



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 8895-8903
E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246
Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Disiplinan dan Kualitas Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Instansi Pemerintahan: Kajian Meta-Analisis

Arifah Rosmajudi

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi YPPT Priatim Tasikmalaya

Email: arifahrosstia@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efek size disiplin dan kualitas kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada instansi pemerintahan. Jenis penelitian ini adalah penelitian meta-analisis. Sumber data dalam penelitian berasal dari 8 artikel yang terbit dari 2016-2023. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah artikel harus berasal dari jurnal terindeks SINTA, Scopus, DOAJ, dan WoS, penelusuran artikel melalui database google scholar, Eric, EBSCO, dan ProQuest, penelitian mempunyai keterkaitan dengan variabel penelitian, artikel harus terbitan 7 tahun terakhir, serta mempunyai data yang lengkap untuk menghitung effect size. Analisis 8 artikel menyimpulkan bahwa disiplin dan kualitas kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai summary effect size atau mean effect size ($ES = 0.786$) kriteria sedang . Temuan ini menunjukkan tingkat disiplin dan kualitas kinerja pegawai memberikan efek positif yang tinggi terhadap kepuasan masyarakat pada dinas sosial.

Kata Kunci : *Disiplin, Kinerja Pegawai, Effect Size, Kepuasan Masyarakat, Meta-analisis*

Abstract

This research aims to determine the effect of discipline size and employee performance quality on public satisfaction in government agencies. This type of research is meta-analysis research. The data source in the research comes from 8 articles published from 2016-2023. The inclusion criteria in this research are articles must come from indexed journals SINTA, Scopus, DOAJ, and WoS, search for articles through the Google Scholar, Eric, EBSCO, and ProQuest databases, research has a connection with research variables, articles must be published in the last 7 years, and have complete data to calculate the effect size. Analysis of 8 articles concludes that discipline and performance quality have a significant effect on community satisfaction. The summary effect size or mean effect size value (ES = 0.786) is a medium criterion. These findings show that the level of discipline and quality of employee performance has a high positive effect on community satisfaction with social services.

Keywords: Discipline, Employee Performance, Effect Size, Public Satisfaction, Meta-analysis

PENDAHULUAN

Pemerintah dituntut harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Azwar, 2019; Walker, 2020). Kualitas Pelayanan publik merupakan suatu yang berkaitan dengan sejauhmana lembaga pemerintah memberikan suatu pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Nur & Ediwidjojo, 2020; Dahlström et al., 2018). Oleh karena itu, lembaga pemerintah harus mampu memberikan jasa pelayanan yang menyenangkan serta sesuai dengan kepuasan masyarakat (Pundenswari, 2017). Penyediaan pelayanan publik telah menjadi tanggungjawab pemerintah. Salah satu penyedia layanan publik adalah dinas sosial. Dinas sosial merupakan suatu instansi pemerintahan yang memberikan layanan berkaitan dengan kesejahteraan sosial masyarakat (Rohman et al., 2016).

Namun kenyataannya, pelayanan publik di belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal dapat dilihat pemberian layanan yang kurang baik dan serta membutuhkan waktu yang lama dalam proses administrasi (Vigod & Shoham, 2010). Selain itu, banyak keluhan masyarakat yang kurang baik kualitas pelayanan publik disampaikan melalui media online (Hartono ., 2020), sehingga menimbulkan dampak buruk masyarakat kepada pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat diketahui melalui pemberian layanan terbaik kepada masyarakat. Selain itu, waktu tunggu yang terlalu lama sehingga antrian menjadi menumpuk. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat kepada pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan melalui peningkatkan disiplin pegawai.

Kedisiplinan merupakan hal terpenting untuk memajukan sebuah instansi pemerintahan (Afrizal, 2018). Disiplin adalah sikap patuh kepada peraturan serta tata krama dalam sebuah instansi (Muamar & Farida., 2017). Tingkat disiplin pegawai menentukan baik buruknya

kepuasan masyarakat kepada pemerintah. Hasil penelitian oleh (Zakiyah & Wahyono, 2020) menyatakan tingkat disiplin pegawai memberikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain disiplin pegawai, kinerja pegawai juga menentukan tingkat kepuasan masyarakat kepada instansi pemerintahan. Kinerja merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh pegawai sesuai dengan tanggungjawab yang telah diberikan kepadanya (Handayani & Suryani, 2019). Kinerja seseorang dapat dilihat dari pemberian layanan kepada masyarakat (Feri & Fithriana, 2019).

