

Pengaruh Kedisiplinan Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Cikareo Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang

Iis Wahyunita^{1*}, H. Asep Sulaeman²,

Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia

wahyunitais3@gmail.com, dosen00982@unpam.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Cikareo, Kecamatan Solear, Kabupaten Tangerang. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih ditemukannya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa, baik dari segi kedisiplinan pegawai maupun mutu pelayanan yang dirasakan belum optimal. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 334 responden masyarakat yang telah menerima pelayanan dari pemerintah desa. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, serta uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kedisiplinan pegawai (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai R Square sebesar 72,6%. Variabel kualitas pelayanan (X2) juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai R Square sebesar 44,2%. Secara simultan, kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 78,8%. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kedisiplinan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama sangat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah desa dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan Masyarakat.

Kata Kunci: kedisiplinan, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, aparatur desa, pelayanan publik

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of employee discipline and service quality on community satisfaction in Cikareo Village, Solear Sub-district, Tangerang Regency. The background of this research stems from the persistent complaints from the public regarding the quality of public services provided by village officials, particularly in terms of employee discipline and service effectiveness. The research employs a quantitative method with an associative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 334 community members who had received services from the village government. The data analysis techniques used include validity and reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression, multiple linear regression, as well as t-test and F-test. The results show that partially, the discipline of employees (X1) has a positive and significant effect on community satisfaction, with an R Square value of 72.6%. The service quality variable (X2) also has a positive and significant effect, with an R Square value of 44.2%. Simultaneously, both employee discipline and service quality significantly influence community satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 78.8%. These findings indicate that improvements in both discipline and service quality collectively contribute substantially to increasing public satisfaction with village-level public services. This research is expected to serve as a reference for village administrations in improving and enhancing the quality of public services based on community needs and satisfaction.

Keywords: discipline, service quality, community satisfaction, village apparatus, public service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan setiap provisi yang dilaksanakan oleh pemerintah yang terkadang disebut sebagai lembaga publik dengan tujuan untuk memastikan pelayanan kepada masyarakat sehingga kebutuhan yang dasar dapat terpenuhi. Provisi ini meliputi berbagai aspek mulai dari administrasi kependudukan, hingga terkait dengan kesehatan, pendidikan, transportasi, dan infrastruktur lainnya yang mendukung kesejahteraan umum. Inti dari pelaksanaan pelayanan publik adalah memastikan hak akses yang adil dan tidak diskriminatif untuk seluruh warga negara, dan perilaku pembentukan pelayanan praktisan bagi program-program dan kebijakan pemerintahan dan kepemimpinan yang benar-benar dapat dinikmati oleh warganya. Di samping itu, pelayanan publik juga berperan sebagai medium implementasi

penguatan kualitas hidup, menciptakan lingkungan yang lebih sehat dan mendukung kepemimpinan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan.

Keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan adanya pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan semakin meningkat. Untuk itu, penting bagi pemerintah untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan perkembangan zaman, serta melakukan perbaikan terus-menerus melalui evaluasi berkala. Penyediaan pelayanan publik yang baik juga dapat menjadi alat untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, membangun keterbukaan, dan meningkatkan partisipasi warga dalam pembangunan. Dengan demikian, pelayanan publik yang efektif tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga memperkuat stabilitas sosial dan politik di masyarakat.

Desa Cikareo Adalah salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Solear, Kabupaten Tangerang, dengan jarak sekitar 3,16 km dari pusat kecamatan. Desa ini memiliki luas wilayah yang cukup strategis, dikelilingi oleh area pertanian dan pemukiman yang berkembang pesat. Dengan jumlah penduduk sebanyak 2.000 jiwa, Desa Cikareo merupakan komunitas yang terus berkembang, dengan mayoritas penduduknya bermata pencaharian di sektor pertanian dan perdagangan. Kehidupan sosial masyarakat desa ini sangat kental dengan kebudayaan lokal yang masih terjaga, meskipun kini mulai terpengaruh oleh perkembangan urbanisasi yang ada di sekitar kawasan Tangerang.

