

Pengaruh Efektivitas Program Desa, Kualitas Pelayanan, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Orobatu

Maslim¹ ✉, Mashur Razak², Didi Haryono³

^{1,2,3} Pascasarjana IBK Nitro

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efektivitas program desa terhadap kepuasan Masyarakat Desa Orobatu, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat Desa Orobatu, pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan Masyarakat Desa Orobatu dan pengaruh simultan antara efektivitas program desa, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan Masyarakat Desa Orobatu. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang melibatkan 332 warga Desa Orobatu sebagai responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda. Adapun hasil penelitian ini yaitu efektivitas program desa berpengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat Desa Orobatu, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat Desa Orobatu, disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat Desa Orobatu, dan efektivitas program desa, kualitas pelayanan serta disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat Desa Orobatu.

Kata Kunci: *Efektivitas Program Desa; Kualitas Pelayanan; Disiplin Kerja; Kepuasan Masyarakat; Desa Orobatu*

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of village program effectiveness on Orobatu Village community satisfaction, the effect of service quality on Orobatu Village community satisfaction, the effect of work discipline on Orobatu Village community satisfaction and the simultaneous effect of village program effectiveness, service quality and work discipline on Orobatu Village community satisfaction. This study is a quantitative approach research involving 332 Orobatu Village residents as respondents. The analysis method used in this research is multiple linear regression analysis method. The results of this study are the effectiveness of the village program has a positive effect on the satisfaction of the Orobatu Village Community, service quality has a positive effect on the satisfaction of the Orobatu Village Community, work discipline has a positive effect on the satisfaction of the Orobatu Village Community, and the effectiveness of the village program, service quality and work discipline simultaneously affect the satisfaction of the Orobatu Village Community.

Keywords: *Effectiveness of Village Programs; Quality of Service; Work Discipline; Community Satisfaction; Orobatu Village.*

Copyright (c) 2024 Maslim, Mazhur Razak, Didi Haryono

✉ Corresponding author :

Email Address : alimalimsyam92@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di tingkat lokal, terutama di lingkungan desa, memainkan peran sentral dalam memenuhi kebutuhan masyarakat karena kedekatannya secara geografis dengan warga serta pemahaman yang lebih mendalam terhadap dinamika lokal. Keberadaan pemerintahan desa memungkinkan akses yang lebih mudah bagi masyarakat dalam memperoleh layanan, serta memberikan kesempatan untuk keterlibatan langsung dalam proses pengambilan keputusan terkait kebutuhan lokal. Desa sebagai unit yang memiliki karakteristik unik juga membutuhkan solusi yang sesuai dengan konteksnya sendiri, dan peran pemerintahan desa sangat penting dalam memberikan layanan yang responsif terhadap masalah dan kebutuhan spesifik di tingkat desa. Meskipun desa mungkin memiliki keterbatasan sumber daya, upaya pemerintahan desa dalam memanfaatkan secara efektif sumber daya yang ada merupakan kunci dalam memberikan layanan yang memadai.

Desa Orobatu, yang terletak di Kecamatan Tapalang, Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat, memiliki populasi 1.204 jiwa yang tersebar dalam 332 kepala keluarga pada 5 dusun. Sebagai entitas pemerintahan, Desa Orobatu memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Oleh karena itu, pegawai desa harus terus meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada warga. Desa Orobatu juga pernah mendapatkan penghargaan dari Kantor Wilayah Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPB) Provinsi Sulawesi Barat, sebagai pengelola dana desa terbaik pertama yang mengalahkan 88 desa lainnya di Kabupaten Mamuju pada tahun 2023. Prestasi yang dimiliki oleh Desa Orobatu ini dapat menjadi indikator penting dalam menilai kemampuan pemerintah Desa Orobatu dalam memberikan pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Konsep pelayanan yang cepat menjadi kebutuhan penting di Desa Orobatu, mengingat pertumbuhan jumlah penduduk yang dapat memengaruhi tingkat kebutuhan layanan. Ini menekankan pentingnya peningkatan kapasitas pegawai desa dalam rangka memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Guna mengevaluasi kualitas pelayanan publik tersebut, dapat menggunakan indikator kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu cara yang efektif untuk menilai sejauh mana efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa (Putri & Husnaini, 2020; Vellayati & Dwihartanti, 2018). Kepuasan masyarakat bisa diukur melalui berbagai metode, seperti survei, wawancara, atau penilaian secara langsung terhadap layanan yang diberikan.

Adanya serangkaian program desa, Desa Orobatu berkomitmen untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, melindungi generasi muda dari ancaman narkoba, meningkatkan kesehatan anak-anak, serta memperbaiki infrastruktur dan layanan dasar guna mendukung pertumbuhan dan kesejahteraan masyarakat setempat. Pemerintah Desa Orobatu juga menjadikan program pemberdayaan masyarakat sebagai program utama pada tahun 2024 sebab program tersebut lebih memberikan dampak positif kepada masyarakat dibandingkan program Pembangunan. Selain berbagai program tersebut, Pemerintah Desa Orobatu juga dapat meningkatkan kepuasan Masyarakat dengan cara peningkatan standar kualitas

pelayanan kepada Masyarakat. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono & Chandra, 2012). Definisi kualitas pelayanan tersebut menggambarkan kondisi yang terus berubah terkait dengan produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi individu.

