

PENGARUH KEDISIPLINAN DAN KUALITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Abdullah Ahmad Fajar¹; Aletta Dewi Maria Th²

Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Pariwisata Indonesia, Semarang^{1,2}

Email : abdullah.22510128@student.stiepari.ac.id¹; alettadewi@stiepari.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kedisiplinan perangkat desa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Trengguli, Kecamatan Wonosalam, Kabupaten Demak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk memperoleh gambaran empiris mengenai hubungan antara variabel penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan masyarakat Desa Trengguli yang pernah memperoleh pelayanan administrasi di kantor desa. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan administrasi desa. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan perangkat desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi desa. Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan kedisiplinan perangkat desa. Secara simultan, kedisiplinan perangkat desa dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Desa Trengguli. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kedisiplinan aparatur desa serta perbaikan kualitas pelayanan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemampuan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat merupakan faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, profesional, dan mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi desa.

Kata Kunci : Kedisiplinan Perangkat Desa; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of village officials' discipline and service quality on community satisfaction at the Trengguli Village Office, Wonosalam District, Demak Regency. This research uses a quantitative approach with a survey method to obtain empirical evidence regarding the relationship between the research variables. Data were collected through the distribution of questionnaires to 100 respondents who were residents of Trengguli Village and had received administrative services at the village office. The sampling technique used was purposive sampling, with the criterion that respondents were community members who had previously utilized village administrative services. The collected data were analyzed using validity tests, reliability tests, and multiple linear regression analysis with the assistance of statistical software. The results of the study indicate that the discipline of village officials has a significant effect on community satisfaction in village administrative services. In addition, service quality also has a significant effect on community satisfaction and shows a more dominant influence compared to the discipline of village officials. Simultaneously, the discipline of village officials and service quality significantly influence community satisfaction in public services at the Trengguli Village Office. The findings of this study indicate that improving the discipline of village officials as well as enhancing service quality, such as service speed, accuracy, friendliness, and the ability to provide clear information to the community, are important factors in creating more effective and professional public services that meet the expectations of the community as users of village administrative services.

Keywords : Village Officials' Discipline; Service Quality; Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan publik. Dalam sistem pemerintahan di Indonesia, pemerintah desa memiliki peran strategis sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat sehingga menjadi garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah desa bertanggung jawab memberikan berbagai layanan administrasi dan sosial yang dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan administrasi kependudukan, surat-menyurat, layanan sosial, serta berbagai bentuk pelayanan lainnya yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat desa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa menjadi faktor yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa. Pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif merupakan indikator penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, khususnya pada tingkat pemerintahan desa yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat (Kotler 2016).

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur atau sistem pelayanan yang diterapkan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh perilaku dan kinerja aparatur pemerintah yang menjalankan pelayanan tersebut. Aparatur desa sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut memiliki sikap profesional, responsif, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip good governance yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah yang mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas akan memperoleh kepercayaan masyarakat yang lebih tinggi, sehingga mampu meningkatkan legitimasi dan efektivitas pemerintahan (Tjiptono 2017).

Salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan pelayanan publik adalah kedisiplinan kerja aparatur desa. Disiplin kerja yang rendah dapat menyebabkan berbagai permasalahan seperti keterlambatan pelayanan, ketidakjelasan prosedur, serta kurangnya responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat.

Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan masyarakat akan menciptakan kepuasan dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah desa (Kotler 2016).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji kedua variabel tersebut secara simultan pada tingkat pemerintahan desa masih terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengintegrasikan kedisiplinan aparatur desa dan kualitas pelayanan dalam menjelaskan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana pengaruh kedisiplinan perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat, (2) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dan (3) bagaimana pengaruh kedisiplinan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel tersebut terhadap kepuasan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS (Kuantitatif)

Kedisiplinan Perangkat Desa

Disiplin kerja merupakan sikap dan perilaku pegawai yang mencerminkan kepatuhan terhadap peraturan, standar kerja, serta norma organisasi yang berlaku. Disiplin kerja yang tinggi akan mendorong aparatur desa untuk melaksanakan tugas secara tepat waktu, bertanggung jawab, serta menjalankan pelayanan secara profesional (Hasibuan 2019). Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan publik (Sedarmayanti. 2017).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian oleh (Prasetyo, A., Nugroho, R., & Wijaya 2021) Menemukan bahwa disiplin kerja aparatur desa mampu meningkatkan efektivitas pelayanan sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan adanya hubungan langsung antara kedisiplinan aparatur dan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Namun demikian, sebagian penelitian lain lebih menekankan bahwa disiplin kerja tidak selalu menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan masyarakat, karena kepuasan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelayanan dan sistem pelayanan yang digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat masih perlu dikaji lebih lanjut, terutama dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa.