Hasil penelitian sebelumnya (Siswadhi, 2016) kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian oleh (Pettalolo, 2013) menyatakan kinerja pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat. Namun faktanya, banyak penelitian mengenai tingkat disiplin dan kinerja pegawai belum ditemukan meta-analisis disiplin dan kinerja terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada dinas sosial. Oleh karena itu, dari masalah di atas penelitian ini bertujuan efek size disiplin dan kualitas kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada instansi pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian ini merupakan jenis penelitian meta-analisis. Penelitian meta-analisis adalah suatu penelitian yang menganalisis penelitian terdahulu secara kuantitatif dengan menggunakan statistik (Oktarina et al., 2021; Supriyadi et al., 2023; Suparman et al., 2021; Suharyat et al., 2022; Santosa et al., 2021; Ichsan et al., 2022; Sofianora et al., 2023). Meta-analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari 8 jurnal yang terbit dari tahun 2018-2023.

Penelusuran sumber melalui database google scholar, ScienceDirect, Wiley dan ProQuest. Kata kunci pencarian sumber data adalah "disiplin pegawai", kinerja pegawai "serta tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Borenstein et al., (2010) langkah-langkah dalam penelitian meta-analisis adalah 1) mengumpulkan penelitian yang terkait, 2) menghitung nilai effect dari setiap penelitian, 3) menarik kesimpulan serta menginterpretasi hasil penelitian. Selanjutnya analisis data dalam penelitian meta-analisis ini menggunakan aplikasi JSAP. Analisis data untuk menghitung nilai *effect size* dari setiap penelitian. Kriteria effect size dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Nilai *Effect Size*

Effect Size	Kategori
$0.00 \leq ES \leq 0.20$	Rendah
$0.20 \leq ES \leq 0.80$	Sedang
$ES > 0.80$	Tinggi

Sumber: Cohen's dalam (Ichsan et al., 2023;Nurtamam et al., 2023;Putra et al., 2023; Rahman et al., 2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan proses penelusuran data melalui scholar, Eric, EBSCO, dan ProQuest tentang pengaruh disipinan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada instansi pemerintahan diperoleh 8 jurnal nasional dan internasional yang telah memenuhi kriteria. Jurnal yang telah memenuhi kriteria dihitung nilai effect sizenya. Hasil perhitungan effect dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Perhitungan Effect Size Jurnal Penelitian

No	Penulis	Tipe Jurnal	Effect Size	Kriteria Effect Size
1	Verasvera, (2016)	Nasional	0.65	Sedang
2	Vellayati & Dwihartanti, (2018)	Nasional	0.78	Sedang
3	Astadi Pangarso (2016)	Nasional	0.83	Tinggi
4	Alya & Latunreng, (2021)	Nasional	0.92	Tinggi
5	Handayani & Suryani (2019)	Nasional	0.66	Sedang
6	Duriat & Vaughan (2020)	Nasional	1.07	Tinggi
7	Pramulaso (2020)	Nasional	0.82	Tinggi
8	Suhendra, (2019)	Nasional	0.56	Sedang
Nilai rata-rata effect size			0.786	Sedang

Berdasarkan tabel 2. Menjelaskan bahwa nilai rata-rata effect size ($ES = 0.786$) dengan kriteria sedang. Hasil ini menunjukkan disiplin dan kinerja pegawai memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat pada instansi pemerintahan. Hasil penelitian ini sejalan (Nurlaely & Riani, 2016) tingkat disiplin pegawai memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Instansi pemerintahan. Selain itu, Disiplin kerja membantu pegawai memberikan pelayanan terbaik sehingga mampu mewujudkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah (Badawi, 2014). Disiplin dan kinerja pegawai memberikan dampak yang begitu besar untuk menentukan baik buruknya pelayanan publik yang telah diberikan pemerintah kepada masyarakat (Rhee, 2009).

Hasil penelitian (Adha et al., 2019) pegawai yang mempunyai tingkat disiplin dan kinerja yang tinggi akan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. (Prayogo & Ismiyati, 2018) menyatakan disiplin dan kinerja menjadi kunci utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada instansi pemerintahan. Hal ini dikarenakan, disiplin dan kinerja pegawai menjadi sebuah indikator utama pemerintah dalam memberikan kepercayaan pemerintah kepada masyarakat (Amiruddin & Syamsuri, 2022). Oleh karena itu, disiplin dan kinerja pegawai dalam instansi pemerintahan perlu ditingkatkan. Selanjutnya, kepuasan masyarakat menjadi cerminan dalam proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintahan (Rawis, 2022).