Kepuasan masyarakat adalah indikator yang menggambarkan sejauh mana masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Konsep ini mengacu pada perbandingan antara harapan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diharapkan dengan kenyataan yang dirasakan saat pelaksanaan layanan tersebut. Dalam konteks ini, masyarakat memiliki harapan dan kebutuhan tertentu yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik, yang dalam hal ini adalah aparatur pemerintah atau instansi terkait. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, maka kepuasan akan tercapai. Sebaliknya, jika pelayanan tersebut tidak memenuhi ekspektasi, maka tingkat ketidakpuasan akan meningkat.

Kedisiplinan pegawai memainkan peran krusial dalam menentukan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Disiplin yang baik, terutama dalam hal kehadiran dan ketepatan waktu, akan memastikan bahwa setiap proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini secara langsung berdampak pada kecepatan, keakuratan, dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan. Sebaliknya, apabila kedisiplinan rendah, maka pelayanan akan terganggu, baik dari sisi ketersediaan petugas maupun efektivitas penyelesaian administrasi. Data absensi pegawai Kantor Desa Cikareo menunjukkan bahwa meskipun secara umum tingkat kehadiran pegawai cukup baik, terdapat fluktuasi yang perlu dicermati lebih lanjut.

Ketidakesesuaian antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan, terutama pada aspek keterbukaan informasi dan kedisiplinan pegawai, menjadi indikator penting bahwa sistem pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan efektif. Ketidakhadiran pegawai sesuai jam operasional dan kurangnya transparansi informasi dapat menimbulkan persepsi negatif, menurunkan kepercayaan publik, serta berpotensi menimbulkan keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan disiplin kerja aparatur desa, termasuk kehadiran yang konsisten dan pemenuhan prosedur pelayanan dengan standar yang jelas, sangat diperlukan. Upaya ini tidak hanya akan memperbaiki kualitas pelayanan publik, tetapi juga akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat, membangun kepercayaan, dan memperkuat legitimasi pemerintah desa dalam menjalankan fungsinya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bersifat explanatif, yaitu untuk menjelaskan pengaruh antara variabel yang diteliti dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Metode kuantitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta atau karakteristik suatu populasi atau bidang tertentu dengan akurat dan faktual.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yang berfokus pada fenomena yang dapat diukur menggunakan data numerik dan analisis statistik untuk menguji hubungan antar variabel yang diteliti. Berdasarkan filosofi positivisme, penelitian kuantitatif menekankan pengukuran fenomena secara objektif yang dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih luas, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2018:8). Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data dengan mengambil sampel dari populasi yang relevan dengan topik yang sedang diteliti.

Penelitian ini menghubungkan kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah analisis asosiatif, yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara dua atau lebih variabel. Secara operasional, pengumpulan data dalam penelitian ini difokuskan pada tiga variabel, yaitu kedisiplinan pegawai, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Cikareo, Kecamatan Solear Kabupaten Tangerang. Desa yang memiliki potensi yang besar di bidang pertanian, sejalan dengan keberadaan lahan-lahan subur yang mendominasi wilayahnya. Masyarakat di desa ini sebagian besar bekerja di sektor pertanian, namun perkembangan pesat pemukiman dan infrastruktur juga menunjukkan adanya pergeseran ekonomi menuju sektor perdagangan dan jasa. Desa Cikareo juga mendapat perhatian pemerintah setempat dalam program pemberdayaan masyarakat, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan serta memajukan pendidikan dan keterampilan warganya.

Penelitian ini direncanakan untuk dilakukan secara bertahap, dengan alokasi waktu yang terperinci dari bulan Oktober 2024 hingga Agustus 2025, Setiap tahapan dalam penelitian ini akan dilaksanakan dengan memperhatikan waktu yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang optimal, mulai dari persiapan awal hingga penyusunan laporan akhir. Pada tahap pertama, yang meliputi pengajuan judul, proposal, dan persiapan dokumen penelitian lainnya, diharapkan selesai pada bulan-bulan awal. Setelah itu, penelitian akan memasuki tahap pengumpulan dan analisis data, yang diperkirakan berlangsung dari awal tahun 2025 hingga pertengahan tahun.

Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Desa Cikareo sebanyak 2.000 orang. Dalam penelitian ini, karena populasi berjumlah 2.000 orang, sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 334 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah proportional random sampling, yaitu metode pengambilan sampel secara acak dengan mempertimbangkan proporsi dalam populasi. Dengan demikian, setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN

A. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Keempat uji ini penting untuk memastikan bahwa data yang digunakan memenuhi prinsip dasar regresi, yaitu distribusi residual yang normal, tidak adanya hubungan antar variabel independen yang berlebihan, tidak adanya pola tertentu pada galat, serta galat yang tidak saling berkorelasi secara sistematis.

Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		334
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.14760479
Most Extreme Differences	Absolute	.030
	Positive	.021
	Negative	-.030
Test Statistic		.030
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov terhadap residual terstandarisasi dari model regresi. Hasil pengujian menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi normal. Selain itu, nilai mean residual sebesar 0,000000 dan standar deviasi 3,14 juga mengindikasikan bahwa tidak terdapat penyimpangan yang ekstrem dari distribusi normal. Selisih nilai maksimum antara distribusi aktual dan distribusi normal (Most Extreme Differences) juga relatif kecil, yaitu 0,030.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas, yang merupakan salah satu kriteria utama dalam uji regresi linier klasik. Dengan terpenuhinya asumsi ini, maka model regresi dapat diinterpretasikan lebih lanjut secara valid dan reliabel.

Uji Multikolinearitas

Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing- masing variabel independen, jika nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas. Berikut adalah nilai VIF yang dihasilkan:

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.133	.521		.256	.798		
	kedisiplinan	.536	.023	.693	22.868	.000	.377	2.653
	kualitas_pelayanan	.428	.044	.293	9.660	.000	.377	2.653

a. Dependent Variable: kepuasan_masyarakat

Sumber: data diolah penulis spss versi 30 (2025)

Berdasarkan Tabel, uji multikolinearitas dilakukan untuk memeriksa apakah terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen dalam model regresi. Dua indikator yang digunakan untuk uji ini adalah nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Dari tabel, dapat dilihat bahwa nilai Tolerance untuk variabel kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan masing-masing adalah 0,714, sementara nilai VIF untuk keduanya adalah 2,653. Nilai Tolerance yang mendekati 1 dan nilai VIF yang jauh di bawah 10 mengindikasikan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antara variabel independen dalam model.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi tidak adanya multikolinearitas, artinya variabel kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan tidak saling memengaruhi secara berlebihan dan dapat digunakan bersama-sama dalam analisis regresi berganda secara valid.

B. Uji Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah penelitian untuk menilai kondisi dari nilai pengaruh dan signifikansi pengaruh tersebut. Metode verifikatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara 2 (dua) variabel atau lebih.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.133	.521		8.753	.000		
	kedisiplinan	.536	.023	.693	22.868	.000	.377	2.653
	kualitas pelayanan	.428	.044	.293	9.660	.000	.377	2.653

a. Dependent Variable: kepuasan_masyarakat

Berdasarkan hasil dari perhitungan uji regresi linier berganda pada Tabel 4.21, secara umum, persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$, di mana Y merupakan variabel terikat (kepuasan masyarakat), dan X_1 dan X_2 adalah variabel bebas, yaitu kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan. Dari hasil perhitungan, diperoleh persamaan regresi $Y = 0,133 + 0,536X_1 + 0,428X_2$. Karena kedua koefisien regresi menunjukkan nilai positif, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, semakin tinggi kedisiplinan dan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Secara keseluruhan, model regresi ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Di antara keduanya, kedisiplinan pegawai memiliki koefisien yang sedikit lebih besar, yang menunjukkan pengaruh yang sedikit lebih kuat dibandingkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dimaksudkan adalah untuk mengetahui presentase kekuatan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Parsial Variabel Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.924 ^a	.853	.853	2.77558	1.894

a. Predictors: (Constant), kedisiplinan

b. Dependent Variable: kepuasan_masyarakat

Berdasarkan Tabel, diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,853. Hal ini menunjukkan bahwa 85,3% variasi dalam kepuasan masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kedisiplinan pegawai (X_1) secara terpisah. Dengan kata lain, model regresi sederhana yang hanya menggunakan kedisiplinan pegawai sebagai prediktor mampu menjelaskan sebagian besar perubahan atau variasi yang terjadi dalam tingkat kepuasan masyarakat.