H1: Kedisiplinan perangkat desa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan masyarakat (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry 1998). Dimensi kualitas pelayanan meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Penelitian sebelumnya secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (Rahmawati, E., & Setiawan 2019)

Menemukan bahwa kecepatan pelayanan, keramahan pegawai, serta kejelasan prosedur merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor dominan dalam pelayanan publik.

Namun demikian, terdapat perbedaan temuan pada beberapa studi yang menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan tinggi, kepuasan masyarakat tidak selalu meningkat secara signifikan apabila tidak didukung oleh faktor internal organisasi seperti kedisiplinan aparatur dan efektivitas sistem pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak dapat berdiri sendiri dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat.

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima (Kotler 2016). Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik.

Pengaruh Kedisiplinan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Kedisiplinan aparatur desa dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor yang saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik. Aparatur yang disiplin akan mendukung terciptanya pelayanan yang tertib dan efisien, sedangkan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan pengalaman masyarakat dalam menerima layanan.

Penelitian oleh (Dewanto 2022) menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara faktor internal (kedisiplinan) dan faktor eksternal (kualitas pelayanan) sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

H3: Kedisiplinan perangkat desa dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, sebagian besar penelitian tersebut lebih berfokus pada instansi pemerintah di tingkat kota atau lembaga pelayanan publik yang lebih besar (Pasigai 2019); (Aryaningtyas, Maria Th, and Aprilliyani 2020). Selain itu, penelitian terdahulu cenderung mengkaji kualitas pelayanan sebagai faktor utama tanpa mengintegrasikan secara mendalam peran kedisiplinan aparatur sebagai faktor internal organisasi. Di sisi lain, terdapat perbedaan temuan terkait dominasi pengaruh antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, masih terdapat celah penelitian (research gap) terkait bagaimana kedisiplinan perangkat desa dan kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan

mengintegrasikan kedua variabel tersebut serta mengujinya secara empiris pada Kantor Desa Trengguli Kecamatan Wonosalam Kabupaten Demak.

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kedisiplinan perangkat desa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Trengguli, Kecamatan Wonosalam, Kabupaten Demak (Sugiyono 2019). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antarvariabel secara empiris melalui pengukuran data numerik yang diperoleh dari responden. Metode survei digunakan untuk memperoleh data secara langsung dari masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Melalui pendekatan ini diharapkan dapat diperoleh gambaran objektif mengenai hubungan antara variabel kedisiplinan perangkat desa, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Trengguli yang berada di Kecamatan Wonosalam, Kabupaten Demak. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa kantor desa merupakan lembaga pelayanan publik yang secara langsung memberikan berbagai layanan administrasi kepada masyarakat, sehingga interaksi antara aparatur desa dan masyarakat terjadi secara intensif. Hal ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang relevan terkait kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Trengguli yang pernah memperoleh pelayanan administrasi di Kantor Desa Trengguli. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan administrasi desa seperti pengurusan surat keterangan, administrasi kependudukan, dan berbagai pelayanan administratif lainnya. Mengingat jumlah populasi yang cukup besar serta keterbatasan waktu dan sumber daya penelitian, penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Teknik purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Abdullah et al. 2017).

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan administrasi di Kantor Desa Trengguli minimal satu kali dalam kurun waktu tertentu. Responden yang dipilih diharapkan mampu memberikan penilaian secara objektif mengenai kualitas pelayanan dan kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan

publik. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 responden yang dianggap telah mewakili masyarakat pengguna layanan administrasi desa.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kedisiplinan perangkat desa (X1) dan kualitas pelayanan (X2), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y). Kedisiplinan perangkat desa dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat kepatuhan aparatur desa terhadap peraturan kerja, tanggung jawab, serta ketepatan waktu dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sementara itu, kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan masyarakat setelah menerima pelayanan dari aparatur desa berdasarkan perbandingan antara harapan dan pelayanan yang diterima.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel yang telah dikembangkan dari teori dan penelitian terdahulu. Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju, dan sangat setuju. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan penilaian responden terhadap variabel penelitian yang diteliti.

Indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut,

Selain mengukur variabel penelitian, penelitian ini juga mengidentifikasi karakteristik responden untuk mengetahui gambaran umum responden yang terlibat dalam penelitian. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, serta jenis pelayanan yang diterima oleh responden di Kantor Desa Trengguli, di Tabel 2.

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis statistik dengan bantuan perangkat lunak statistik. Tahapan analisis data meliputi uji validitas untuk mengetahui tingkat ketepatan instrumen penelitian dalam mengukur variabel penelitian, serta uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, analisis dilanjutkan dengan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui uji parsial (uji t) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, serta uji simultan (uji F) untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Selain itu, analisis juga dilakukan dengan melihat nilai koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel kedisiplinan perangkat desa dan kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat.

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara kedisiplinan perangkat desa dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat. Hasil analisis tersebut kemudian digunakan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh kedisiplinan aparatur desa dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Desa Trengguli, Kecamatan Wonosalam, Kabupaten Demak. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS. Suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel berikut.

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan perangkat desa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Model Regresi

Model regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y=a+b1.X1+b2.X2+e$$

Berdasarkan hasil analisis SPSS diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4.359 + 0.170X_1 + 0.590X_2$$

Konstanta sebesar 4.359 menunjukkan bahwa apabila kedisiplinan perangkat desa dan kualitas pelayanan dianggap konstan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebesar 4.359.

Koefisien regresi kedisiplinan perangkat desa (X_1) sebesar 0.170 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kedisiplinan perangkat desa akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.170. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0.590 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.590.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Berdasarkan Tabel 4, dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,663. Hal ini menunjukkan bahwa 66,3% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kedisiplinan perangkat desa dan kualitas pelayanan, sedangkan 33,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 5. Hasil analisis, diperoleh nilai F hitung sebesar 95.624 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa kedisiplinan perangkat desa dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen tabel 6.

Berdasarkan tabel 6, tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Variabel kedisiplinan perangkat desa memiliki nilai signifikansi $0.019 < 0.05$, sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang tinggi antarvariabel independen tabel 7.

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa nilai Tolerance > 0.10 dan VIF < 10 , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Pembahasan

Pengaruh Kedisiplinan Perangkat Desa terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan perangkat desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,019 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kedisiplinan perangkat desa berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,170 menunjukkan bahwa kedisiplinan perangkat desa memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi tingkat kedisiplinan perangkat desa dalam menjalankan tugas pelayanan publik, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan juga akan semakin meningkat.

Kedisiplinan aparatur desa merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa. Dalam konteks

pelayanan administrasi desa, kedisiplinan aparatur tercermin dari ketepatan waktu kehadiran, kepatuhan terhadap peraturan kerja, tanggung jawab dalam menjalankan tugas, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur desa yang memiliki disiplin kerja yang tinggi akan mampu memberikan pelayanan secara lebih teratur, cepat, dan efisien sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama dalam memperoleh pelayanan administrasi yang dibutuhkan.

Disiplin kerja juga berkaitan erat dengan sikap profesionalisme aparatur desa dalam melayani masyarakat. Aparatur yang disiplin cenderung memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaannya serta memiliki tanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Kondisi tersebut akan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Hasibuan 2019) yang menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati semua peraturan organisasi serta norma yang berlaku. Disiplin kerja yang baik akan mendorong pegawai untuk bekerja secara lebih efektif dan efisien sehingga mampu meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks pelayanan publik, kedisiplinan aparatur pemerintah sangat berperan dalam menciptakan pelayanan yang tertib, tepat waktu, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prasetyo, A., Nugroho, R., & Wijaya 2021) yang menyatakan bahwa disiplin kerja aparatur desa memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi desa. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa aparatur desa yang memiliki tingkat kedisiplinan tinggi mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tertib sehingga masyarakat merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedisiplinan perangkat desa merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu terus meningkatkan kedisiplinan aparatur melalui pengawasan kerja, penegakan aturan, serta pembinaan sumber daya manusia agar pelayanan publik dapat berjalan secara lebih optimal.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,590 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

