

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEDISPLINAN APARATUR
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA TUTULO KECAMATAN
BOTUMOITO**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND APPARATUS DISCIPLINE ON
COMMUNITY SATISFACTION IN TUTULO VILLAGE, BOTUMOITO
DISTRICT**

Sri Hadjatu¹⁾, William Indra S.Mooduto²⁾, Ghoriqna Fibahril Wahdah³⁾
(^{1,2,3})Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Mandiri Gorontalo, Kota Gorontalo, Indonesia

Email : sryhadjatu10@gmail.com

Email : willsmood@ubmg.ac.id

Email : ghoriqnafibahrilwahdah@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to (1) determine the influence of service quality on community satisfaction in Tutulo Village, Botumoito District, (2) determine the influence of apparatus discipline on community satisfaction in Tutulo Village, Botumoito District, and (3) determine the influence of service quality and apparatus discipline on community satisfaction in Tutulo Village, Botumoito District. The method in this study uses a quantitative approach. The population amounts to 1,534 individuals. A sampling technique was used to select the samples. The sample in the study numbered 156. Data collection techniques were conducted through observation and questionnaires. The research results show that service quality (X1) has a positive and significant effect on public satisfaction (Y). From the testing, the t-test yielded a significance value of 0.005 (<0.05) and a t-value of 2.828 (>1.975). (2) Civil Servants' Discipline (X2) also has a positive and significant effect on public satisfaction (Y). The t-test results yielded a significance value of 0.008 (<0.05) and a t-value of 2.709 (>1.975). (3) Simultaneously, service quality and civil servants' discipline have a positive and significant effect on public satisfaction. From the F-test results, a significance value of $0.001 < 0.05$ and an F-count value of $7.349 > F\text{-table } 2.06$ were obtained.

Keywords: Service Quality, Civil Servants' Discipline, Public Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Tutulo Kecamatan Botumoito, (2) Untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan aparatur terhadap kepuasan masyarakat di Desa Tutulo Kecamatan Botumoito, (3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kedisiplinan aparatur terhadap kepuasan masyarakat di Desa Tutulo Kecamatan Botumoito. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi berjumlah 1.534 jiwa. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampling. Sampel dalam penelitian berjumlah 156. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi dan kusioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dari pengujian, hasil uji t diperoleh nilai

sig sebesar 0,005(<0,05) dan nilai t-hitung sebesar 2,828(>1,975). (2) Kedisiplinan Aparatur (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan hasil uji t diperoleh nilai sig sebesar 0,008(<0,05) dan nilai t-hitung sebesar 2,709(>1,975). (3) secara simultan, kualitas layanan dan kedisiplinan aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan hasil uji f, diperoleh nilai sig sebesar 0,001 < 0,05 dan nilai f-hitung 7,349 > F-tabel 2,06.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kedisiplinan Aparatur, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Era globalisasi, kepuasan masyarakat menjadi salah satu tolok ukur utama dalam menilai kualitas pelayanan publik, karena mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan secara efektif, responsif, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sebaliknya, kepuasan yang rendah biasanya disebabkan oleh faktor-faktor seperti keterbatasan kemampuan aparatur, minimnya fasilitas pendukung, prosedur yang kompleks, atau rendahnya disiplin petugas. Kondisi ini berpotensi menimbulkan keluhan, menurunkan kepercayaan masyarakat, dan menghambat partisipasi publik dalam pembangunan. Oleh karena itu, mengukur kepuasan masyarakat menjadi langkah penting untuk mengevaluasi kinerja, mengidentifikasi kekurangan, dan merancang perbaikan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas memiliki peran yang sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan responsif. Disiplin kerja mencerminkan tanggung jawab, integritas, serta komitmen aparatur dalam melayani masyarakat. Di tingkat pemerintahan desa, yang menjadi garda terdepan pelayanan publik, kualitas layanan dan kedisiplinan aparatur sangat menentukan. Karena desa merupakan unit pemerintahan terdekat dengan warga, mutu pelayanan yang diberikan sangat memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan. Namun, pada kenyataannya, masih banyak layanan publik di desa yang belum optimal. Hal ini bisa terjadi karena kualitas layanan yang rendah, seperti pelayanan yang lambat, sikap aparatur yang kurang ramah, atau ketidakhadiran petugas pada jam kerja. Ketidakkedisiplinan dan ketidakkonsistenan kinerja tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepercayaan terhadap pemerintahan desa.

