



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara

Aisyah Pratama^{1*}, Isyuliardi Maas², Arina Sovia³

^{*1,2,3}Manajemen, STIE Widyaswara Indonesia, Indonesia

^{1*}aisyahpratama392@gmail.com, ²isyuliardi@gmail.com, ³sovia0574@email.com

Corresponding Author

Nama Penulis : Aisyah Pratama

E-mail : aisyahpratama392@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat gambaran dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, akuntabilitas dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara. Sampel ditentukan menggunakan teknik *Simple Random Sampling* melalui rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 98 responden. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Serta disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji ANOVA atau uji F menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, akuntabilitas dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara. Hasil ini menunjukkan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk menjelaskan variasi kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Lingkungan Kerja, Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja

Abstract

The purpose of this study is to describe and analyze the influence of service quality, accountability, and work discipline on community satisfaction in Pakan Rabaa Utara Village. The sample was determined using the Simple Random Sampling technique through the Slovin formula with a 10% error rate, resulting in 98 respondents. The results of the t-test indicate that the service quality variable has a significant effect on community satisfaction. The accountability variable also has a significant effect on community satisfaction, while the work discipline variable has no significant effect on community satisfaction. The results of the ANOVA test or F-test show that, simultaneously, service quality, accountability, and work discipline have a significant effect on community satisfaction in Pakan Rabaa Utara Village. These results indicate that the regression model used in this study is appropriate for explaining variations in community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Accountability, Work Discipline, Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam (Arlan & Aida, 2023), menegaskan bahwa salah satu tujuan berdirinya Negara Republik Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut menunjukkan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui penyelenggaraan sistem pemerintahan yang baik

Instansi pemerintah merupakan lembaga yang menjadi wadah penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Kinerja instansi pemerintah dapat berjalan secara optimal apabila didukung oleh sumber daya manusia dan sumber daya pendukung yang memadai. Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam instansi pemerintahan, terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik di kantor desa. Menurut (Syamsuddinor 2014), dan (M. A. Putra, Suryani, Bismark, et al., 2025), sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam organisasi yang memiliki kontribusi strategis dalam pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dan dominan karena setiap individu perlu bekerja sama secara efektif dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi (M. A. Putra, Suryani, Yanti, et al., 2025; Trisnawati et al., 2024). Salah satu tujuan yang ingin dicapai melalui penyelenggaraan pelayanan tersebut adalah terwujudnya kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu dasar penting yang mencerminkan kualitas kehidupan dan tingkat kemajuan suatu negara. Konsep ini tidak hanya sebatas istilah, tetapi juga menggambarkan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta melibatkan masyarakat dalam proses penyusunan kebijakan. Keberhasilan suatu negara tidak hanya dinilai dari aspek ekonomi, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara menyeluruh (Chandra & Efendi, 2024; E. S. E. A. P. T. Y. M. A. Putra, 2025; M. A. Putra & Yanti, 2024).

Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan (Sapitri & Sari, 2022), akuntabilitas (Harbama et al., 2024), dan disiplin kerja (Rosanto & Saputra, 2019). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai penilaian yang muncul dari perbandingan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai (Decrisent et al., 2025; M. A. Putra & Yanti, 2024). Kinerja pegawai yang baik akan terlihat dari pencapaian kerja yang dihasilkan dalam suatu instansi. Salah satu indikator yang mencerminkan kinerja pegawai tersebut adalah terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selain kualitas pelayanan, akuntabilitas juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Menurut Lawton dan Rose dalam (Sukatin & Nasution, 2021), akuntabilitas merupakan suatu proses yang menuntut individu atau kelompok untuk melaporkan aktivitas serta pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Akuntabilitas sebagai salah satu prinsip good governance berkaitan dengan kewajiban pimpinan untuk mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan hasil yang dicapai sesuai dengan wewenang yang diberikan. Penerapan prinsip akuntabilitas berperan dalam menciptakan sistem pengendalian yang efektif sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja organisasi.