memiliki pengaruh positif yang cukup kuat terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat dibandingkan dengan variabel kedisiplinan perangkat desa.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mencakup beberapa aspek penting seperti fasilitas pelayanan yang memadai, kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan pelayanan, sikap ramah aparatur desa, serta kemampuan aparatur desa dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Pelayanan yang cepat dan tepat akan mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi seperti surat keterangan, administrasi kependudukan, maupun layanan administrasi lainnya.

Kualitas pelayanan yang baik juga berkaitan dengan sikap aparatur desa dalam berinteraksi dengan masyarakat. Aparatur yang ramah, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat akan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih menyenangkan bagi masyarakat. Hal tersebut akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa serta mendorong terciptanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry 1998) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan atau pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi utama seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori (Kotler 2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja suatu pelayanan dengan harapan yang dimilikinya. Apabila kinerja pelayanan melebihi harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa sangat puas, sedangkan apabila pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan, maka masyarakat akan merasa kurang puas.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati, E., & Setiawan 2019) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor seperti kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, serta sikap pegawai dalam melayani masyarakat menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan strategi yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

publik di tingkat desa. Pemerintah desa perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan sistem pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur desa, serta penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai bagi masyarakat.

Pengaruh Kedisiplinan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji simultan, diperoleh nilai F hitung sebesar 95,624 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kedisiplinan perangkat desa dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kedua variabel tersebut secara simultan memengaruhi kepuasan masyarakat dapat diterima.

Selain itu, hasil analisis menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,663 yang berarti bahwa 66,3% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kedisiplinan perangkat desa dan kualitas pelayanan. Sementara itu, 33,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti fasilitas pelayanan, sistem administrasi desa, kemampuan komunikasi aparatur desa, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga oleh tingkat kedisiplinan aparatur desa dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan aparatur desa akan mendorong terciptanya pelayanan yang lebih tertib dan teratur, sedangkan kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat.

Dengan adanya kombinasi antara kedisiplinan kerja aparatur desa dan kualitas pelayanan yang baik, proses pelayanan publik dapat berjalan secara lebih efektif dan efisien sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kondisi ini pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa.

Hasil penelitian ini juga memperkuat berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kinerja aparatur pemerintah dan kualitas pelayanan publik merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kedisiplinan aparatur desa, seperti melalui pelatihan pelayanan publik, peningkatan sistem administrasi pelayanan, serta pengawasan terhadap kinerja aparatur desa.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan perangkat desa dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor utama yang sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat desa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan perangkat desa dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor penting yang berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Trengguli, Kecamatan Wonosalam, Kabupaten Demak. Kedisiplinan aparatur desa yang tercermin dari ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kepatuhan terhadap aturan kerja, serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas mampu menciptakan proses pelayanan yang lebih tertib, teratur, dan efisien. Kondisi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi sehingga dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kinerja aparatur desa. Selain itu, kualitas pelayanan yang meliputi kecepatan dan ketepatan pelayanan, sikap ramah dan sopan aparatur desa, serta kemampuan aparatur dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami juga memberikan kontribusi yang sangat penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Pelayanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, semakin baik tingkat kedisiplinan aparatur desa dan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan kedisiplinan kerja aparatur desa serta perbaikan kualitas pelayanan publik perlu terus dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan administrasi di tingkat desa dapat berjalan secara lebih efektif, profesional, dan mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbott, K. and J. Seymour. 1997. *Trapping the papaya fruit fly in north Queensland* . Paper presented at the Australian Entomological Society Conference, Melbourne.
- Abbott, K. and J. Seymour. 1997. *Trapping the papaya fruit fly in north Queensland* . Paper presented at the Australian Entomological Society Conference, Melbourne.
- Bray, J., dan C. Sturman. 2001. *Bluetooth: Connect without wires. Upper Saddle River* .NJ: Prentice Hall.
- Bray, J., dan C. Sturman. 2001. *Bluetooth: Connect without wires. Upper Saddle River* .NJ: Prentice Hall.
- Chan, K., L. Chan, N. Jegadeesh, and J. Lakonishok. 2004. *Earnings quality and stock returns* .
- Chan, K., L. Chan, N. Jegadeesh, and J. Lakonishok. 2004. *Earnings quality and stock returns* .
- Forouzan, B. A. dan S. C. Fegan. 2007. *Data communications and networking (4th ed.)*. New York.
- Forouzan, B. A. dan S. C. Fegan. 2007. *Data communications and networking (4th ed.)*. New York.
- Fitriany, dan D. Sari. 2008. *Studi atas pelaksanaan PBL dan Hubungannya dengan Prestasi Mahasiswa* .Paper dipresentasikan pada acara Simposium Nasional Akuntansi XI, Pontianak.