Kualitas pelayanan publik di tingkat desa tidak hanya mencerminkan kemampuan individu aparatur, tetapi juga mencerminkan sejauh mana pemerintahan desa dikelola secara efektif. Oleh karena itu, upaya meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus menegakkan kedisiplinan di lingkungan pemerintahan desa menjadi sangat penting untuk mewujudkan layanan publik yang berfokus pada kepentingan masyarakat serta memperkuat kepercayaan warga terhadap pemerintah lokal. Peningkatan pelayanan dan disiplin aparatur memungkinkan masyarakat merasa dihargai, mendapatkan layanan yang baik, dan yakin bahwa pemerintah desa hadir untuk memenuhi berbagai kebutuhan serta menyelesaikan masalah mereka. Dalam jangka panjang, hal ini akan memperkuat legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan desa, yang menjadi dasar bagi terciptanya

pemerintahan yang partisipatif, transparan, dan akuntabel.

Desa Tutulo, yang terletak di Kecamatan Botumoito, masih sering di jumpai permasalahan yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kedisiplinan. Berdasarkan observasi awal, Desa ini belum optimal dalam pelayanan, seperti kurang nya responsif terhadap kebutuhan masyarakat contohnya Kurangnya responsivitas aparatur desa terhadap kebutuhan masyarakat dapat dilihat ketika masyarakat melakukan proses administrasi seperti lambat memproses berkas contohnya pengajuan surat pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat kelahiran, surat izin. Hal ini menyebabkan proses administrasi menjadi berlarut-larut sehingga penyelesaiannya tertunda cukup lama. Masyarakat sering kali diminta datang berulang kali tanpa adanya penjelasan terkait kekurangan berkas maupun alasan keterlambatan layanan. Sehingga tingginya keluhan masyarakat akibat layanan yang tidak sesuai standar.

Selain itu tingkat kedisiplinan nya juga msih kurang. Hal ini dilihat dari tidak konsistennya kehadiran aparatur pada saat jam kerja, contohnya seperti masyarakat ingin mengurus surat keterangan tetapi harus menunggu lama karena petugas yang berwenang belum hadir ditempat. kondisi tersebut bisa menyebabkan waktu pelayan kepada masyarakat menjadi lama dan tidak efisien, akibatnya masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan karena harus menunggu lebih lama atau datang kembali di hari lain untuk menyelesaikan urusan mereka.

Tabel 1.1 Jumlah Aparatur Pemerintah Desa

No	Nama	Jabatan
1	Kadir Hasan S.Pd, M.Pd	Kepala Desa
2	Yudi Lasakoa	Sekdes
3	Rosnawati Madu	Bendahara
4	MelpiMursali	Kasie Pemerintahan
5	Risna Adjiria	Kasie Pelayanan
6	Fitriyanti Djui, S.H	Kaur Umum
7	Astin Husa	Kadus I
8	Siskawati Mooponu	Kadus II
9	Arlan Karim	Kadus III
10	Risna Tatu	Kadus IV
11	Kartin Bakue	Kadus V
12	Sukmawati muksim S.M	Operator Komputer

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat Desa, masih sering dijumpai berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kedisiplinan aparatur Pelayanan yang belum optimal, seperti keterlambatan proses administrasi, kurangnya responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta ketidakhadiran aparatur pada jam kerja, menjadi sorotan dalam penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh aparat desa berperan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Selain itu, tingkat kedisiplinan aparatur

desa dalam menjalankan tugas juga menjadi faktor penting yang patut diperhatikan, mengingat kedisiplinan sangat berkaitan dengan konsistensi dan profesionalisme pelayanan. Oleh karena itu, perlu ditelusuri lebih dalam bagaimana kualitas layanan dan kedisiplinan aparatur secara individu maupun secara bersama-sama memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di desa. Permasalahan-permasalahan ini menjadi dasar dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya dapat digunakan sebagai dasar dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di Desa.

