



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bogowanti, Kabupaten Blora

Nur Muchamad Arifin¹, Dian Fithra Permana²

^{1,2}Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: 10.15294/baej.v6i2.28086

Sejarah Artikel

Diterima: 19 Juni 2025

Disetujui: 16 Juli 2025

Dipublikasikan: 27 Agustus 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Desa Bogowanti, Kabupaten Blora. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan sampel sebanyak 208 responden yang merupakan masyarakat Desa Bogowanti yang pernah mendapatkan pelayanan yang diambil melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan bantuan software SPSS dan dianalisis dengan uji hipotesis t, f, dan koefisien determinasi. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ($t = 5,870$; $p = 0,000$) dan disiplin kerja ($t = 4,643$; $p = 0,000$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kedua variabel berkontribusi sebesar 41,1% terhadap variasi kepuasan masyarakat. Kesimpulannya, peningkatan kualitas pelayanan dan kedisiplinan kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan warga terhadap layanan administrasi desa.

Keywords:

Kualitas Pelayanan,
Disiplin Kerja, Kepuasan
Masyarakat, Pelayanan
Desa

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality and work discipline on community satisfaction in administrative services in Bogowanti Village, Blora Regency. The design of this study uses an associative quantitative approach with a sample of 208 respondents who are members of the Bogowanti Village community who have received services taken through purposive sampling techniques. Data were collected using a Likert scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression using SPSS software and analyzed using the t, f, and coefficient of determination hypothesis tests. The results of the t test show that service quality ($t = 5.870$; $p = 0.000$) and work discipline ($t = 4.643$; $p = 0.000$) have a positive and significant effect on community satisfaction. Simultaneously, both variables contribute 41.1% to the variation in community satisfaction. In conclusion, improving service quality and work discipline are important factors in increasing community satisfaction with village administrative services.

© 2025 Universitas Negeri Semarang

PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan suatu negara, di mana kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan dalam mencapai tujuan tersebut (Khairani et al., 2024). Pemerintah yang efektif dan efisien harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, memastikan bahwa setiap individu memperoleh haknya tanpa diskriminasi serta terpenuhinya kebutuhan dasar seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, dan layanan publik lainnya (Belopa & Ramba, 2023).

Pelayanan publik yang prima sangat berperan dalam membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah desa dan masyarakat. Balai Desa sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat desa memiliki tugas strategis dalam menyediakan berbagai layanan administratif dan sosial yang dibutuhkan warga desa (Azizi et al., 2023). Kualitas pelayanan di balai desa mencakup berbagai layanan, mulai dari administrasi kependudukan, perizinan, hingga pendaftaran sosial yang semuanya harus dilaksanakan secara profesional dan responsif agar masyarakat merasa puas dan terlayani dengan baik (Alfian, 2019).

Namun, berbagai keluhan terkait pelayanan di balai desa masih ditemukan di sejumlah daerah. Contohnya, keterlambatan proses pelayanan, kurangnya fasilitas memadai, serta kurang disiplinnya petugas dalam menjalankan tugas menjadi kendala yang sering dikeluhkan masyarakat (Saidin et al., 2024). Fenomena ini juga terjadi di Desa Bogowanti, Kabupaten Blora, di mana masyarakat masih melaporkan adanya ketidakstempatan waktu pelayanan, kurangnya tanggung jawab petugas, serta komunikasi yang kurang efektif antara petugas dan warga. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan disiplin kerja petugas sebagai salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Disiplin kerja adalah tingkat kepatuhan dan konsistensi petugas dalam menjalankan aturan, standar operasional, dan tanggung jawab pekerjaan dengan penuh integritas dan profesionalisme (Hamzah, 2023). Disiplin kerja yang baik tidak hanya memastikan tugas pelayanan terlaksana tepat waktu, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Safitri et al., 2024). Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja dapat menimbulkan hambatan dalam pelayanan sehingga menurunkan kepuasan masyarakat (Sulistiyowati et al., 2022).

Selain disiplin kerja, kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Tjiptono, 2021). Pelayanan yang memenuhi lima dimensi ini cenderung mampu memberikan pengalaman positif bagi masyarakat sehingga meningkatkan kepuasan mereka (Lingawe et al., 2014).

Hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan di Desa Bogowanti, Kabupaten Blora, mengungkapkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan yang dirasakan masyarakat dalam pelayanan administrasi, khususnya pembuatan e-KTP. Keluhan yang dominan antara lain menyangkut keterlambatan pelayanan, sikap petugas yang kurang ramah, serta ketidakhadiran petugas pada jam kerja. Beberapa warga juga mengeluhkan kurangnya informasi terkait prosedur dan dokumen yang dibutuhkan, sehingga terjadi bolak-balik dalam pengurusan. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kelemahan dalam aspek kualitas pelayanan maupun kedisiplinan kerja aparatur desa.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Misalnya, penelitian oleh (Ratnaningsih et al., 2023) di Kecamatan Kramatmulya dan (Nirmala, 2022) di Kantor Desa Bengkuang membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat. Namun, masih sedikit penelitian yang mengkaji secara khusus pengaruh disiplin kerja petugas bersama dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di tingkat desa, terutama di Kabupaten Blora. Meskipun berbagai penelitian telah membahas tema serupa, namun kajian yang mengintegrasikan variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja dalam konteks pelayanan administrasi e-KTP di Desa Bogowanti, Kabupaten Blora masih sangat terbatas. Padahal, pelayanan yang efektif dan disiplin sangat diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat desa terhadap pemerintah.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di tingkat desa yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Di tengah tuntutan digitalisasi dan transparansi layanan publik, aparatur desa harus mampu memberikan pelayanan yang efisien, transparan, dan responsif. Permasalahan yang terjadi di Desa Bogowanti menunjukkan bahwa belum optimalnya kualitas pelayanan dan kedisiplinan petugas telah berdampak langsung pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan kajian ilmiah yang mengupas secara mendalam kedua variabel tersebut dalam konteks pelayanan administrasi e-KTP.

Berdasarkan pemaparan fenomena di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pembuatan e-KTP di Desa Bogowanti, Kabupaten Blora. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah desa dalam memperbaiki mutu layanan dan meningkatkan kinerja aparatur. Secara akademis, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat di sektor pelayanan administrasi kependudukan pedesaan.

METODE

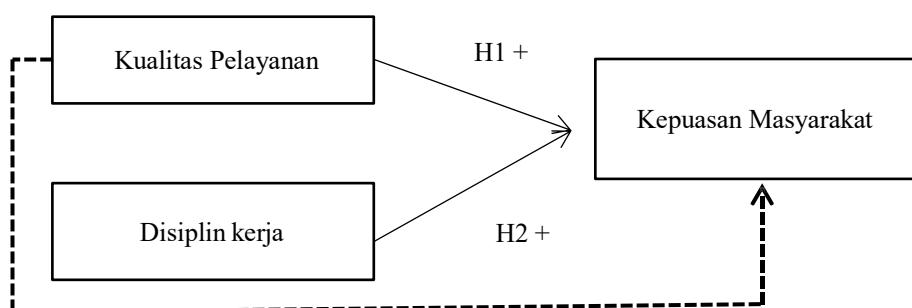
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bogowanti, Kabupaten Blora. Jenis penelitian ini bersifat asosiatif dengan desain kausal-komparatif, untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen, yaitu fasilitas pelayanan, dan variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna layanan (Sugiyono, 2019). Definisi variable dan indicator disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Definisi dan Indikator Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan	Persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh aparat desa, yang mencakup kejelasan prosedur,	(1) Kejelasan prosedur pelayanan (2) Ketepatan waktu pelayanan (3) Sikap dan	Skala Likert 1–5

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
	kecepatan, ketepatan, dan keramahan pelayanan.	keramahan petugas (4) Kemudahan dalam mendapatkan informasi	
Disiplin Kerja	Tingkat kepatuhan aparat desa dalam melaksanakan tugas sesuai dengan aturan waktu, tanggung jawab, dan etika kerja yang berlaku.	(1) Ketepatan waktu hadir bekerja (2) Tanggung jawab terhadap pekerjaan (3) Kepatuhan terhadap aturan (4) Profesionalisme dalam pelayanan	Skala Likert 1–5
Kepuasan Masyarakat	Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima.	(1) Kesesuaian harapan dengan kenyataan pelayanan (2) Kepuasan terhadap hasil pelayanan (3) Keinginan untuk kembali menggunakan layanan	Skala Likert 1–5