Sisa sebesar 14,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar kedisiplinan pegawai yang tidak dimasukkan dalam model ini. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan pegawai memiliki kontribusi yang sangat besar dalam menjelaskan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

C. Uji Hipotesis

Menurut sugiono (2022:63), mengatakan bahwa hipotesis adalah pernyataan singkat yang merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang diteliti serta masih perlu diduji kebenarannya.

1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t digunakan untuk menguji pengaruh setiap variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji t dilakukan untuk menentukan apakah kedisiplinan pegawai (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Keputusan uji t diambil berdasarkan nilai signifikansi (Sig.) yang dibandingkan dengan tingkat signifikansi 5% (0,05). Jika nilai Sig. < 0,05, maka hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang berarti variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika Sig. > 0,05, hipotesis nol (H_0) tidak dapat ditolak, yang menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan.

a. Uji Hipotesis Untuk Variabel Komunikasi Kerja (X1)**Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Variabel Kedisiplinan Pegawai (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.426	.569		2.506	.000		
	kedisiplinan	.715	.016	.924	43.934	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: kepuasan_masyarakat

Sumber : Data diolah dengan SPSS versi 30 (2025)

Berdasarkan Tabel 4.29, dilakukan uji hipotesis parsial (uji t) untuk menguji pengaruh variabel Kedisiplinan Pegawai (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hipotesis yang diuji adalah: H_0 (kedisiplinan pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat) dan H_1 (kedisiplinan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat). Hasil analisis menunjukkan nilai t hitung sebesar 43,934 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

b. Uji Hipotesis Untuk Variabel Budaya Organisasi (X2)

Adapun hasil pengolahan data menggunakan program SPSS versi 30 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil uji hipotesis (uji t) variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	1.426	.569		2.506	.000	
	kedisiplinan	.715	.016	.924	43.934	.000	1.000 1.000

a. Dependent Variable: kepuasan_masyarakat

Sumber : data di olah SPSS versi 30 (2025)

Berdasarkan Tabel 4.29, dilakukan uji hipotesis parsial (uji t) untuk menguji pengaruh variabel Kedisiplinan Pegawai (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hipotesis yang diuji adalah: H_0 (kedisiplinan pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat) dan H_1 (kedisiplinan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat). Hasil analisis menunjukkan nilai t hitung sebesar 43,934 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F atau uji simultan digunakan untuk menguji apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji F dilakukan untuk mengetahui apakah Motivasi Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Uji ini penting untuk mengevaluasi kekuatan model regresi secara keseluruhan dalam menjelaskan variabel dependen. Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara bersamaan. Dengan demikian, uji F memberikan gambaran apakah model regresi layak digunakan untuk analisis dan pengambilan keputusan.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis (Uji F) Secara Simultan Kedisiplinan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15432.164	2	7716.082	1280.066	.000 ^b
	Residual	1995.228	331	6.028		
	Total	17427.392	333			

a. Dependent Variable: kepuasan_masyarakat

b. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan, kedisiplinan

Sumber : data diolah SPSS versi 30 (2025)

Berdasarkan Tabel 4.31, dilakukan uji hipotesis simultan (uji F) untuk menguji apakah variabel Kedisiplinan Pegawai (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 1280,066 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Sig. < 0,05) dan Fhitung jauh lebih besar daripada Ftabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang melibatkan kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan sebagai prediktor dapat secara bersama-sama digunakan untuk menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Model ini layak digunakan dalam pengambilan kebijakan maupun evaluasi pelayanan publik.

PEMBAHASAN**Pengaruh Komunikasi Kerja (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel Kedisiplinan Pegawai (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini terbukti dengan nilai t hitung sebesar 43,934 dan nilai signifikansi 0,000, yang jauh lebih kecil dari ambang batas kritis 0,05. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H_1) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, yang menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai memang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien regresi sebesar 0,715 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu unit dalam kedisiplinan pegawai akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,715 satuan. Selain itu, nilai koefisien beta standar sebesar 1,426 menggambarkan hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel. Semakin tinggi tingkat kedisiplinan pegawai, seperti kehadiran tepat waktu, kepatuhan terhadap peraturan, dan tanggung jawab terhadap tugas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,853, yang menunjukkan bahwa 85,3% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedisiplinan pegawai. Sedangkan sisanya, yaitu 14,7%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini. Angka ini menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai merupakan faktor utama yang memberikan kontribusi besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayaprihvie Isradinata, Supranoto, Abul Haris Suryo Negoro Fakultas (Isradinata et al., 2024), Kamal Hasunah, Jannatun Nisa, Rima Luciana, Nureza Fitriani (Hasunah Kamal et al., 2023) Ayu Widuri, Aditya Madinta Putra Ginting, Moh. Harsono, Nurul Qomariah (Widuri et al., 2024). Hasil penelitiannya yaitu bahwa kedisiplinan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu, peningkatan disiplin kerja melalui pembinaan, evaluasi kinerja, serta penerapan aturan yang konsisten sangat penting untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur..