Manajemen

Manajemen merupakan elemen penting dalam berbagai jenis organisasi, baik perusahaan, lembaga usaha, maupun instansi lainnya. Rahman (2020) menjelaskan bahwa manajemen adalah proses pelaksanaan sebuah aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu. Sejalan dengan itu, Lauren A. Aply (dalam Susan, 2019) menegaskan bahwa manajemen merupakan sebuah seni, yaitu kemampuan menyelesaikan pekerjaan atau mencapai sasaran melalui orang lain. Menurut Robert L. Katz (dalam Susan, 2019), Seorang profesional dituntut untuk memiliki berbagai keterampilan, termasuk kemampuan teknis serta kemampuan untuk membangun hubungan sosial yang baik dengan timnya. Terry (dalam Rahman, 2020) juga menjelaskan bahwa fungsi manajemen dapat dikombinasikan menjadi lima bentuk. Kombinasi pertama adalah POAC, yaitu planning, organizing, actuating, dan controlling. Sedangkan kombinasi kedua adalah POMC, yang mencakup planning, organizing, motivating (pemberian motivasi), dan controlling.

Menurut [4], fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki lingkup yang sangat luas karena fokus utamanya adalah mengelola unsur manusia secara optimal agar organisasi memiliki tenaga kerja yang berkualitas.

Untuk memastikan manajemen berjalan dengan baik dan benar serta mencapai hasil yang optimal, dibutuhkan unsur-unsur manajemen. G.R Terry mengistilahkan unsur-unsur manajemen ini dengan sebutan “6M” (manusia, uang, bahan, mesin, metode, pasar). [5]

1. *Man* (manusia)
2. *Money* (uang)
3. *Material* (bahan)
4. *Methods* (Metode)
5. *Market* (pasar)

Sumber Daya Manusia

Menurut [6], MSDM mencakup serangkaian proses mulai dari perekrutan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, hingga pemanfaatan tenaga kerja untuk mencapai tujuan baik individu maupun organisasi. Sedangkan Samsudin (2019) menyatakan bahwa MSDM meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terkait pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, integrasi, pemeliharaan, hingga penghentian hubungan kerja.

Menurut [2] setiap manajer yang terlibat dalam pengelolaan sumber daya manusia perlu memperhatikan lima aspek penting, yaitu pengangkatan staf, upaya mempertahankan karyawan, pengembangan karyawan, penjagaan terhadap ketaatan dan ketertiban, serta peningkatan kapabilitas organisasi.

Ketiga pendapat di atas memiliki benang merah yang sama, yaitu bahwa MSDM

bukan hanya sekedar fungsi administratif, tetapi juga mencakup strategi yang bertujuan untuk mengoptimalkan peran tenaga kerja dalam pencapaian tujuan organisasi [6] menekankan aspek operasional dari MSDM, yang terlihat dari aktivitas seperti seleksi dan pengembangan tenaga kerja. Pandangan ini menyoroti pentingnya proses rekrutmen dan pemeliharaan tenaga kerja sebagai fondasi utama dari pengelolaan SDM.

Kualitas Layanan

Menurut [7] kualitas pelayanan menjadi perhatian utama di berbagai sektor. Baik lembaga pemerintah, pelaku bisnis, hingga masyarakat luas menyadari bahwa mutu pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan. Menurut (Suwarsito & Aliya, 2020) Tingkat kualitas pelayanan menjadi tolok ukur penting dalam menilai seberapa baik kinerja suatu lembaga, baik di sektor publik maupun swasta.

Menurut [3] Kesantunan dalam berinteraksi menjadi cerminan sikap profesional dalam pelayanan. Menunjukkan keramahan, menghargai pelanggan, dan menunjukkan empati akan membuat pelanggan merasa nyaman dan dihargai.

