif hanya berada pada kategori “Cukup”, menegaskan bahwa kekuatan pengaruh suatu variabel tidak selalu berbanding lurus dengan tingginya capaian deskriptifnya.

Pembacaan lebih mendalam terhadap Skor per indikator memperlihatkan fenomena yang tampak kontradiktif namun saling menjelaskan. Indikator sikap interpersonal aparatur, yaitu keramahan dan empati petugas, memperoleh Skor tinggi dengan kategori “Baik”. Sebaliknya, indikator ketaatan waktu, yaitu kehadiran tepat waktu dan konsistensi keberadaan di meja pelayanan, memperoleh Skor rendah pada kategori “Kurang Baik”. Temuan ini mengonfirmasi kondisi di lapangan bahwa sistem presensi fingerprint di Kantor Desa Tanjungkerta belum sepenuhnya menjamin kehadiran fisik aparatur di meja pelayanan sepanjang jam operasional; aparatur tercatat hadir secara administratif, namun kerap tidak berada di posnya ketika warga datang untuk mengurus keperluan administratif.

Kondisi tersebut memberikan pelajaran bahwa keramahan semata tidak cukup membawa kepuasan masyarakat mencapai kategori “Sangat Baik” apabila tidak dibarengi kepastian dan kedisiplinan kehadiran. Kepuasan publik pada hakikatnya merupakan hasil perbandingan antara ekspektasi masyarakat dengan kinerja aktual yang dirasakan (Zahari et al., 2025); ketika warga mengharapkan pelayanan yang cepat dan pasti waktunya namun kerap dihadapkan pada kekosongan petugas, sikap ramah aparatur hanya mampu meredam sebagian kekecewaan tanpa menutup kesenjangan ekspektasi secara utuh. Kualitas pelayanan publik yang prima menuntut keselarasan antara dimensi sikap petugas dengan dimensi keandalan dan daya tanggap layanan (Hardiyansyah, 2020); ketika salah satu dimensi tersebut pincang, khususnya pada aspek ketepatan waktu, persepsi kepuasan masyarakat secara keseluruhan akan tertahan pada level moderat.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian Hamzah (2023) yang menegaskan bahwa disiplin kerja merupakan faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat, bahkan melampaui pengaruh kualitas pelayanan itu sendiri. Nilai R^2 sebesar 50,9% dalam penelitian ini juga konsisten dengan temuan Trisnawati et al. (2024) di

Balaidesa Kubangsari yang membuktikan bahwa disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada level pemerintahan desa. Dengan demikian, hasil penelitian di Desa Tanjungkerta ini memperkaya bukti empiris bahwa pola hubungan disiplin kerja dan kepuasan pelayanan bersifat konsisten lintas konteks kewilayahan, sekaligus menegaskan bahwa penguatan disiplin kerja aparatur—khususnya pada aspek ketaatan waktu dan integritas kehadiran—merupakan strategi yang paling strategis dan berbasis bukti untuk mendongkrak kepuasan masyarakat Desa Tanjungkerta menuju kategori yang lebih tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: (1) disiplin kerja perangkat desa di Desa Tanjungkerta secara akumulatif berada pada kategori “Cukup”, dengan kelemahan mendasar pada aspek ketaatan waktu dan integritas kehadiran fisik di meja pelayanan; (2) kepuasan pelayanan publik di Desa Tanjungkerta secara umum dipersepsikan “Baik” oleh masyarakat, dengan kekuatan utama pada aspek keramahan dan empati petugas, namun masih menyisakan catatan kritis pada dimensi daya tanggap; dan (3) disiplin kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik ($t\text{-hitung} = 9,823 > t\text{-tabel} = 1,986$; $\text{sig.} = 0,000$), dengan kontribusi sebesar 50,9% terhadap variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 49,1% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

Berdasarkan temuan tersebut, Pemerintah Desa Tanjungkerta disarankan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem pengawasan kehadiran, mengingat sistem *finger print* belum sepenuhnya menjamin kehadiran fisik aparatur di meja pelayanan, misalnya melalui supervisi langsung oleh kepala urusan atau kepala desa, tanpa mengurangi budaya keramahan yang sudah dinilai baik oleh masyarakat. Masyarakat diharapkan berperan aktif memberikan masukan melalui kanal pengaduan desa, sementara peneliti selanjutnya disarankan mengeksplorasi variabel lain di luar model ini, seperti kualitas sarana prasarana atau sistem informasi desa digital, guna memperoleh solusi yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, S., & Suwanto. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Rasail Media Group.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (6th ed.). SAGE Publications.
- Dessler, G. (2020). Human Resource Management (16th ed.). Pearson.
- Dwiyanto, A. (2021). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Gadjah Mada University Press.
- Fadilah, N., et al. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Klari Kabupaten Karawang. Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi, 2(1). <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v2i1.1118>
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 (Ed. 10).

- Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., et al. (2020). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hamzah, M. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(3). <https://doi.org/10.26740/jim.v11n3.p715-726>
- Hardiyansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2026). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Tahun 2024*. KemenPANRB.
- Remoaldo, P., et al. (2020). Satisfaction of residents with public services in small cities. *Sustainability*, 12(11), 4755. <https://doi.org/10.3390/su12114755>
- Riyanto, S., & Setyorini, A. (2023). *Metodologi Penelitian Objek Bisnis dan Manajemen*. Deepublish.
- Rulianti, E., & Nurpribadi, A. (2024). The effect of public service quality, work discipline, and organizational culture on community satisfaction. *International Journal of Social Science and Business*, 8(2). <https://doi.org/10.23887/ijssb.v8i2.67890>
- Sedarmayanti. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (Ed. Revisi). Refika Aditama.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (8th ed.). Wiley.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Ed. 2). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Trisnawati, et al. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat (Studi kasus pada Kantor Balaidesa Kubangsari). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13(1).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Yanto, et al. (2025). The effect of discipline and work environment on public satisfaction mediated by the quality of public services at the Population and Civil Registration Service of West Tanjung Jabung Regency. *Journal of Management and Social Science*.
- Zahari, et al. (2025). Determinants of public satisfaction in local government services. *International Journal of Public Leadership*.