Pengaruh Budaya Organisasi (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 28,143 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari batas kritis 0,05. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H_1) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Koefisien regresi sebesar 1,228 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1,228 satuan. Nilai koefisien beta standar sebesar 4,529 juga mengindikasikan adanya hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, semakin baik pelayanan yang diberikan—seperti keramahan pegawai, kecepatan layanan, dan ketepatan prosedur—maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,705, yang menunjukkan bahwa 70,5% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Sementara itu, 29,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti sarana dan prasarana, keadilan dalam pelayanan, atau harapan individu terhadap layanan yang diterima. Meski nilainya tidak setinggi X_1 , kualitas pelayanan tetap menjadi faktor penting yang tidak dapat diabaikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ridwan Sya'rani, Beni Akhmad, Haris Utomo, Nur Khalisah, Indra Setiawan. (Sya'rani et al., 2024) Neni Rosmiati, Tina Septiana, R. Edy Rachmadio (Rosmiati et al., 2014), Ruslan Efendi, Tresia Kristiana, Holten Sion (Efendi et al., 2024). bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari aspek sikap pegawai, kejelasan informasi, maupun kemudahan proses, sangat penting untuk memperkuat persepsi positif masyarakat dan mendukung efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan..

Pengaruh Komunikasi Kerja (X1), Budaya Organisasi (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel Kedisiplinan Pegawai (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) secara bersamaan. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 1280,066 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari nilai kritis 0,05. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H_1) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Ini berarti bahwa kedua variabel independen tersebut memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan.

Berdasarkan perhitungan regresi berganda, diperoleh persamaan: $Y = 0,133 + 0,536X_1 + 0,428X_2$. Persamaan ini mengindikasikan bahwa jika nilai kedisiplinan dan kualitas pelayanan adalah nol, maka nilai kepuasan masyarakat diperkirakan sebesar 0,133. Setiap kenaikan satu unit pada kedisiplinan pegawai (X_1) akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,536, dan setiap kenaikan satu unit pada kualitas pelayanan (X_2) akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,428. Kedua koefisien regresi memiliki nilai positif, yang berarti keduanya memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat.

Hasil ini juga didukung oleh nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,886, yang menunjukkan bahwa 88,6% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama. Sisa 11,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model, seperti kondisi fasilitas, kebijakan pelayanan, atau tingkat harapan individu. Nilai ini menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan variabel dependen.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mujahidin, Muhammad Syaifulloh, Nur Khojin, Slamet Bambang Riono (Mujahidin et al., 2024), Cahyani Kurniastuti, Ismayudin Yulizar. Misbahul Iqbal, Pytra Pratama (Rochmah & Rosy, 2022), Bianti Bogum, Supranoto, Abdul Haris Suryo Negoro (Bogum et al., 2024). Bahwa baik kedisiplinan pegawai maupun kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi kedisiplinan dan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