Hipotesis penelitian disajikan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

- H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Desa Bogowanti Kabupaten Blora
- H2 : Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Desa Bogowanti Kabupaten Blora
- H3 Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Desa Bogowanti Kabupaten Blora

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Bogowanti yang pernah melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 208 orang, dengan kriteria: (1) berdomisili diDesa Bogowanti, (2) telah melakukan setidaknya satu kali pengurusan dokumen kependudukan di kantor Balaidesa Bogowanti dalam enam bulan terakhir, dan (3) berumur 17-60 tahun.

Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berbasis skala Likert lima poin. Instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan. Langkah selanjutnya, dilakukan pengujian uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, linearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan kelayakan model regresi yang digunakan. Analisis data dilakukan menggunakan uji t (uji parsial) dan uji f (simultan) dengan bantuan program SPSS versi 29 untuk mengetahui signifikansi pengaruh antar variabel (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 208 orang. Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 113 orang (54,3%) adalah laki-laki dan 95 orang (45,7%) perempuan. Berdasarkan usia, mayoritas berusia 30–40 tahun (78 orang atau 37,5%), diikuti usia di atas 40 tahun (66 orang atau 31,7%), dan usia 20–30 tahun (64 orang atau 30,8%). Dari sisi pekerjaan, sebagian besar adalah wiraswasta (92 orang atau 44,2%), disusul petani (49 orang), pegawai swasta (37 orang), serta lainnya. Berdasarkan pendidikan, sebagian besar lulusan SMA (118 orang atau 56,7%), diikuti perguruan tinggi (53 orang), SMP (27 orang), dan SD atau tidak sekolah.

Statistik Deskriptif Variabel

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	208	15.00	25.00	23.0577	2.19277
Disiplin Kerja	208	15.00	25.00	21.8894	2.13149
Kepuasan Masyarakat	208	15.00	25.00	21.2740	2.36866
Valid N (listwise)	208				

Sumber: SPSS Ver.29

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 208 responden, diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 15, maksimum 25, dengan rata-rata (mean) 23,06 dan standar deviasi 2,19. Variabel Disiplin Kerja menunjukkan nilai minimum yang sama yaitu 15 dan maksimum 25, dengan nilai rata-rata 21,89 serta standar deviasi sebesar 2,13. Sementara itu, variabel Kepuasan Masyarakat juga memiliki rentang nilai minimum dan maksimum yang serupa, dengan rata-rata sebesar 21,27 dan standar deviasi tertinggi di antara ketiganya, yakni 2,37. Ketiga variabel menunjukkan persebaran data yang relatif konsisten, dengan nilai rata-

rata cenderung tinggi mendekati nilai maksimum, yang mengindikasikan persepsi positif dari masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No	Kode Item	r-hitung (Corrected Item-Total Correlation)	r-tabel (n = 107, $\alpha = 0,05$)	Keterangan
1	X1.1	0,499	0,138	Valid
2	X1.2	0,509	0,138	Valid
3	X1.3	0,567	0,138	Valid
4	X1.4	0,426	0,138	Valid
5	X1.5	0,545	0,138	Valid
6	X2.1	0,512	0,138	Valid
7	X2.2	0,461	0,138	Valid
8	X2.3	0,503	0,138	Valid
9	X2.4	0,567	0,138	Valid
10	X2.5	0,532	0,138	Valid
10	Y1	0,524	0,138	Valid
11	Y2	0,532	0,138	Valid
12	Y3	0,547	0,138	Valid
13	Y4	0,518	0,138	Valid
14	Y5	0,591	0,138	Valid

Sumber: SPSS Ver.29

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi dibawah 0,05 yang bermakna bahwa seluruh indikator variabel dalam penelitian ini adalah valid (Ghozali, 2016). Selain itu, uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* $> 0,138$, yang artinya semua item dinyatakan valid karena $>$ rtabel dari $N=208$.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.809	3