Kedisiplinan Aparatur

Menurut [12], pemerintahan desa merupakan garda terdepan dan memiliki peran strategis dalam mewujudkan berbagai tujuan pembangunan. Karena itu, peningkatan kedisiplinan aparatur desa menjadi langkah penting untuk mempercepat tercapainya tujuan pemerintahan desa dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut [9] Kedisiplinan merupakan elemen penting yang menjadi dasar dalam menciptakan sistem kerja yang tertata rapi dalam suatu organisasi. Menurut [11] Disiplin yang dimiliki oleh setiap individu dalam lingkungan instansi pemerintah merupakan kekuatan yang dapat memberikan dampak positif bagi jalannya organisasi.

Menurut Agustini (2019:104), terdapat lima indikator yang memengaruhi tingkat kedisiplinan aparatur dalam sebuah organisasi, yaitu:

1. Kehadiran
2. Tata Cara Kerja
3. Kepatuhan Terhadap Atasan
4. Kesadaran dalam bekerja

Kepatuhan Masyarakat

Menurut [15] Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi dasar penting bagi lembaga penyelenggara pelayanan publik dalam menilai secara menyeluruh seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Menurut [15] Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi dasar penting bagi lembaga penyelenggara pelayanan publik dalam menilai secara menyeluruh seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Menurut [14] Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik mencerminkan evaluasi keseluruhan terhadap layanan yang diberikan oleh suatu instansi.

Menurut [10] Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berfungsi sebagai sarana strategis dalam mengidentifikasi seberapa baik layanan publik telah memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Hayani (2019:21) indikator dari kepuasan masyarakat terdiri dari:

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kecepatan Pelayanan

4. Keadilan Pelayanan

METODE PENELITIAN**Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang berlandaskan paradigma positivisme. Pendekatan ini menitikberatkan pada pengamatan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian, kemudian data yang diperoleh dianalisis secara numerik atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif korelasional. Menurut Aida et al. (2025), metode korelasional merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengukur hubungan antara dua atau lebih variabel tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel-variabel tersebut.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat yang menerima pelayanan dari aparat Desa Tutulo. Berdasarkan data pemerintah desa, jumlah penduduk yang menjadi populasi penelitian adalah 1.534 jiwa

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih sebagai sumber data penelitian ini, populasinya meliputi sebagian masyarakat Desa Tutulo. dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 0,1 atau 10%. Pemilihan tingkat kesalahan ini dipertimbangkan mengingat jumlah populasi yang tidak terlalu besar, sehingga margin of error 10% dinilai masih dapat diterima untuk memperoleh tingkat ketelitian yang memadai

$$n = \frac{N}{1 + N(e)}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan 0,1 atau (10%)

Berdasarkan rumus slovin tersebut, maka jumlah sampel yaitu:

Teknik Analisis Data**1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

- a. Uji Validitas menggunakan korelasi Pearson dilakukan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan benar-benar mewakili indikator yang ingin diukur. Melalui analisis korelasi antara skor tiap item dengan total skor variabel, dapat dinilai sejauh mana hubungan item tersebut dengan konstruk yang diteliti. Item dinyatakan valid apabila nilai korelasi (r hitung) lebih besar daripada r tabel pada tingkat signifikansi tertentu, yang berarti item tersebut layak dan tepat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian
- b. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk menilai tingkat konsistensi antar item dalam kuesioner. Pengujian ini bertujuan

memastikan bahwa setiap item dalam satu variabel memiliki keterkaitan dan secara stabil mengukur konsep yang sama. Nilai Cronbach's Alpha yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen memiliki keandalan yang baik. Secara umum, nilai $\geq 0,60$ yang memenuhi standar menunjukkan bahwa kuesioner dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data penelitian

2. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas: Menilai apakah data berdistribusi normal. Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dalam penelitian mengikuti pola distribusi normal, yang merupakan syarat dasar dalam penerapan berbagai analisis statistik parametrik. Distribusi normal ditandai dengan sebaran data yang simetris terhadap nilai rata-rata, sehingga analisis seperti uji regresi, uji t, atau ANOVA dapat dilakukan secara sah. Proses ini dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan, seperti uji Kolmogorov-Smirnov, Shapiro-Wilk, analisis histogram, maupun dengan melihat nilai skewness dan kurtosis. Jika hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari batas yang ditentukan (misalnya 0,05), maka data dianggap terdistribusi normal dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.
- b. Uji Multikolinearitas: Memastikan tidak ada hubungan kuat antar variabel bebas (dilihat dari nilai VIF dan Tolerance). Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk memastikan bahwa antar variabel independen dalam model regresi tidak terjadi hubungan yang terlalu kuat, karena hal tersebut dapat mengganggu ketepatan hasil analisis dan menurunkan validitas model. Hubungan yang sangat tinggi antar variabel bebas dapat menyulitkan dalam menilai pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel dependen. Untuk mengidentifikasi adanya multikolinearitas, digunakan indikator seperti nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Jika nilai VIF berada di bawah 10 dan Tolerance lebih dari 0,10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas yang signifikan, sehingga model regresi dianggap stabil dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.
- c. Uji Heteroskedastisitas: Menguji apakah penyebaran error bersifat homogen atau tidak. Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menilai apakah varians dari kesalahan (error) dalam model regresi bersifat seragam atau justru berbeda-beda di berbagai tingkat variabel independen. Asumsi dasar dalam analisis regresi linear klasik menyatakan bahwa error harus menyebar secara homogen (homoskedastisitas), agar hasil estimasi model tetap efisien dan dapat dipercaya. Jika ditemukan adanya perbedaan penyebaran error (heteroskedastisitas), maka hal ini dapat mempengaruhi ketepatan analisis dan interpretasi model. Untuk mendeteksinya, digunakan beberapa teknik seperti uji Glejser, uji Breusch-Pagan, maupun dengan mengamati grafik scatterplot antara nilai prediksi dan residual. Jika penyebaran residual tampak acak tanpa pola tertentu, maka model dianggap bebas dari masalah heteroskedastisitas dan memenuhi salah satu asumsi penting regresi

3. Regresi Linear Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (X_1) dan kedisiplinan aparatur (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini mengukur kontribusi masing-masing variabel

independen baik secara parsial maupun simultan terhadap variabel dependen. Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi informasi yang bermanfaat sebagai dasar upaya peningkatan mutu layanan publik dan penguatan kedisiplinan aparatur di pemerintahan desa.

4. Uji Signifikansi Statistik

- a. Uji t untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji t berfungsi untuk menilai pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi. Melalui pengujian ini, dapat diketahui apakah variabel seperti kualitas layanan dan kedisiplinan aparatur secara individu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Proses ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada tingkat signifikansi tertentu, biasanya 5% (0,05). Jika nilai t hitung melebihi t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel tersebut dinyatakan berpengaruh signifikan secara parsial. Hasil dari uji t ini menjadi acuan untuk mengidentifikasi variabel mana yang memiliki peran dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat, sehingga dapat dijadikan dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik
- b. Uji F untuk menilai pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dalam sebuah model regresi. Dalam penelitian ini, uji tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan kedisiplinan aparatur secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada tingkat signifikansi tertentu, biasanya 0,05. Jika F hitung lebih besar dari F tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hasil uji F ini memberikan gambaran menyeluruh tentang sejauh mana model regresi dapat menjelaskan variasi dalam kepuasan masyarakat, serta menjadi indikator awal dalam menilai kelayakan model yang digunakan dalam analisis.
- c. Koefisien Determinasi (R^2) untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Koefisien determinasi (R^2) merupakan indikator yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen dalam model regresi. Nilai R^2 berada dalam rentang 0 hingga 1, di mana nilai yang semakin mendekati 1 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan perubahan pada variabel terikat. Dalam penelitian ini, R^2 digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi kualitas layanan dan kedisiplinan aparatur terhadap kepuasan masyarakat. Sebagai contoh, jika R^2 bernilai 0,75, maka dapat diartikan bahwa 75% variasi kepuasan masyarakat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sementara sisanya sebesar 25% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model. Oleh karena itu, nilai R^2 memberikan gambaran umum mengenai sejauh mana model yang dibangun dapat mewakili kenyataan yang diteliti.