SIMPULAN

Pengaruh Kedisiplinan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Berdasarkan analisis data, hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar $14,733 > t$ tabel $1,984$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien korelasi sebesar $0,629$ menunjukkan adanya hubungan yang kuat, dan nilai koefisien determinasi sebesar $39,6\%$ berarti kedisiplinan pegawai memberikan kontribusi sebesar $39,6\%$ terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan $60,4\%$ dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hal ini membuktikan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, sehingga kedisiplinan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Berdasarkan uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar $9,166 > t$ tabel $1,984$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien korelasi sebesar $0,451$ menunjukkan hubungan sedang, dengan nilai koefisien determinasi sebesar $20,3\%$, artinya kualitas pelayanan berkontribusi sebesar $20,3\%$ terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan $79,7\%$ dipengaruhi oleh variabel lain. Dengan demikian, H_2 diterima dan H_0 ditolak, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Kedisiplinan Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar $111,472 > F$ tabel $3,09$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien korelasi sebesar $0,633$ mengindikasikan hubungan kuat antara kedua variabel independen dengan kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi sebesar $40,1\%$ berarti kedisiplinan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan kontribusi $40,1\%$ terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan $59,9\%$ dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Dengan demikian, H_3 diterima dan H_0 ditolak, sehingga kedisiplinan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Cikareo.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, J. R., Lusiana, L., & Sopali, M. F. (2024). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Puskesmas Alahan Panjang, Kecamatan Lembah Gumanti, Kabupaten Solok. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 8(2), 211. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v8i2.1403>
- Ardana (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Elisa, & Sudarso, E. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja non Fisik terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pinang di Kota Tangerang. *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 211–219
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Edisi 10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, R. K., Sulaeman, A., & Komarudin, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Airmas Perkasa. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 7(2), 545–553. <https://doi.org/10.37481/sjr.v7i2.849>
- Hadi, R. K., Sulaeman, A., & Komarudin, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Airmas Perkasa. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 7(2), 545–553. <https://doi.org/10.37481/sjr.v7i2.849>
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia. Grafika.

- Hasibuan, M.S.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Lestari, S., & Paeno. (2024). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, 2(3), 2029–2039. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JOAIIA/index2029>
- Mangkunegara, A.P. (2020). *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan ke tujuh. Bandung: PT Refika Aditama.
- Manulang (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Muarifah, A. M., Prabowo, H., & Dharmaputra, M. F. (2024). Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir, dan Work Life Balance Terhadap Retensi Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT. Laksana Bus Manufaktur. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 772–787.
- Nur Adinda, T., Azis Firdaus, M., & Agung, S. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 1, 134–143.
- Putra Gea, T., Jamilah Nasution, S., Sinabariba, K. B., Ginting, K. E. N., & Yunita, M. (2024). Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir Dan Produktivitas Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(4), 8530–8541.
- Rifqi Ramadhan, Achmad Fauzi, & Novita Wahyu Setyawati. (2024). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan di Bank Mandiri Cabang Cikarang. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 2(3), 57–79. <https://doi.org/10.59841/excellence.v2i3.1643>
- Rivai, V. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rosmiati, N., Septiana, T., & Rachmadio, R. E. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor. *Journal of Human And Education*, 4(4), 1047–1053. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Safri, C. T. Y., & Sopandi, Andi et al., 2024. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BNI Kantor Cabang Utama Jakarta. *Anthronomics: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(2), 78–82.
- Safri, C. T. Y., & Sopandi, Andi et al., 2024. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BNI Kantor Cabang Utama Jakarta. *Anthronomics: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(2), 78–82.
- Simamora, B. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sopandi, A., & Berliana, E. (2022). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Matahari Prima Putra Tbk Cabang Primo Supermarket St. Moritz. 2(3).
- Supiyanti, S. N., & Kusnanto, D. (2023). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan pada Dept. RHI PT Pupuk Kujang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3, 932.
- Susanti, R., & Yulianti, R. R. M. (2024). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, 2(3), 1635–1645.
- Sya'rani, R., Akhmad, B., Khalisah, N., & Setiawan, I. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 3529–3537.
- Widuri, A., Ginting, A. M. P., Harsono, Moh., Qomariah, N., & Nursaid, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Sobo Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting*, 5(2), 870–883. <https://doi.org/10.31539/budgeting.v5i2.7832>
- Wijaya, A., & Sunardi, D. (2024). Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Putra Abadi Jaya Mandiri Tangerang Selatan. *Spectrum: Multidisciplinary Journal*, 1(4), 298–315

- Wp, M. R., & Andi, D. (2024). Pengaruh Pelatihan kerja Dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan factory3 Bagian Cutting pada PT Pratama Abadi Industri Di Tangerang Selatan. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, 2(4), 2994–3004. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JOAIIA/index2994>
- Wulansari Sadira Fauziyyah, & Tilova, N. (2024). Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Wahanatri Tata Wicaksana. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, 2(4), 2090–2100. <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JORAPI/index>