Sumber: SPSS 29

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai seberapa jauh suatu alat ukur dapat diandalkan dengan menggunakan pendekatan statistika melalui koefisien reliabilitas. Jika nilai koefisien reliabilitas melebihi 0,07, maka secara keseluruhan pernyataan atau instrumen dianggap dapat diandalkan atau reliabel (Ghozali, 2018). Hasil uji reliabilitas semua variable menunjukkan nilai $> 0,7$ yang menunjukkan bahwa semua item pertanyaan disetiap variabel reliabel dan layak digunakan untuk intrumen penelitian.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		208
Normal Parameters ^{a,b}		
Mean		.0000000
Std. Deviation		1.81710287
Most Extreme Differences		
Absolute		.045
Positive		.045
Negative		-.037
Test Statistic		.045
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.399
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.386
	Upper Bound	.412
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.		

Sumber: SPSS 29

Uji normalitas merupakan alat analisis statistik yang menunjukkan apakah data yang diperoleh berdistribusi normal. Jika asumsi ini tidak terpenuhi, hasil analisis dapat menjadi bias dan tidak dapat diandalkan. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov yang menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal jika memiliki nilai sig > 0,05 (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, data dinyatakan berdistribusi normal karena memiliki nilai sig > 0,05 yaitu 0,200^d sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak bias dan dapat diandalkan.

Uji Multikolenaritas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolenaritas

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	Beta	Tolerance	VIF
		B	Std. Error				
1	(Constant)	3.697	1.474				
	Kualitas Pelayanan	.430	.073	.398	.624	.624	1.603
	Disiplin Kerja	.350	.075	.315	.624	.624	1.603

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: SPSS 29

Berdasarkan hasil uji multikolineritas menunjukkan bahwa Nilai Tolerance variable adalah 1,624. Angka tersebut $> 0,1$ yang menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolineritas yang signifikan antar variabel. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh nilai VIF < 10 yang menunjukkan menunjukkan bahwa tidak ada indikasi kuat adanya multikolinearitas yang signifikan antara variabel-variabel tersebut (Ghozali, 2018).

Uji Heteroskedasdisitas

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedasitas

Model		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
1	(Constant)	2.767	.878		.002
	Kualitas Pelayanan	-.077	.044	-.155	.078
	Disiplin Kerja	.021	.045	.041	.472

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber: SPSS 29

Uji heteroskedassitas bertujuan untuk menguji apakah varians kesalahan dari model regresi bersifat konstan di seluruh rentang nilai variabel independen. Jika varians kesalahan tidak konstan (heteroskedastisitas), hasil regresi akan menjadi tidak efisien. Hasil uji heteroskedassitas menunjukkan bahwa p-value (Sig.) > 0.05 yang menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas antar variable (Ghozali, 2018).

Hasil Uji Linearitas

Tabel 8. Hasil Uji Linearitas

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	468.440	9	52.049	14.872	.000
		Linearity	406.034	1	406.034	116.020	.000
		Deviation from Linearity	62.406	8	7.801	2.229	.057
	Within Groups		692.940	198	3.500		
	Total		1161.380	207			

Sumber: SPSS. Ver 29

Uji linearitas merupakan alat untuk melihat apakah hubungan antar variable linier (Ghozali, 2018). Berdasarkan tabel 8, dapat diketahui bahwa menunjukkan ada hubungan linear yang signifikan antara fasilitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan PATEN. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai Nilai Sig. = 0,057 $> 0,05$ (Ghozali, 2018).

Hasil Uji Hipotesis I (Uji t)

Tabel 9. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3.697	1.474		2.507	.013
	Kualitas Pelayanan	.430	.073	.398	5.870	.000
	Disiplin Kerja	.350	.075	.315	4.643	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: SPSS 29

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Desa Bogowanti. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,870 yang lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,971 (pada derajat kebebasan 206 dan taraf signifikansi 0,05). Selain itu, nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Desa Bogowanti (Ghozali, 2018). Selain itu, hasil uji t menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Desa Bogowanti. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,643 yang lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,971 (pada derajat kebebasan 206 dan taraf signifikansi 0,05). Selain itu, nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Desa Bogowanti (Ghozali, 2018).