HASIL PENELITIAN**1. Uji Validitas dan Reliabilitas****a. Uji Validitas****1) Variabel X1**

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* terhadap 10 item pernyataan variabel X1, diperoleh bahwa seluruh item memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai koefisien korelasi setiap item terhadap skor total berada pada rentang 0,58 hingga 0,89, yang berarti seluruh item memiliki hubungan yang kuat dengan total skor variabel. Nilai tersebut juga berada jauh di atas nilai *r*-tabel sebesar 0,157 untuk $N = 156$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel X1 adalah valid, sehingga instrumen layak digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

2) Variabel X2

Hasil uji *Pearson Correlation* antara setiap item dan total skor menunjukkan nilai korelasi positif dan signifikan dengan nilai Sig. (2-tailed) yang hampir seluruhnya di bawah 0,05. Hal ini menandakan bahwa seluruh butir pertanyaan (item) memiliki hubungan yang cukup kuat dengan skor total, sehingga masing-masing item dianggap valid dalam mengukur konstruk yang dimaksud.

3) Variabel Y

Berdasarkan hasil output korelasi validitas, seluruh item pada instrumen penelitian memiliki nilai korelasi Pearson yang positif dan signifikan dengan skor total, yang ditunjukkan oleh nilai Sig. (2-tailed) sangat kecil dan berada di bawah 0,05. Nilai-nilai korelasi, seperti pada Item 1 dengan item total sebesar 0,449 ($p = 0,000$), Item 2 sebesar 0,605 ($p = 0,000$), serta item-item lainnya, menunjukkan hubungan yang cukup kuat antara butir pertanyaan dengan skor total.

b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan perhitungan *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Acuan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Y	0,6	0,65	Reliabel
X1	0,6	0,77	Reliabel
X2	0,6	0,74	Reliabel

Berdasarkan tabel tersebut, seluruh nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Y, X1, dan X2 berada di atas nilai acuan minimal sebesar 0,60. Dengan demikian, seluruh instrumen dinyatakan **reliabel**.

2. Uji Asumsi Klasik**a. Uji Normalitas****Tabel 4.5 Uji Normalitas**

Variabel	Asymp.Sig	Keterangan
Y	0,000	< 0,05, data tidak berdistribusi normal
X1	0,007	0,05, data tidak berdistribusi normal
X2	0,233	0,05, data berdistribusi normal

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov pada data X1, X2, dan Y, dapat disimpulkan bahwa variabel X2 memiliki distribusi yang normal karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, sedangkan variabel X1 dan Y tidak berdistribusi normal karena nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hanya data pada variabel X2 yang memenuhi asumsi normalitas, sementara data pada X1 dan Y menunjukkan penyimpangan dari distribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
X1	0,998	1,002
X2	0,998	,002

Nilai Tolerance untuk X1 dan X2 adalah 0.998, dan nilai VIF masing-masing adalah 1,002. Nilai Tolerance yang mendekati 1 serta VIF yang jauh di bawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas antara variabel independen X1 dan X2 dalam model regresi ini.

c. Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil scatterplot antara nilai *Regression Standardized Predicted Value* dan *Regression Studentized Residual*, terlihat bahwa sebaran titik bersifat acak dan tidak membentuk pola tertentu diatas maupun dibawah sumbu horizontal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini. Artinya, model ini memenuhi homoskedastisitas, sehingga aman untuk dilanjutkan ke tahap analisis regresi.