Selain kualitas pelayanan dan akuntabilitas, disiplin kerja juga memiliki peran penting dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi. Disiplin diperlukan untuk menjaga efektivitas dan efisiensi kerja melalui pencegahan serta perbaikan terhadap tindakan yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Menurut (Ablian et al., 2024; Afrimadona et al., 2024; Elmita et al., 2023; Irfan et al., 2025; Kadhafi et al., 2022; Pratama et al., 2025; Ramadani et al., 2024; Ramayunis et al., 2024), disiplin kerja merupakan sikap patuh dan menghormati peraturan yang berlaku dalam organisasi sehingga mendorong pegawai untuk menaati ketentuan yang telah ditetapkan secara sukarela. Tanpa adanya disiplin kerja yang baik dari setiap pegawai, organisasi akan mengalami kesulitan dalam mewujudkan tujuan yang telah direncanakan. Oleh karena itu, disiplin kerja menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi yang diperoleh dari masyarakat, masih ditemukan berbagai keluhan terkait pelayanan di Nagari Pakan Rabaa Utara. Beberapa masyarakat menilai proses pelayanan masih lambat, kurang profesional, dan kurang menunjukkan sikap ramah serta empati. Pelayanan administrasi yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat terkadang memerlukan waktu lebih lama akibat keterbatasan sumber daya manusia maupun ketidakhadiran perangkat nagari. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, masih terdapat kendala dalam penyediaan informasi pelayanan. Belum tersedianya papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan alur pengurusan administrasi menyebabkan masyarakat

sering mengalami kebingungan saat mengurus berbagai keperluan. Keterbatasan sarana pendukung juga turut memperlambat proses pelayanan karena masyarakat harus melengkapi sendiri dokumen yang diperlukan. Di samping itu, ketidakhadiran wali nagari atau perangkat yang berwenang pada waktu tertentu sering menyebabkan tertundanya penyelesaian dokumen administrasi.

Hasil observasi juga menunjukkan adanya permasalahan pada aspek akuntabilitas. Sebagian masyarakat merasa kurang memperoleh informasi mengenai penggunaan dana desa, pelaksanaan pembangunan, maupun penyaluran bantuan sosial. Kurangnya transparansi tersebut dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintahan nagari.

Selain kualitas pelayanan dan akuntabilitas, disiplin kerja juga menjadi perhatian. Meskipun pelayanan telah berjalan sesuai ketentuan, kehadiran perangkat nagari selama jam kerja belum sepenuhnya optimal sehingga masyarakat terkadang harus menunggu cukup lama atau kembali pada hari lain untuk memperoleh pelayanan. Kondisi ini dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah nagari.

Berbagai penelitian telah menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan, akuntabilitas, disiplin kerja dan kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh (Juliannor & Noor, 2025) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, adapun besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Sungai Buluh Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong adalah sebesar 49,6%, adapun 50,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Harbama et al., 2024) di Desa Taulan Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang menunjukan bahwa akuntabilitas dan transparansi pengelolaan dana desa secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Taulan Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang.

Berikutnya penelitian yang dilakukan oleh (Manoppo et al., 2023) di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow menunjukan bahwa kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan, kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lolak dan disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lolak.

Berbagai fenomena tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat perlu diteliti lebih lanjut sebagai indikator keberhasilan pelayanan publik di Nagari Pakan Rabaa Utara.

Tabel 1
Data Jumlah Perangkat dan Staff Nagari Pakan Rabaa Utara

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Sekna (Sekretaris Nagari)	1 Orang
2	Kaur Perencanaan	1 Orang
3	Kaur Umur	1 Orang
4	Kaur Keuangan	1 Orang
5	Kasi Pelayanan	1 Orang
6	Kasi Kesra	1 Orang
7	Kasi Pemerintahan	1 Orang
8	Staff	2 Orang
	Total	9 Orang

Sumber : Profil Nagari Pakan Rabaa Utara

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai untuk penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif karena bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen serta menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian ini dilakukan di Nagari Pakan Rabaa Utara Kecamatan Koto Parik Gadang Diatesh Kabupaten Solok Selatan

pada bulan November 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara, Kecamatan Koto Parik Gadang Diateh, Kabupaten Solok Selatan, Provinsi Sumatera Barat. Sampel yang diambil menggunakan teknik *simple random sampling* dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 98 responden dari jumlah populasi 3.652. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

HIPOTESIS

- Ho1 : Kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara
- Ha1 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara
- Ho2 : Akuntabilitas berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara
- Ha2 : Akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara.
- Ho3 : Disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara
- Ha3 : Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara
- Ho4 : Kualitas pelayanan, akuntabilitas dan disiplin kerja secara bersamaan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara
- Ha4 : Kualitas pelayanan, akuntabilitas dan disiplin kerja secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Suatu data dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sebaliknya, data dinyatakan tidak valid jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel atau nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, serta $df - 2 = 98 - 2 = 96$ sebesar 0,1986.