Hasil Uji Hipotesis I (Uji F)

Tabel 10. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	477.894	2	238.947	71.668	.000 ^b
	Residual	683.486	205	3.334		
	Total	1161.380	207			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

Sumber: SPSS 29

Berdasarkan tabel 9 di atas, menunjukkan bahwa model regresi yang melibatkan variabel Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Nilai F hitung sebesar $71,668 > 3,04$ dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang berarti model regresi ini signifikan secara statistik.

Koefisien Determinasi

Tabel 11. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641 ^a	.411	.406	1.82595
a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

Sumber: SPSS 29

Berdasarkan tabel 10 di atas, dapat ditunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja mempengaruhi kepuasan masyarakat Desa Bogowanti sebesar 41,1%, dan sisanya sebanyak 58,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji t yang disajikan dalam Tabel 8, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Desa Bogowanti. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 5,870 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,971, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Demikian pula, variabel disiplin kerja juga menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t hitung sebesar 4,643 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel bebas tersebut secara parsial memengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan (Ghozali, 2018).

Secara teoritis, kualitas pelayanan mencerminkan tingkat keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Parasuraman et al., 1988 dalam (Ponga, 2021). Ketika layanan diberikan dengan kualitas yang baik, masyarakat akan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi secara efektif. Sementara itu, disiplin kerja merupakan bentuk tanggung jawab dan kepatuhan pegawai terhadap peraturan dan standar kerja, yang berdampak pada keteraturan dan ketepatan dalam pelayanan publik. Pegawai yang disiplin akan memberikan layanan yang konsisten dan tepat waktu, sehingga meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ratnaningsih et al., 2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Hasil serupa juga ditemukan oleh (Sapruwan, 2023), yang menyatakan bahwa disiplin pegawai turut menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan publik. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menguatkan temuan-temuan sebelumnya bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Namun demikian, jika dibandingkan dengan hasil penelitian ini, kontribusi kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bogowanti hanya sebesar 41,1% ($R^2 = 0,411$), seperti ditunjukkan dalam Tabel 10. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat 58,9% faktor lain di luar kualitas pelayanan dan disiplin kerja yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Faktor-faktor tersebut bisa berasal dari aspek sarana prasarana, prosedur pelayanan, komunikasi, atau bahkan harapan dan persepsi pribadi masyarakat yang belum terungkap dalam penelitian ini.

Hasil uji F yang tertuang dalam Tabel 9 memperkuat hasil uji t, di mana model regresi dengan dua variabel independen tersebut menunjukkan nilai F hitung sebesar $71,668 > F$ tabel sebesar 3,04, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, secara simultan kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa peningkatan keduanya secara serempak akan menghasilkan dampak yang lebih besar dalam meningkatkan kepuasan publik.

Hasil wawancara dengan beberapa responden di Desa Bogowanti menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan e-KTP, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kemudahan prosedur. Salah satu warga menyatakan: "*Sekarang ngurus e-KTP sudah tidak seperti dulu, lebih cepat dan petugasnya juga ramah. Kalau berkas lengkap, sehari dua hari sudah jadi.*" Pernyataan ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan mengalami peningkatan. Selain itu, dari hasil observasi yang dilakukan peneliti selama proses pelayanan e-KTP di Mal Pelayanan Publik, ditemukan bahwa belum semua petugas konsisten dalam menerapkan standar pelayanan. Misalnya, pada beberapa hari tertentu, antrean menjadi lebih lama karena keterlambatan pegawai membuka loket pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kedisiplinan kerja masih belum optimal dan dapat memengaruhi kepuasan masyarakat secara langsung.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh beberapa studi terdahulu yang menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan kepuasan masyarakat. Penelitian oleh (Retnaningsih et al, 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Penelitian ini menegaskan bahwa aspek kejelasan prosedur, keramahan petugas, serta ketepatan waktu pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan publik. Selanjutnya, (Sapruwan, 2023) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa disiplin kerja pegawai berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, terutama pada pelayanan langsung yang membutuhkan kehadiran dan kedisiplinan waktu pegawai. Penelitian-penelitian tersebut konsisten dengan temuan dalam studi ini, di mana kualitas pelayanan dan disiplin kerja terbukti secara parsial maupun simultan memengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,411, kontribusi kedua variabel tersebut terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bogowanti adalah sebesar 41,1%. Artinya, masih terdapat 58,9% faktor lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat, yang belum tercakup dalam penelitian ini. Temuan ini selaras dengan pandangan (Retnaningsih et al, 2023) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan atau masyarakat tidak hanya ditentukan oleh kinerja pelayanan semata, tetapi juga oleh persepsi, pengalaman pribadi, harapan individu, serta kondisi lingkungan pelayanan. Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan dan disiplin kerja berperan penting, perbaikan aspek lain seperti sarana prasarana, prosedur pelayanan, dan komunikasi juga perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kepuasan secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Desa Bogowanti. Secara parsial maupun simultan, kedua variabel