3. Regresi Linear Berganda

Diketahui model regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

dimana:

Y : variabel dependen (yang diprediksi)

α : konstanta (nilai Y ketika X1 dan X2 sama dengan nol)

β_1 dan β_2 : koefisien regresi untuk masing-masing X1 dan X2 yang menunjukkan besaran pengaruh setiap variabel independen

X1 dan X2 : variabel independen

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 35.217 + 0,042X_1 + 0,063X_2 + 1.130$$

Nilai *R Square* sebesar 0.088 mengindikasikan bahwa 8,8% variasi pada Y dapat dijelaskan oleh X1 dan X2, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

4. Pengambilan Hipotesis

a. Pengujian Hipotesis secara Parsial

➤ Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai sig sebesar 0,005(<0,05) dan nilai t-hitung sebesar 2,828(>1,975), maka dapat disimpulkan bahwa variabel X2 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y. Sehingga H2 diterima, artinya kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

➤ Pengujian Hipotesis kedua (H_2)

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai sig sebesar 0,008(<0,05) dan nilai t-hitung sebesar 2,709(>1,975), maka dapat disimpulkan bahwa variabel X2 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y. Sehingga H2 diterima, artinya kedisiplinan aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

b. Pengujian Hipotesis secara Simultan (H_3)

Berdasarkan hasil uji f, diperoleh nilai sig sebesar 0,001 < 0,05 dan nilai F-hitung 7,349 > F-tabel 2,06. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, artinya variabel kualitas layanan dan kedisiplinan aparatur secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki hasil uji t diperoleh nilai sig sebesar 0,005(<0,05) dan nilai t hitung sebesar 2,828(>1,975), maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis H2 diterima, artinya kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Kualitas layanan tersebut menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan, meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, berperan penting dalam meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Keandalan petugas dalam menjalankan prosedur secara konsisten, sikap responsif dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, jaminan berupa kompetensi dan rasa aman yang diberikan aparatur, serta perhatian yang bersifat personal dan empatik, semuanya terbukti mampu memperkuat pengalaman pelayanan yang memuaskan. Selain itu, aspek bukti fisik berupa fasilitas yang memadai dan lingkungan kerja yang tertata turut mendorong meningkatnya tingkat kepercayaan dan kenyamanan masyarakat. Secara keseluruhan, hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa perbaikan kualitas pelayanan secara menyeluruh merupakan faktor krusial dalam menciptakan dan mempertahankan kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian [8]

2. Kedisiplinan Aparatur Terhadap Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kedisiplinan aparatur memiliki hasil uji t diperoleh nilai sig sebesar 0,008(<0,05) dan nilai t-hitung sebesar 2,709(>1,975), maka dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan aparatur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga H2 diterima, artinya kedisiplinan aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan aparatur memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yang selanjutnya berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat. Temuan (Karlina.E et al., 2019) tersebut menegaskan bahwa disiplin kerja bukan hanya sebagai aturan yang harus dipatuhi, tetapi juga sebagai landasan utama bagi terciptanya pelayanan publik yang efektif dan profesional. Dengan aparatur yang disiplin, proses pelayanan dapat berjalan lebih tertib, tepat waktu, dan sesuai prosedur, sehingga masyarakat merasakan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kedisiplinan aparatur, semakin positif pula persepsi masyarakat terhadap kinerja

pemerintah dalam memberikan layanan publik. Selain itu penelitian oleh [1] juga menyatakan bahwa “kedisiplinan aparatur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat”

3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kedisiplinan aparatur terhadap kepuasan masyarakat

Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji f, diperoleh nilai sig sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai f-hitung $,349 > F\text{-tabel } 2,06$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, artinya variabel kualitas layanan dan kedisiplinan aparatur secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kedisiplinan aparatur memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Temuan [13] menegaskan bahwa semakin baik kedisiplinan aparatur dalam melaksanakan tugas seperti ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, serta konsistensi dalam memberikan layanan maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik, ditunjang oleh aparatur yang disiplin dan profesional, mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, kedua variabel tersebut saling berkaitan dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang pada akhirnya berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

PENUTUP

Simpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap kepuasan masyarakat, yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 dan t-hitung 2,828 yang melebihi t-tabel 1,975. Dengan demikian, semakin optimal layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut
2. Kedisiplinan aparatur juga berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,008 serta t-hitung 2,709, sehingga keduanya terbukti memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Jika dibandingkan, kualitas layanan memiliki pengaruh yang lebih besar daripada kedisiplinan aparatur karena nilai t-hitungnya lebih tinggi. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kedisiplinan aparatur merupakan faktor utama yang mampu mendorong meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kedisiplinan aparatur secara bersama-sama berkontribusi penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.”

