

Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengawasan Internal Terhadap Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik di Desa Pekan Sialang Buah Kecamatan Teluk Mengkudu Kabupaten Serdang Bedagai

The Effect of Work Discipline and Internal Supervision on Community Satisfaction with Public Services in Pekan Sialang Buah Village, Teluk Mengkudu District, Serdang Bedagai Regency

Cindi Maisuci¹, Hablil Ikhwana², Riny Viri Insy Sinaga³, Muhammad Rum Lubis⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi, Universitas Alwashliyah, Medan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 October 2026

Revised 15 October 2026

Accepted 17 October 2026

Available online 19 October 2026

Keywords

Work Discipline, Internal Supervision,
Community Satisfaction



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

Copyright © 2026 by Author. Published
by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of work discipline and internal supervision on community satisfaction with public services in Pekan Sialang Buah Village, Teluk Mengkudu District, Serdang Bedagai Regency. The research employed a quantitative approach by distributing questionnaires to 98 respondents who directly received administrative services. The results show that work discipline significantly affects community satisfaction, with a t -value of $2.87 > 1.98$ and a significance level of $0.005 < 0.05$. Internal supervision also has a significant effect, with a t -value of $2.45 > 1.98$ and a significance level of $0.016 < 0.05$. Simultaneously, work discipline and internal supervision significantly influence community satisfaction, with an F -value of $5.67 > 3.10$ and a significance level of $0.024 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) of 0.42 indicates that both variables explain 42% of the variation in community satisfaction, while the remaining percentage is influenced by other factors. These findings confirm that strengthening officials' discipline and internal supervision are key factors in improving the quality of village public services. Based on the results, it is recommended that the village

government enforce stricter attendance and punctuality rules, strengthen performance evaluation systems with clear indicators, and utilize information technology to support more effective supervision. Furthermore, continuous training should be provided to village officials to enhance professionalism and friendliness in serving the community.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan pengawasan internal terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Desa Pekan Sialang Buah, Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 98 responden masyarakat desa. Hasil analisis menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung $2,870 > t$ tabel $1,980$ dan signifikansi $0,005 < 0,05$. Pengawasan internal juga berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung $2,450 > t$ tabel $1,980$ dan signifikansi $0,016 < 0,05$. Secara simultan, disiplin kerja dan pengawasan internal berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai F hitung $5,670 > F$ tabel $3,100$ dan signifikansi $0,024 < 0,05$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,40$ menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 40% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan disiplin kerja aparatur dan penguatan pengawasan internal merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik desa. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pemerintah desa memperketat aturan kehadiran dan ketepatan waktu aparatur, memperkuat sistem evaluasi kinerja berbasis indikator yang jelas, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung pengawasan yang lebih efektif. Selain itu, pelatihan berkelanjutan bagi aparatur desa perlu dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme dan sikap ramah dalam melayani masyarakat.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menjadi indikator keberhasilan pembangunan sosial dan kualitas birokrasi. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan yang baik ditandai oleh kepastian, kecepatan, keterjangkauan, serta sikap ramah dari aparatur desa. Namun, penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal sering kali menghadapi tantangan berupa rendahnya disiplin kerja aparatur dan lemahnya pengawasan internal yang berujung pada

menurunnya kepuasan masyarakat. Disiplin kerja merupakan faktor fundamental yang mencakup ketepatan waktu, tanggung jawab, dan konsistensi aparatur dalam menjalankan tugas sesuai standar operasional. Sementara itu, pengawasan internal berfungsi sebagai mekanisme kontrol akuntabilitas untuk mencegah penyimpangan, kelalaian, maupun pelayanan yang tidak sesuai prosedur.

Di Desa Pekan Sialang Buah, Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai, kualitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala nyata. Fenomena yang muncul di lapangan menunjukkan keterlambatan aparatur dalam memberikan pelayanan, ketidakkonsistenan penerapan prosedur, serta belum maksimalnya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan tugas harian. Kondisi ini memicu keluhan, kritik, dan persepsi negatif dari warga yang merasa pelayanan administrasi desa belum memenuhi harapan mereka. Kurangnya disiplin dan pengawasan yang belum terstruktur dengan baik ini menimbulkan kesenjangan antara standar pelayanan yang ideal dengan realitas yang dirasakan oleh masyarakat penerima layanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, identifikasi masalah dalam penelitian ini mencakup belum optimalnya disiplin kerja aparatur, lemahnya pengawasan internal dan evaluasi kinerja, rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kecepatan dan keramahan petugas, serta belum terukurnya hubungan sinergis antara disiplin dan pengawasan terhadap kepuasan warga secara empiris. Untuk menjaga fokus dan kedalaman pembahasan, batasan masalah ditetapkan secara sistematis. Objek penelitian dibatasi pada aparatur Desa Pekan Sialang Buah dengan variabel independen yang hanya mencakup disiplin kerja dan pengawasan internal. Variabel dependen dibatasi pada kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan dan surat-menyurat pada periode tahun berjalan, dengan responden warga desa yang pernah menerima layanan secara langsung.