ini terbukti berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, meskipun kontribusi bersama keduanya hanya mencapai 41,1%, sehingga masih ada faktor lain yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, Y. (2019). *Peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 3(1), 59–69. Retrieved from <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Aslamiah/article/view/74> <journal.univetbantara.ac.id+6jurnal.zarilgapari.org+6ejournal.kompetif.com+6>
- Azizi, O. R., Sholeh, C., & Edison, E. (2023). Pendampingan aparatur desa dalam penyusunan alur pelayanan publik Desa Duara Kabupaten Lingga. *Takzim: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 40–45. <https://doi.org/10.31629/takzimjpm.v3i1.5072>
- Belopa, J. T., & Ramba, D. (2023). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap manajemen pelayanan publik pada Kantor Lembang Sa'tandung Tana Toraja. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 1(6), 68–80. url: <https://jurnal.areai.or.id/index.php/MENAWAN/article/view/69>
- Ghozali, I. (2018). *Applikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9, hlm. 490). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah, M. I. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik. *Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 1(3), 11–24. <https://doi.org/10.61132/anggaran.v1i3.386> <researchgate.net+1glorespublication.org+1researchgate.net+3jurnal.areai.or.id+3jurnal.areai.or.id+3>
- Khairani Alawiyah Matondang, P. K. D. L., Endang, E., Fera D. Nababan, & Putri T. Sianturi. (2024). Peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 2(1), 362–367. <https://doi.org/10.61132/anggaran.v2i1.423> <ejournal.kompetif.com>
- Lingawe, O., Rumapea, P., & Dengo, S. (2014). Kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Kampung Kiliarma Distrik Agimuga Kabupaten Mimika Provinsi Papua. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(1), 1–10. url: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/5871>
- Miranti Ponga, E. (2021). Disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(2), 120–130. url: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/33470>
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614. <https://doi.org/10.37676/professional.v9i2.3071> <researchgate.net+5ejournal.kompetif.com+5villages.pubmedia.id+5repository.ubt.ac.id+9jurnal.unived.ac.id+9ejournal.kompetif.com+9>

- Ratnaningsih, H. P., Sugandi, Y. S., & Wiradiputra, I. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan dalam pembuatan e-KTP. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 6(1), 106–118. url: https://jurnalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/article/download/96/76?_c_f_chl_tk=H2EyIzj88ph2nV4Srd4hsTb0w9X5s3ay9ITdQWw5MA0-1752315018-1.0.1.1-O0nzPVwqz6CPtaY2yhyCbnMS24mpdZ4OWsNbLrv8KMs
- Ratnaningsih, S., Wulandari, D., & Febrianti, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sukamakmur. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(2), 110–118. <https://doi.org/10.1234/japi.v9i2.4567>
- Safitri, D., Sawiji, H., & Susantiningrum, S. (2024). Pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Kendalrejo. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Pelayanan Publik*, 8(2), 147–156. url: <https://jurnal.uns.ac.id/JIKAP/article/view/78127>
- Saidin, S., Wati, A. M., & Pratama, R. A. (2024). Fungsi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pertanahan: Studi Desa Alebo Kecamatan Konda. *Pamare'nda: Public Administration and Government Journal*, 4(1), 63–74. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i1.7>
- Sapruwan, M. R. (2023). Komitmen dan disiplin diri serta iklim organisasi sebagai faktor pendorong kinerja pegawai. *Jurnal Administrasi Publik dan Organisasi*, 4(1), 15–24. url: <https://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/ekomabis/article/view/92>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-26). Bandung: Alfabeta.