Tabel 2
Uji Validitas Kepuasan masyarakat

Item pertanyaan	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Y1	0,1986	0,702	0,001	Valid
Y2	0,1986	0,813	0,001	Valid
Y3	0,1986	0,815	0,001	Valid
Y4	0,1986	0,768	0,001	Valid
Y5	0,1986	0,861	0,001	Valid
Y6	0,1986	0,824	0,001	Valid
Y7	0,1986	0,802	0,001	Valid
Y8	0,1986	0,767	0,001	Valid
Y9	0,1986	0,733	0,001	Valid
Y10	0,1986	0,858	0,001	Valid
Y11	0,1986	0,854	0,001	Valid
Y12	0,1986	0,810	0,001	Valid

Y13	0,1986	0,872	0,001	<i>Valid</i>
Y14	0,1986	0,891	0,001	<i>Valid</i>
Y15	0,1986	0,905	0,001	<i>Valid</i>

Sumber: Data diolah dengan SPSS 2025

Pada Tabel 4.1, berdasarkan hasil uji validitas variabel Kepuasan Masyarakat, seluruh 15 item pernyataan memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,1986) dan nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Dengan demikian, instrumen kuesioner layak digunakan dalam penelitian ini karena mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat.

Tabel 3

Uji Validitas kualitas pelayanan

Item pertanyaan	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X1.1	0,1986	0,848	0,001	<i>Valid</i>
X1.2	0,1986	0,831	0,001	<i>Valid</i>
X1.3	0,1986	0,855	0,001	<i>Valid</i>
X1.4	0,1986	0,858	0,001	<i>Valid</i>
X1.5	0,1986	0,855	0,001	<i>Valid</i>
X1.6	0,1986	0,865	0,001	<i>Valid</i>
X1.7	0,1986	0,881	0,001	<i>Valid</i>
X1.8	0,1986	0,862	0,001	<i>Valid</i>
X1.9	0,1986	0,870	0,001	<i>Valid</i>
X1.10	0,1986	0,860	0,001	<i>Valid</i>
X1.11	0,1986	0,838	0,001	<i>Valid</i>
X1.12	0,1986	0,873	0,001	<i>Valid</i>
X1.13	0,1986	0,814	0,001	<i>Valid</i>
X1.14	0,1986	0,779	0,001	<i>Valid</i>
X1.15	0,1986	0,844	0,001	<i>Valid</i>

Sumber: Data diolah dengan SPSS 2025

Pada Tabel 4.2, berdasarkan hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X1), seluruh 15 item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,1986) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Dengan demikian, instrumen Kualitas Pelayanan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Tabel 4

Uji Validitas akuntabilitas

Item pertanyaan	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X2.1	0,1986	0,774	0,001	<i>Valid</i>
X2.2	0,1986	0,846	0,001	<i>Valid</i>
X2.3	0,1986	0,896	0,001	<i>Valid</i>
X2.4	0,1986	0,863	0,001	<i>Valid</i>
X2.5	0,1986	0,866	0,001	<i>Valid</i>
X2.6	0,1986	0,867	0,001	<i>Valid</i>
X2.7	0,1986	0,906	0,001	<i>Valid</i>
X2.8	0,1986	0,849	0,001	<i>Valid</i>
X2.9	0,1986	0,843	0,001	<i>Valid</i>
X2.10	0,1986	0,898	0,001	<i>Valid</i>
X2.11	0,1986	0,892	0,001	<i>Valid</i>
X2.12	0,1986	0,900	0,001	<i>Valid</i>
X2.13	0,1986	0,825	0,001	<i>Valid</i>
X2.14	0,1986	0,876	0,001	<i>Valid</i>
X2.15	0,1986	0,850	0,001	<i>Valid</i>

Sumber: Data diolah dengan SPSS 2025

Pada Tabel 4.3, Berdasarkan hasil uji validitas variabel Akuntabilitas (X2), seluruh 15 item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,1986) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Oleh karena itu, instrumen Akuntabilitas layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 5
Uji Validitas disiplin kerja