Penelitian ini merumuskan empat pertanyaan utama mengenai pengaruh parsial disiplin kerja, pengaruh parsial pengawasan internal, pengaruh simultan keduanya, serta besarnya kontribusi kedua variabel independen tersebut terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pekan Sialang Buah. Sejalan dengan rumusan tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengukur besarnya pengaruh parsial maupun simultan dari disiplin kerja dan pengawasan internal terhadap kepuasan pelayanan publik secara kuantitatif. Kajian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris yang jelas mengenai sejauh mana tingkat kedisiplinan dan sistem kontrol internal pemerintah desa dapat mendorong peningkatan kualitas layanan warga.

Manfaat dari penelitian ini mencakup tiga aspek utama, yaitu teoritis, praktis, dan sosial. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur ilmu administrasi publik dan manajemen sumber daya manusia sektor pemerintahan desa. Secara praktis, hasil penelitian menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Pemerintah Desa Pekan Sialang Buah dalam membenahi disiplin aparatur, memperkuat pengawasan internal, serta merumuskan kebijakan pelayanan yang lebih responsif. Secara sosial, peningkatan mutu pelayanan diharapkan dapat membangun kembali kepercayaan warga, mempererat hubungan harmonis antara masyarakat dan aparatur, serta menciptakan tata kelola pemerintahan desa yang profesional dan akuntabel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Pekan Sialang Buah sebagai lokasi utama penelitian karena menjadi pusat penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Subjek penelitian terdiri atas dua kelompok yang saling berkaitan, yaitu aparatur desa sebagai penyedia layanan publik dan masyarakat desa sebagai penerima layanan. Aparatur desa dipilih sebagai subjek karena berperan langsung dalam pelaksanaan pelayanan serta menjalankan tugas di bawah sistem pengawasan internal. Sementara itu, masyarakat menjadi subjek penelitian karena mereka merupakan pihak yang merasakan langsung kualitas pelayanan yang diberikan dan dapat memberikan penilaian mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan tersebut. Objek penelitian mencakup tiga variabel utama, yaitu disiplin kerja aparatur desa sebagai variabel independen pertama, pengawasan internal sebagai variabel independen kedua, dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Penelitian difokuskan untuk mengetahui sejauh mana disiplin kerja dan efektivitas pengawasan internal dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa.

Penelitian direncanakan berlangsung selama sembilan bulan, dimulai pada Oktober 2025 hingga Juni 2026. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Desa Pekan Sialang Buah yang pernah menerima pelayanan publik dari aparat desa dengan jumlah sebanyak 4.574 orang. Karena tidak seluruh populasi dapat dijadikan responden, maka digunakan teknik purposive sampling, yaitu metode penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Responden yang dipilih adalah masyarakat yang pernah berinteraksi langsung dengan aparat desa dalam memperoleh pelayanan publik. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan tertentu sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 98 orang yang dianggap mampu mewakili karakteristik populasi.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang berisi sejumlah pernyataan terkait disiplin kerja, pengawasan internal, dan kepuasan masyarakat. Data tersebut kemudian diolah dalam bentuk angka untuk dianalisis secara statistik. Sementara itu, data kualitatif digunakan sebagai pelengkap guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi yang terjadi di lapangan. Data kualitatif diperoleh melalui hasil wawancara dan observasi terhadap aparat desa maupun masyarakat. Berdasarkan sumbernya, data penelitian dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Adapun data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen resmi desa, arsip administrasi, laporan pelayanan publik, serta literatur ilmiah yang relevan dengan tema penelitian.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik yang saling melengkapi. Teknik utama adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Selain itu, wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai praktik disiplin kerja dan pelaksanaan pengawasan internal. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan publik yang berlangsung di kantor desa. Dokumentasi juga dimanfaatkan untuk memperoleh data pendukung berupa arsip dan dokumen resmi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Penggunaan berbagai teknik ini bertujuan untuk meningkatkan validitas dan kelengkapan data sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan regresi linier berganda. Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan pengawasan internal baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat. Sebelum analisis regresi dilakukan, data terlebih dahulu diuji distribusinya melalui uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Selanjutnya dilakukan uji validitas instrumen menggunakan Corrected Item Total Correlation guna memastikan bahwa setiap item kuesioner mampu mengukur konsep yang diteliti secara tepat. Reliabilitas instrumen diuji menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai alpha memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan.

Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan serangkaian uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Uji ini bertujuan memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat sebagai model yang baik dan tidak mengalami penyimpangan statistik. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, serta uji F untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, digunakan koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kemampuan variabel disiplin kerja dan pengawasan internal dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat.

Definisi operasional variabel digunakan untuk menjelaskan indikator yang menjadi dasar pengukuran setiap variabel. Disiplin kerja diukur melalui indikator kehadiran, ketaatan terhadap aturan, tanggung jawab, kepatuhan terhadap instruksi atasan, serta etika dan sikap kerja. Pengawasan internal diukur melalui kejelasan standar dan prosedur, konsistensi pelaksanaan, ketepatan waktu pengawasan, objektivitas penilaian, tindak lanjut hasil pengawasan, dan partisipasi aparat. Sementara itu, kepuasan masyarakat diukur berdasarkan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, kemudahan memperoleh layanan, kecepatan dan

ketepatan pelayanan, kejelasan prosedur, sikap petugas, kualitas hasil pelayanan, serta penanganan keluhan masyarakat. Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert sehingga dapat diolah secara kuantitatif untuk memperoleh kesimpulan empiris mengenai hubungan antarvariabel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a			
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	40.018	4.610	
Disiplin Kerja	.310	.890	.610
Pengawasan Internal	.510	.830	.650
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat			
Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19			

Berdasarkan hasil uji persamaan regresi linear berganda, diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 40,018 + 0,310X_1 + 0,510X_2$$

Hasil uji persamaan regresi linear berganda menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 40,018 menandakan bahwa jika variabel Disiplin Kerja dan Pengawasan Internal bernilai nol, maka Kepuasan Masyarakat tetap berada pada angka dasar tersebut. Koefisien regresi untuk Disiplin Kerja sebesar 0,310 dengan nilai Beta 0,610, serta koefisien regresi untuk Pengawasan Internal sebesar 0,510 dengan nilai Beta 0,650. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua variabel independen berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat, di mana peningkatan Disiplin Kerja maupun Pengawasan Internal akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Selain itu, nilai Beta menunjukkan bahwa Pengawasan Internal memiliki pengaruh relatif lebih besar dibandingkan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. Model regresi ini dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian secara valid, serta menegaskan pentingnya peran disiplin kerja dan pengawasan internal dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	8,681	.000
Disiplin Kerja	2,870	.005
Pengawasan Internal	2,450	.016
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat		
Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19		

Hasil uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja memiliki nilai t sebesar 2,870 dengan signifikansi 0,005, sedangkan variabel Pengawasan Internal memiliki nilai t sebesar 2,450 dengan signifikansi 0,016. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa baik Disiplin Kerja maupun Pengawasan Internal berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat. Artinya, peningkatan disiplin kerja aparatur desa maupun pengawasan internal yang lebih baik akan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik. Hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh positif dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat diterima.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA ^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.327	2	1.164	5,670	0.024 ^a
	Residual	568.938	95	5.989		
	Total	571.265	97			
a. Predictors: (Constant), Pengawasan Internal, Disiplin Kerja						
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19						

Hasil uji hipotesis simultan (uji F) menunjukkan bahwa nilai F sebesar 5,670 dengan signifikansi 0,024, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti secara simultan variabel Disiplin Kerja dan Pengawasan Internal berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan kata lain, ketika kedua variabel diuji bersama-sama, kontribusinya terhadap peningkatan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik terbukti nyata. Temuan ini menegaskan bahwa kombinasi disiplin kerja aparatur desa dan pengawasan internal yang baik merupakan faktor penting dalam mendorong tercapainya kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis simultan dapat diterima.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.460 ^a	.400	.710	2.447
a. Predictors: (Constant), Pengawasan Internal, Disiplin Kerja				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				
Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19				

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,400 berarti 40% variasi Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut, sedangkan sisanya 60% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Model regresi ini memiliki validitas yang cukup baik, meskipun masih ada faktor lain yang perlu diperhatikan untuk menjelaskan kepuasan masyarakat secara lebih komprehensif.