- Fitriany, dan D. Sari. 2008. *Studi atas pelaksanaan PBL dan Hubungannya dengan Prestasi Mahasiswa*. Paper dipresentasikan pada acara Simposium Nasional Akuntansi XI, Pontianak.
- McGraw-Hill. Tseng, Y.C., S. P. Kuo, H. W. Lee, and C. F. Huang. 2004. Location tracking in a wireless sensor network by mobile agents and its data fusion strategies. *The Computer Journal*, 47 (4), 448–460.
- McGraw-Hill. Tseng, Y.C., S. P. Kuo, H. W. Lee, and C. F. Huang. 2004. Location tracking in a wireless sensor network by mobile agents and its data fusion strategies. *The Computer Journal*, 47 (4), 448–460.
- Utama, S. 1996. *The Association between Institutional Ownership and Trading Volume Reaction to Annual Earnings Announcements*. Ph.D dissertation, Texas A & M University.
- Utama, S. 1996. *The Association between Institutional Ownership and Trading Volume Reaction to Annual Earnings Announcements*. Ph.D dissertation, Texas A & M University. Working Paper, University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.

GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Referensi
Kedisiplinan Perangkat Desa (X1)	Ketepatan waktu kerja	(Hasibuan 2019)
	Kepatuhan terhadap peraturan kerja	(Hasibuan 2019)
	Tanggung jawab dalam menjalankan tugas	(Sedarmayanti. 2017)
	Konsistensi dalam melaksanakan pekerjaan	(Sedarmayanti. 2017)
Kualitas Pelayanan (X2)	Kehadiran aparatur desa dalam jam pelayanan	(Hasibuan 2019)
	Fasilitas pelayanan yang memadai	(Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry 1998)
	Kecepatan pelayanan	(Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry 1998)
	Ketepatan pelayanan	(Tjiptono 2017)
	Sikap ramah aparatur desa	(Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry 1998)
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kemampuan aparatur desa dalam memberikan informasi	(Tjiptono 2017)
	Kepuasan terhadap proses pelayanan	(Kotler 2016)
	Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan	(Fornell, C., & Larcker 1981)
	Kepuasan terhadap sikap aparatur desa	(Kotler 2016)
	Kepuasan terhadap hasil pelayanan	(Fornell, C., & Larcker 1981)
	Kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat	(Kotler 2016)

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori
Jenis kelamin	Laki-laki / Perempuan
Usia	< 25 tahun
	26–35 tahun
	36–45 tahun
	> 45 tahun
Pendidikan terakhir	SD
	SMP
	SMA
	Perguruan Tinggi
Jenis pelayanan yang diterima	Surat keterangan
	Administrasi kependudukan
	Pelayanan lainnya

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Kedisiplinan Perangkat Desa (X1)	0.753	6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0.764	6	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.741	6	Reliabel

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error
1	0.815	0.663	0.657	0.990

Tabel 5. Hasil Uji F

Model	F Hitung	Sig
Regression	95.624	0.000

Tabel 6. Hasil Uji t

Variabel	Koefisien	t Hitung	Sig	Keterangan
Kedisiplinan Perangkat Desa (X1)	0.170	2.387	0.019	Signifikan
Kualitas Pelayanan (X2)	0.590	8.896	0.000	Signifikan

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Kedisiplinan Perangkat Desa	0.586	1.705
Kualitas Pelayanan	0.586	1.705