Item pertanyaan	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X3.1	0,1986	0,882	0,001	Valid
X3.2	0,1986	0,840	0,001	Valid
X3.3	0,1986	0,880	0,001	Valid
X3.4	0,1986	0,788	0,001	Valid
X3.5	0,1986	0,857	0,001	Valid
X3.6	0,1986	0,667	0,001	Valid
X3.7	0,1986	0,871	0,001	Valid
X3.8	0,1986	0,865	0,001	Valid
X3.9	0,1986	0,878	0,001	Valid
X3.10	0,1986	0,912	0,001	Valid
X3.11	0,1986	0,865	0,001	Valid
X3.12	0,1986	0,880	0,001	Valid
X3.13	0,1986	0,851	0,001	Valid
X3.14	0,1986	0,889	0,001	Valid
X3.15	0,1986	0,847	0,001	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 2025

Pada Tabel 4.4, Berdasarkan hasil uji validitas variabel Disiplin Kerja (X3), seluruh 15 item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,1986) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Dengan demikian, instrumen Disiplin Kerja layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2018a), apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$, maka kuesioner dinyatakan reliabel.

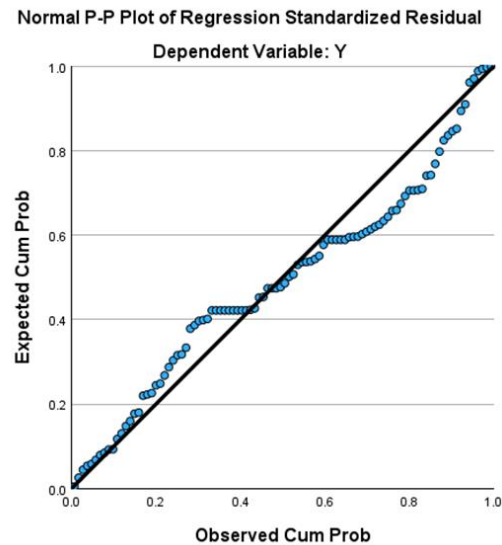
Tabel 6
Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kepuasan masyarakat	0,964	Reliabel
2	Kualitas pelayanan	0,972	Reliabel
3	Akuntabilitas	0,975	Reliabel
4	Disiplin kerja	0,972	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas, dan Disiplin Kerja masing-masing sebesar 0,964; 0,972; 0,975; dan 0,972. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen penelitian dinyatakan sangat reliabel dan mampu menghasilkan data yang konsisten serta dapat dipercaya.

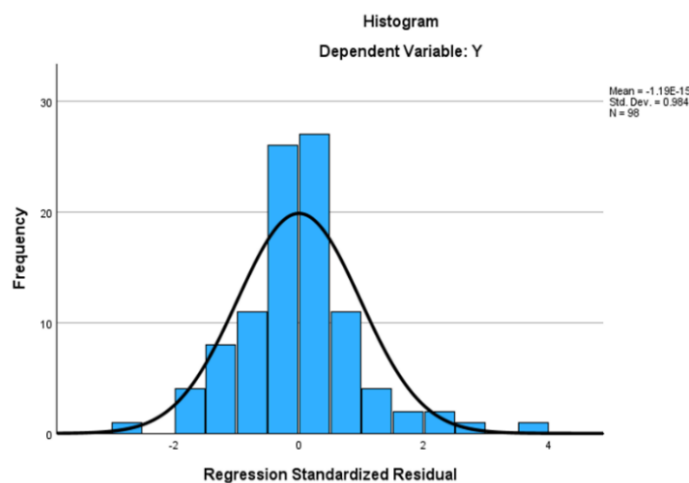
Uji Normalitas



Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2025

Gambar 1
Uji Normalitas *P-P Plot*

Berdasarkan hasil uji normalitas melalui grafik *Normal P-P Plot*, titik-titik residual terlihat menyebar di sekitar dan mengikuti garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas telah terpenuhi dan model regresi layak digunakan untuk analisis selanjutnya. Berikut merupakan pengujian normalitas menggunakan Histogram.



Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2025

Gambar 2
Histogram
Dependent Variabel : Y

Berdasarkan hasil uji normalitas melalui grafik *Histogram Regression Standardized Residual*, pola penyebaran residual membentuk kurva yang menyerupai lonceng dan relatif seimbang di sekitar nilai tengah. Hal ini menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas telah terpenuhi dan model regresi layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 7

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.48111947
Most Extreme Differences	Absolute		.124
	Positive		.124
	Negative		-.101
Test Statistic			.124
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			<.001
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		<.001
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.000
		Upper Bound	.001

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2025

Berdasarkan hasil *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, diperoleh nilai Asymp. Sig. < 0,001 dan *Monte Carlo Sig.* < 0,001, sehingga residual dinyatakan tidak berdistribusi normal. Namun, kondisi ini tidak menghalangi penggunaan analisis regresi karena jumlah sampel penelitian mencapai 98 responden. Menurut (Ghozali, 2018b), pada sampel yang cukup besar (lebih dari 30 responden), analisis parametrik tetap dapat digunakan karena berdasarkan *Central Limit Theorem*, distribusi residual cenderung mendekati normal. Oleh karena itu, analisis regresi dalam penelitian ini tetap dapat dilanjutkan.

Uji Multikolinearitas

Tabel 8

**Uji Multikoliniearitas
Coefficients^a**

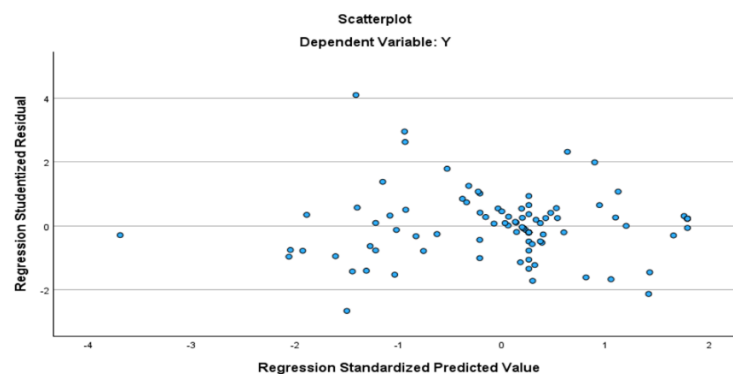
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6.673	2.155		3.096	.003		
X1	.470	.099	.495	4.736	<.001	.131	7.616
X2	.287	.095	.312	3.004	.003	.133	7.503
X3	.144	.091	.150	1.587	.116	.161	6.201

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2025

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, seluruh variabel memiliki nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami multikolinearitas, sehingga variabel independen layak digunakan dalam analisis regresi.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2025

Gambar 3
Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatter Plot

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas melalui *scatterplot*, titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah garis nol serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas, sehingga memenuhi asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Analisis Linear Berganda

Tabel 9
Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.673	2.155		3.096	.003
	X1	.470	.099	.495	4.736	<.001
	X2	.287	.095	.312	3.004	.003
	X3	.144	.091	.150	1.587	.116

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2025

Berdasarkan hasil output data diatas, dirumuskan model persamaan regresi:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

$$Y = 6.673 + 0,470 X_1 + 0,287 X_2 + 0,144 X_3 + \epsilon$$

Simpulannya:

- Nilai Konstanta (a) = 6,673
Nilai konstanta sebesar 6,673 menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan (X1), Akuntabilitas (X2), dan Disiplin Kerja (X3) bernilai nol, maka Kepuasan Masyarakat (Y) tetap sebesar 6,673.
- Koefisien kualitas pelayanan (X₁) = 0,470
Koefisien sebesar 0,470 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan

akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,470 satuan. Nilai t hitung $4,736 > t$ tabel $1,661$ dan $\text{sig.} < 0,05$, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

c. Koefisien akuntabilitas (X_2) = 0,287

Koefisien sebesar 0,287 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan akuntabilitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,287 satuan. Nilai t hitung $3,004 > t$ tabel $1,661$ dan $\text{sig.} 0,003 < 0,05$, sehingga akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

d. Koefisien disiplin kerja (X_3) = 0,144

Koefisien sebesar 0,144 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan disiplin kerja akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,144 satuan. Namun, nilai t hitung $1,587 < t$ tabel $1,661$ dan $\text{sig.} 0,116 > 0,05$, sehingga disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 10
Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			
					R Square Change	F Change	df1	df2
1	.930 ^a	.865	.861	3.536	.865	200.6382	3	94