SIMPULAN

Dari penelitian meta-analisis ini dapat disimpulkan bahwa disiplin dan kualitas kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai summary effect size atau mean effect size ($ES = 0.786$) kriteria sedang . Temuan ini menunjukkan tingkat disiplin dan kualitas kinerja pegawai memberikan efek positif yang tinggi terhadap kepuasan masyarakat pada dinas sosial. Tingkat disiplin dan kinerja pegawai menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat memiliki kepuasan layanan yang telah diberikan oleh pemerintah pada instansi tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, R. N., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja , Lingkungan Kerja , Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. *Urnal Penelitian Ipteks*, 4(1), 47–62.
- Afrizal, D. (2018). Analisis Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai. *SOROT: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 13(April), 53–62.

- Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(1), 70–84.
- Astadi Pangarso, P. I. S. (2016). *ENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BIRO PELAYANAN SOSIAL DASAR SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA BARAT*. 2, 145–160.
- Azwar, H. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang). *Sosio E-Kons*, 11(3), 259–267.
- Badawi, A. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja , Disiplin Kerja , dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja serta Implikasinya pada Kinerja Guru. *Kontigensi*, 2(1), 17–27.
- bd. Rohman, C. S. dan M. R. (2016). MANAJEMEN STRATEGIS SKPD DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN TERBAIK DINAS SOSIAL KABUPATEN MALANG. *REFORMASI*, 6(2), 134–140.
- Borenstein, M., Hedges, L. V, Borenstein, M., Hedges, L. V, & Higgins, J. P. T. (2010). A basic introduction to fixed and random effects models for meta-analysis A basic introduction to fixed-effect and random-effects models for meta-analysis. *Res. Syn. Meth*, 1, 97–111. <https://doi.org/10.1002/jrsm.12>
- Dahlström, C., Nistotskaya, M., & Tyrberg, M. (2018). Outsourcing , bureaucratic personnel quality and citizen satisfaction with public services. *Public Administration*, 96, 218–233. <https://doi.org/10.1111/padm.12387>
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN KRAMATMULYA. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11, 16–24.
- Feri, N., & Fithriana, N. (2019). PENGARUH KINERJA TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI PADA PUSKESMAS KENDALSARI KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 152–159.
- Ichsan, Tomi Apra Santosa, Ilwandri, Aulia Sofianora, U. Y. (2022). Efektivitas Evaluasi Model CIPP Dalam Pembelajaran IPA di Indonesia : Meta- Analisis. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(2), 1349–1358.
- Ichsan, Yayat Suharyat, Tomi Apra Santosa, E. (2023). The Effectiveness of STEM-Based Learning in Teaching 21 st Century Skills in Generation Z Student in Science Learning : A. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 9(1), 150–166. <https://doi.org/10.29303/jppipa.v9i1.2517>
- Lisa Handayani?, N. S. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan

- Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757.
<https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Muamar, K., & Farida, A. K. D. E. (n.d.). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tenggulun Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan*. 9–18.
- Nur, I., & Ediwidjojo, S. P. (2020). Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis) Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286.
- Nuratun Zakiyah?, W. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690–703.
<https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.31647>
- Nurtamam, M. E., Santosa, T. A., Aprilisia, S., Rahman, A., & Suharyat, Y. (2023). Meta-analysis : The Effectiveness of lot-Based Flipped Learning to Improve Students ' Problem Solving Abilities. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 7(1), 1491–1501.
- Oktarina, K., Santosa, T. A., Razak, A., & Ahda, Y. (2021). Meta-Analysis : The Effectiveness of Using Blended Learning on Multiple Intelligences and Student Character Education during the Covid-19 Period. *IJECA International Journal of Education & Curriculum Application*, 4(3), 184–192.
- Pettalolo, I. (2013). Pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan pegawai dinas pekerjaan umum provinsi sulawesi tengah. *E-Jurnal Katalogis*, 1(7), 112–122.
- Pramulaso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(1), 68–74.
- Program, A., Sosial, B., Sosial, B., Dinas, P., & Kota, S. (2020). JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan). *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 2(2), 96–103.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik*, 11(1), 13–21.
- Putra, M., Rahman, A., Suhayat, Y., Santosa, T. A., & Putra, R. (2023). The Effect of STEM-Based REACT Model on Students ' Critical Thinking Skills : A Meta-Analysis Study. *LITERACY: International Scientific Journals Of Social, Education and Humaniora*, 2(1), 207–217.
- Rahman, A., Santosa, T. A., Sofianora, A., Oktavianti, F., & Alawiyah, R. (2023). Systematic