Saran

1. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, aparatur perlu memperbaiki kualitas layanan dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Kemampuan komunikasi aparatur juga perlu ditingkatkan agar dapat menyampaikan informasi secara jelas, bersikap ramah, serta responsif terhadap setiap

kebutuhan masyarakat. Selain itu, penyederhanaan prosedur, peningkatan transparansi, serta pemanfaatan teknologi akan membantu memperlancar proses pelayanan. Pelatihan yang dilakukan secara berkala juga penting agar aparatur mampu bekerja sesuai standar dan menghasilkan pelayanan yang lebih profesional.

2. Kedisiplinan aparatur Desa Tutulo Kecamatan Botumoito harus menunjukkan kepatuhan terhadap jam kerja, hadir tepat waktu, dan menjalankan prosedur pelayanan secara konsisten. Tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas tanpa penundaan serta kesiapsiagaan dalam melayani masyarakat akan memberikan rasa nyaman dan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat. Evaluasi disiplin secara berkala serta sistem penghargaan bagi aparatur yang menunjukkan kinerja baik dapat memperkuat budaya kerja yang disiplin. Dengan meningkatnya kedisiplinan dan kualitas pelayanan secara bersamaan, masyarakat akan merasakan proses pelayanan yang lebih tertib, cepat, dan terpercaya sehingga tingkat kepuasan mereka meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aep Saefullah. (2022). *Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Kual.* 2(2).
- [2] Andrian, A. D., Mulyana, A., Widarnandana, I. G. D., Armunanto, A., Sumiati, I., Susanti, L., SIwiyanti, L., Nurlaila, Q., Pangestuti, D. D., & Dewi, I. C. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara, 1*, 1–216.
- [3] Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi, 11*(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- [4] Dianna L. Stone. (2019). BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia. *Inspirasi Bisnis Dan Manajemen, 3*(1), 1. <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jibm>
- [5] Fish, B. (2021). *fungsi manajemen.* 2507(February), 1–9.
- [6] Hasibuan, M. P., Azmi, R., Arjuna, D. B., & Rahayu, S. U. (2023). Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi. *GABDIMAS: Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat, 1*(1), 1–8. <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>
- [7] Kharisma, D., Simatupang, S., Hutagalung, H., Tinggi, S., Al, I. E., & Sibolga, W. (2023). *JUMANSI: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Medan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan Afiliation.* 33–34. <https://jurnal.itscience.org/index.php/jumansi/article/view/2210>
- [8] Ma'wa*, J., & , Muh. Ichwan Musa, M. I. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. *Pinisi Journal of Art, Humanity & Social Studies journal of Art, Humanity & Social Studies, 2*(6), 119.
- [9] Mauli, M., & Wijayanto, P. (2021). Kedisiplinan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora, 5*(2), 195–203. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i2.36822>
- [10] Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah), 3*(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- [11] Mbate'e, M. M. (2020). Peranan Kedisiplinan Kerja Dalam Meningkatkan

- Produktivitas Kerja Pegawai Di Pustu Desa Botolakha Kecamatan Tuhemberua Kabupaten Nias Utara. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 98–110. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.136>
- [12] Megawati, Awaludin, & Abdul Rahman. (2021). Analisis Kedisiplinan Aparatur Desa di Kantor Desa Lariang Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 4(7), 395–402. <https://doi.org/10.56338/jks.v4i7.1938>
- [13] Noraini, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Parenggean. *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 10(1), 59–70. <https://doi.org/10.37304/jispar.v10i1.2291>
- [14] Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15–21.
- [15] Sulistyio, I. N., & Sotya Partiwi Ediwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- [16] Maulana, T. S. (2025). HUMAN CAPYTAL MANAGEMENT IN TORISM MANAGEMENT AT THE GORONTALO CITY TOURISI AND CULTURE OFFICE. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 13(2), 95-111.