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2026

Berdasarkan tabel *Model Summary* di atas, diperoleh nilai R sebesar 0,930 dan nilai R Square sebesar 0,865. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel X_1 , X_2 , dan X_3 memiliki hubungan yang sangat kuat dengan variabel kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa sebesar 86,5% variasi kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara dapat dijelaskan oleh variabel X_1 , X_2 , dan X_3 yang digunakan dalam penelitian. Sedangkan sisanya 13,5% ($100\% - 86,5\%$) dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Uji Parsial (Uji T)

Kriteria dalam uji parsial (Uji t) dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Uji hipotesis dengan membandingkan t hitung dan t tabel:
 - a) Apabila t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
 - b) Apabila t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Uji hipotesis berdasarkan nilai signifikansi:
 - a) Jika $\text{Sig.} > 0,05$, maka H_0 diterima (tidak ada pengaruh signifikan).
 - b) Jika $\text{Sig.} < 0,05$, maka H_0 ditolak (ada pengaruh signifikan).

Tabel 11
Uji Parsial

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.673	2.155		3.096	.003
	X1	.470	.099	.495	4.736	<.001
	X2	.287	.095	.312	3.004	.003
	X3	.144	.091	.150	1.587	.116

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2025

Hasil Uji T Variabel kualitas pelayanan

Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,736 yang melebihi nilai t_{tabel} sebesar 1,661 dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara.

Hasil Uji T Variabel akuntabilitas

Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,004 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,661 serta nilai signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, yang berarti bahwa akuntabilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara.

Hasil Uji T Variabel Disiplin Kerja

Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,587 yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,661 serta nilai signifikansi sebesar 0,116 yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak, yang berarti bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara.

Uji Simultan (Uji F)**Tabel 12**
Uji F (Uji secara Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	7528.535	3	2509.512	200.682	<.001 ^b
Residual	1175.465	94	12.505		
Total	8704.000	97			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2025

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 200,682 yang lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,70. Oleh karena itu, H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan disiplin kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara. Dengan demikian, model regresi yang digunakan telah memenuhi kelayakan dan mampu menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara

Berdasarkan hasil perhitungan uji t, diperoleh bahwa nilai t hitung sebesar 4,736 > t tabel 1,661, serta nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, sehingga H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Artinya, variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Nagari Pakan Rabaa Utara. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat nagari, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Ratmelia, (Dan et al., 2024) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan perizinan di Kabupaten Kutai Timur. Penelitian lain oleh (Tipany & Irawan, 2024) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Bintara. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa aspek pelayanan seperti ketepatan waktu, kejelasan prosedur, keramahan petugas, dan transparansi informasi menjadi faktor utama yang menentukan meningkatnya kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan komponen penting yang harus menjadi perhatian pemerintah. Oleh sebab itu, Pemerintah Nagari Pakan Rabaa Utara perlu meningkatkan sistem pelayanan, kualitas sumber daya perangkat nagarinya, serta fasilitas pendukung administratif agar proses pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu memaksimalkan kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara

Berdasarkan hasil perhitungan uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar 3,004 > t tabel sebesar 1,661 dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$, sehingga H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Artinya, variabel Akuntabilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Nagari Pakan Rabaa Utara. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat akuntabilitas perangkat nagari dalam menjalankan tugas pelayanan publik, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor wali nagari.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan (Azizah & Rosyadah, 2024) yang menjelaskan bahwa akuntabilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Samata-Gowa. Dalam penelitiannya, mereka menunjukkan bahwa keterbukaan informasi, kejelasan pertanggungjawaban, dan transparansi penggunaan anggaran daerah mampu meningkatkan kepercayaan dan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian lain oleh (Masnia & Arahawarin, 2024) juga menyatakan bahwa Akuntabilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Penelitian menjelaskan bahwa kejelasan pertanggungjawaban, keterbukaan pelayanan, dan transparansi meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa akuntabilitas merupakan faktor penting dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh sebab itu, Pemerintah Nagari Pakan Rabaa Utara perlu memperkuat sistem pertanggungjawaban kinerja, meningkatkan transparansi informasi melalui penyajian laporan yang mudah diakses masyarakat, serta memastikan bahwa setiap proses pelayanan dilakukan sesuai prosedur dan prinsip keadilan agar masyarakat semakin percaya dan puas terhadap layanan pemerintah nagari.

3. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara

Berdasarkan hasil perhitungan uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar 1,587 < t tabel 1,661, dengan

nilai signifikansi $0,116 > 0,05$, sehingga H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja (X_3) berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Nagari Pakan Rabaa Utara. Artinya, meskipun disiplin kerja perangkat nagari penting, dalam penelitian ini tingkat disiplin kerja perangkat nagari tidak cukup kuat untuk mempengaruhi kepuasan masyarakat secara langsung.

Hasil penelitian ini berbeda dengan sebagian temuan sebelumnya, (M. A. Putra & Yanti, 2024) dan (Sakti & Risanti, 2024), yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh faktor lain yang lebih dominan memengaruhi kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara, seperti kualitas pelayanan (X_1) dan akuntabilitas (X_2), sehingga kontribusi disiplin kerja menjadi relatif tidak signifikan.

Dengan demikian, meskipun disiplin kerja merupakan aspek penting dalam pelayanan publik, peningkatan kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara tampaknya lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan akuntabilitas perangkat nagari. Kantor wali nagari tetap perlu mendorong peningkatan disiplin kerja secara menyeluruh, namun fokus prioritas dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebaiknya diarahkan pada peningkatan kualitas layanan dan transparansi pertanggungjawaban.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa dari ketiga variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi, Kualitas Pelayanan (X_1) dan Akuntabilitas (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Sebaliknya, Disiplin Kerja (X_3) berpengaruh tidak signifikan karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Selain itu, hasil uji ANOVA atau uji F menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak, karena secara simultan ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara.

Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kepuasan masyarakat tidak dapat dilakukan secara parsial, tetapi perlu mempertimbangkan kombinasi dari ketiga faktor tersebut. Kualitas pelayanan yang baik, tercermin melalui ketepatan prosedur, keramahan petugas, dan transparansi informasi, akan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Akuntabilitas perangkat nagari yang tinggi mendorong masyarakat merasa dilayani secara adil, terbuka, dan bertanggung jawab. Meskipun Disiplin Kerja tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial, perannya tetap mendukung efektivitas kedua faktor lainnya. Dengan demikian, pengelolaan kualitas pelayanan yang optimal, penguatan akuntabilitas perangkat nagari, serta peningkatan disiplin kerja secara konsisten akan menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat di Nagari Pakan Rabaa Utara berada pada kategori cukup baik dengan rata-rata skor 3,89 dan TCR sebesar 77,90%. Variabel Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas, dan Disiplin Kerja juga berada pada kategori cukup baik dengan masing-masing TCR sebesar 77,05%, 76,54%, dan 75,43%. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, yang dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar $4,736 > t_{tabel}$ 1,661 dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Akuntabilitas juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai t_{hitung} sebesar $3,004 > t_{tabel}$ 1,661 dan signifikansi $0,003 < 0,05$. Sementara itu, Disiplin Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat karena nilai t_{hitung} sebesar $1,587 < t_{tabel}$ 1,661 dan signifikansi $0,116 > 0,05$. Secara simultan, Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas, dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, yang ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} sebesar $200,682 > F_{tabel}$ 2,70 dengan signifikansi $< 0,001 < 0,05$. Selain itu, nilai R Square sebesar 0,865 menunjukkan bahwa 86,5% variasi Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan

oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 13,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ablian, A. A., Wandra, N., Maas, I., Bismark, O. P., & Putra, M. A. (2024). The Effect of Implementing Fingerprint Absence and Leadership on Employee Work Discipline. *Strata International Journal of Social Issues*, 1(1), 1–7.
- Afrimadona, A., Maas, I., Wandra, N., Bismark, O. P., Suryani, E., & Putra, M. A. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. *Multidiscience: Journal of Multidisciplinary Science*, 1(1), 1–9.
- Arlan, A. S., & Aida, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Administraus*, 7(2), 38–53.
- Azizah, S., & Rosyadah, hafidhoh kholifah al. (2024). *Kualitas Layanan Publik , Transparansi , dan Akuntabilitas sebagai Faktor Penentu Kepercayaan Masyarakat*. 3(1), 19–34.
- Chandra, L. P., & Efendi, D. (2024). PENGARUH AKUNTABILITAS, EFEKTIFITAS KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK DIMODERASI TRANSPARANSI. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 13(4).
- Dan, K., Kerja, D., Ratmelia, N., Ruspitasari, W. D., & Bukhori, M. (2024). *KEPUASAN MASYARAKAT (KASUS PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN KUTAI*. 1, 746–761.
- Decrisent, K. M., Bismark, I. A., Putra, M. A., Wandra, N., & Septaria, V. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINIMARKET RIZKYMART 2 DI KABUPATEN SOLOK SELATAN. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Widwaswara Indonesia*, 1(2), 66–74.
- Elmita, Y., Wandra, N., Bismark, O. P., Suryani, E., & Putra, M. A. (2023). The Influence of Motivation and Discipline on the Performance of Nagari Officials:(Study at the Wali Nagari Office of Pasir Talang Barat, Sungai Pagu District, South Solok Regency). *Strata Business Review*, 1(1), 107–116.
- Ghozali, I. (2018a). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- Ghozali, I. (2018b). *Aplikasi analisis multivariete SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harbama, S. W., Idris, M., & Syamsuddin, I. (2024). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Dana Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Taulan Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang. *ACCESS: Journal of Accounting, Finance and Sharia Accounting*, 2(3), 196–201.
- Irfan, M., Syamsurizaldi, S., Maas, I., Bismark, O., & Putra, M. A. (2025). THE EFFECT OF MOTIVATION, DISCIPLINE AND WORK ENVIRONMENT ON THE PERFORMANCE OF NAGARI OFFICES IN SANGIR DISTRICT, SOUTH SOLOK REGENCY. *Jurnal Manajemen*, 13(3), 256–263.
- Juliannor, A., & Noor, M. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA SUNGAI BULUH KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG. *JAPB*, 8(1), 809–822.
- Kadhafi, M., Djaelani, A. K., & Farida, E. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tenggulun Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 11(24).
- Manoppo, E., Soegoto, A. S., Mokoginta, J. S. L., Mokoginta, S. C., & Mappasompe, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(1), 569–580. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i1.45138>
- Masnia, & Arahawarin, M. (2024). *Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Didalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Waihaong Kota Ambon*. 3(1).
- Pratama, A., Putra, M. A., & Yanti, T. (2025). PENGARUH KOMPENSASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP DISIPLIN KERJA GURU TPA/MDA DI NAGARI PAKAN RABAA UTARA. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Widwaswara Indonesia*, 1(1), 1–9.
- Putra, E. S. E. A. P. T. Y. M. A. (2025). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Haleyora Power Unit Layanan Pelanggan (ULP) Muaralabuh Di Lingkungan PT PLN Unit Pusat Pelayanan Pelanggan (UP3) Solok. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu, Vol. 3 No. 1 (2025): GJMI-JANUARI*, 410–421. <https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/view/1269/1215>
- Putra, M. A., Suryani, E., Bismark, O. P., & Yanti, T. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Serasi Media Teknologi.
- Putra, M. A., Suryani, E., Yanti, T., & Bismark, O. P. (2025). *Buku Ajar Pengembangan Organisasi*. Serasi Media Teknologi.

- Putra, M. A., & Yanti, T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(1), 1–9.
- Ramadani, N. F., Bismark, O. P., Wandra, N., Suryani, E., & Putra, M. A. (2024). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Madrasah Terhadap Disiplin Guru di Madrasah Aliyah Swasta Ulu Suliti (MAS Ulu Suliti). *Multidiscience: Journal of Multidisciplinary Science*, 1(1), 35–41.
- Ramayunis, Y., Wandra, N., Ma'as, I., & Putra, M. A. (2024). The Influence of Leadership and Work Discipline on the Performance of Employees at the Lubuk Ulang Aling Tengah Village Head's Office. *Strata Business Review*, 2(2), 83–91.
- Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR LURAH KLENDER JAKARTA TIMUR. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7–16.
- Sakti, B., & Risanti, E. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN*. 13(1).
- Sapitri, D., & Sari, P. O. (2022). 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, 1–22.
- Sukatin, S., & Nasution, F. (2021). Pengukuran Kinerja Dan Akuntabilitas Pendidikan. *PRODU: Prokurasi Edukasi Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2).
- Tipany, R., & Irawan, A. (2024). *Analysis Of The Impact Of Service Quality On Public Satisfaction In The Processing Of Certificates Of Impossibility In Bintara Village* ,. 4(02), 328–342. <https://doi.org/10.58471/jms.v4i02>
- Trisnawati, T., Sucipto, H., & Fitralisma, G. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat:(Studi Kasus pada Kantor Balaidesa Kubangsari). *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS EKONOMI*, 2(4), 126–143.