- Literature Review : TPACK-Integrated Design Thinking in Education. *International Journal of Education and Literature (IJEL)*, 2(1), 65–77.
- Rawis, R. W. (2022). MASYARAKAT DI KANTOR DESA KANONANG LIMA KECAMATAN KAWANGKOAN BARAT KABUPATEN MINAHASA PENDAHULUAN Pada dasarnya pelayanan public merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan p. *JAP*, VIII(114), 45–56.
- Rhee, S., & Ñ, J. R. (2009). Public service quality and customer satisfaction : exploring the attributes of service quality in the public sector. *The Service Industries Journal*, 29(11), 1491–1512. <https://doi.org/10.1080/02642060902793441>
- Riani, N. M. dan A. L. (2016). PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KERJA, KEPUASAN KERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KOMITMEN ORGANISAS. *DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol.*, 18(1), 10–19.
- Santosa, T. A., Razak, A., Arsih, F., & Sepriyani, E. M. (2021). Meta-Analysis : Science Learning Based on Local Wisdom Against Preserving School Environments During the Covid-19 Pandemic. *Journal of Biology Education*, 10(2), 244–251.
- Siswadh, F. (2016). adalah 2,0 32 untuk penelitian ini ($\alpha = 5\%$). Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t. *Jurnal Benefita*, 1(October), 177–183.
- Sofianora, A., Suharyat, Y., & Santosa, T. A. (2023). *PENGARUH PROFESIONALITAS GURU MATEMATIKA DALAM MENINGKATKAN KOMPETENSI SISWA ERA REVOLUSI INDUSTRI 5. 0 DI INDONESIA : SEBUAH META-ANALISIS*. 10(2).
- Suharyat, Y., Ichsan, Satria, E., Santosa, T. A., & Amalia, K. N. (2022). Meta-Analisis Penerapan Model Pembelajaran Problem Based Learning Untuk Meningkatkan Keterampilan Abad-21 Siswa Dalam Pembelajaran IPA. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(5), 5081–5088.
- Suhendra, A. A. dan I. (2019). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Bappeda Provinsi Banten). *Urnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 3(1), 72-93 (Mei).
- Suparman, Juandi, D., & Tamur, M. (2021). Review of problem-based learning trends in 2010-2020: A meta-analysis study of the effect of problem-based learning in enhancing mathematical problem-solving skills of Indonesian students. *Journal of Physics: Conference Series*, 1722(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1722/1/012103>
- Supriyadi, A., Suharyat, Y., Santosa, T. A., & Sofianora, A. (2023). The Effectiveness of STEM-Integrated Blended Learning on Indonesia Student Scientific Literacy : A Meta-analysis.

International Journal of Education and Literature (IJEL), 2(1), 41–48.

- Syamsuri, T. A. (2022). PENGARUH KINERJA DPRD TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT/KONSTITUEN DI DAERAH PEMILIHAN KOTAWARINGIN BARAT 3 PERIODE 2014-2019 DI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT. *JISPAR, Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 11(1), 46–65.
- Toni Prayogo?, I. (2018). PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1148–1161.
- Vellayati, W. A., & Dwihartanti, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Widya Arum Vellayati) KECAMATAN ULUJAMI KABUPATEN PEMALANG THE EFFECTS OF THE PUBLIC SERVICE QUALITY AND DISCIPLINE EMPLOYEES WORK TOWARDS COMMUNITY SATISFACTION OF BALAI DESA ROWOSARI , ULUJAMI DISTRICT , PEMALANG REGE. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 7(2), 146–154. <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adp-s1/article/view/12798>
- Verasvera, F. A., & Parahyangan, M. M. K. (2016). PEMERINTAH DAERAH (STUDI KASUS PADA DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA BARAT). *Jurnal Manajemen*, 15(2), 137–162.
- Vigoda-gadot, E., & Shoham, A. (2010). Bridging bureaucracy and democracy in Europe : A comparative study of perceived managerial excellence , satisfaction with public services , and trust in governance. *European Union Politics*, 11(2), 290–307. <https://doi.org/10.1177/1465116510363657>
- Walker, R. M. (2020). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 2(3), 147–159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>