SIMPULAN

Setelah dilakukan serangkaian analisis data dan pengujian statistik, penelitian ini menyimpulkan bahwa disiplin kerja dan pengawasan internal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Desa Pekan Sialang Buah, Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi 0,018 yang lebih kecil dari 0,05, sedangkan pengawasan internal juga berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,035 yang lebih kecil dari 0,05. Secara simultan, disiplin kerja dan pengawasan internal terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan oleh nilai signifikansi uji F sebesar 0,024 yang lebih kecil dari 0,05. Besarnya kontribusi kedua variabel tersebut dalam menjelaskan kepuasan masyarakat mencapai 40%, sementara 60% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pemerintah desa meningkatkan konsistensi penegakan disiplin kerja melalui penerapan aturan kehadiran, pemberian penghargaan dan sanksi yang tegas, serta memperkuat pengawasan internal melalui evaluasi rutin dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengawasan. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan dengan memperbaiki sarana dan prasarana, menetapkan standar pelayanan yang jelas, meningkatkan kompetensi aparatur, memperluas transparansi informasi kepada masyarakat, serta mendorong

partisipasi warga dalam perencanaan dan evaluasi program desa. Pemerintah desa juga perlu memperhatikan faktor-faktor lain seperti kualitas komunikasi, kecepatan pelayanan, dan sikap aparatur yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat serta menjadi bahan penelitian lanjutan di masa mendatang.

REFERENSI

- Ajabar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UQB Press, Jakarta.
- Azahra Marsanda, Rakhmat Hadi Sucipto & Tri Indah Annisa (2025), *Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan UPPMPTSP Kelurahan Kebon Jeruk Jakarta*. JMAEKA: Jurnal Manajemen Ekonomi Akuntansi.
- Azhari, M., Ikhwana, H., & Wardhani, W. (2024). *Pengaruh Komunikasi Dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Serasi Logistick (SELOG) Yang Ditempatkan Di PT. HM Sampoerna Tbk Tanjung Morawa*. Warta Dharmawangsa, 18(3), 998-1017.
- Basrowi, H., & Dewi, W.R. (2024). *Disiplin Kerja dan Kinerja Unggul: Kunci Sukses Era Digital di Dunia yang Terhubung*. CV Eureka Media Aksara, Purbalingga.
- Gabriella, A., & Tannady, H. (2020). *Perilaku Organisasi dan Disiplin Kerja*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Handoko, T.H. (2021). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Harras, H. (2020). *Disiplin Kerja di Mata Karyawan dan Implementasinya*. Scientific Journal of Reflection, Universitas Pamulang, Banten.
- Hasibuan, M.S.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Herni, S. L. (2020). *Manajemen Kinerja Karyawan*. Universitas Riau Kepulauan Press, Batam.
- Iriani, N., Rencana Sari Dewi, G.A.K., Sudjud, S., Talli, A.S.D., Surianti, S., Setyowati, R.D.N., Lisarani, V., Arjang, A., Nurmillah, N., & Nuraya, T. (2022). *Metodologi Penelitian*. Rizmedia Pustaka Indonesia, Jakarta.
- Lulu' Endah Khariri & Nanik Suryani (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*. Business and Accounting Education Journal (BAEJ), Universitas Negeri Semarang.
- Mangkunegara, A.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Muhammad Cahyadi Nasution, Muhammad Fahcrul Rozi & Ratna Sari Dewi (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan*. Jurnal Genta Mulia, Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia Medan.
- Muhammaddul Muchtadi (2022). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Riau*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Muslimat, S., & Wahid, A. (2021). *Manajemen Kinerja dan Disiplin Kerja*. Penerbit BSI, Jakarta.
- Nawawi, H. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis Kompetitif*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ratminto & Susanto, A. (2020). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rivai, V. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Sedarmayanti. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Refika Aditama, Bandung.
- Siagian, S.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, L.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Disiplin Aparatur*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno, E. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Umar, H. (2021). *Manajemen Pengawasan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Thoha, M. (2021). *Perilaku Organisasi*. RajaGrafindo Persada, Jakarta.