Faktor lain yang diduga memiliki dampak terhadap kepuasan masyarakat desa yaitu disiplin kerja pegawai. Disiplin kerja memainkan peran krusial dalam memengaruhi kepuasan publik. Ketika para pegawai menunjukkan tingkat disiplin yang tinggi, kemungkinan besar kualitas pelayanan yang optimal akan lebih mudah tercapai. Disiplin kerja tidak hanya menjadi alat bagi manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan, tetapi juga sebuah mekanisme untuk menginspirasi perubahan perilaku. Ini mencakup upaya dalam meningkatkan kesadaran dan kesiapan individu untuk patuh terhadap aturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja secara efektif membentuk dasar untuk budaya kerja yang produktif serta menyumbang pada pemeliharaan standar yang diharapkan dari segi kinerja dan perilaku di lingkungan kerja (Rivai, 2011).

Penelitian ini mencoba untuk mengukur dampak efektivitas program desa, kualitas pelayanan, disiplin kerja yang disediakan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Orobatu. Penelitian ini dilakukan di Desa Orobatu sebab desa tersebut memiliki prestasi dan program-program yang cukup baik dalam pembangunan serta pemberdaan masyarakat guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini memiliki keunikan lain yaitu pada pendekatan yang belum pernah digunakan sebelumnya, di mana penelitian akan mempertimbangkan dan menganalisis variabel efektivitas program desa, kualitas pelayanan, dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di tingkat lokal, khususnya di Desa Orobatu.

METODOLOGI

Pada penelitian ini, pendekatan yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas program desa dan kualitas pelayanan yang disediakan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Orobatu. Metode survei digunakan dalam penelitian ini karena metode ini umumnya digunakan dan dianggap tepat untuk mengukur kepuasan masyarakat. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Desa Orobatu yang berjumlah 332 kepala keluarga dan total penduduk 1.204 jiwa yang tersebar dalam pada 5 dusun. Dalam menentukan sampel penelitian, peneliti menggunakan teknik random sampling. Kemudian dalam hal penentuan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus slovin. Penelitian ini akan menggunakan 332 kepala keluarga sebagai sampel penelitian. Sesuai dengan masalah di dalam penelitian ini, maka analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan pendekatan nilai *corrected item-total correlation* yang akan dibandingkan dengan nilai *R Product Moment*. Adapun hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Uji validitas

Indikator	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Nilai R Tabel	Keterangan
Efektivitas Program Desa			
X1_1	0.808	0.108	Valid
X1_2	0.785	0.108	Valid
X1_3	0.857	0.108	Valid
X1_4	0.839	0.108	Valid
X1_5	0.773	0.108	Valid
Kualitas Pelayanan			
X2_1	0.785	0.108	Valid
X2_2	0.770	0.108	Valid
X2_3	0.795	0.108	Valid
X2_4	0.817	0.108	Valid
X2_5	0.720	0.108	Valid
Disiplin Kerja			
X3_1	0.773	0.108	Valid
X3_2	0.766	0.108	Valid
X3_3	0.839	0.108	Valid
X3_4	0.871	0.108	Valid
X3_5	0.857	0.108	Valid
X3_6	0.845	0.108	Valid
Kepuasan Masyarakat			
Y_1	0.838	0.108	Valid
Y_2	0.792	0.108	Valid
Y_3	0.792	0.108	Valid
Y_4	0.811	0.108	Valid
Y_5	0.843	0.108	Valid
Y_6	0.847	0.108	Valid
Y_7	0.868	0.108	Valid
Y_8	0.733	0.108	Valid
Y_9	0.807	0.108	Valid

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan pengujian validitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa kesemua indikator dalam konstruk ini dianggap valid dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan berdasarkan nilai *crobanch's alpha* yang diuraikan sebagai berikut:

Tabel 2. Uji reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Standar <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Efektifitas Program	0.928	0.60	<i>Reliabel</i>
Kualitas Pelayanan	0.913	0.60	<i>Reliabel</i>
Disiplin Kerja	0.942	0.60	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Masyarakat	0.954	0.60	<i>Reliabel</i>

Sumber: data diolah, 2024

Diketahui seluruh nilai *cronbach's alpha* pada masing-masing variabel penelitian yang disajikan dalam tabel uji reliabilitas adalah $> 0,60$, yang berarti telah memenuhi syarat reliabilitas berdasarkan *cronbach's alpha*.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian ini memiliki nilai residual yang berdistribusi normal atau tidak. Indikator model regresi yang baik adalah memiliki data terdistribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) test. Adapun hasil analisis sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Normalitas pertama

		Unstandardized Residual
N		332
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.72827357
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.046
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.015
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: data diolah, 2024

Data dalam penelitian ini dinyatakan tidak lolos uji normalitas. Salah satu masalah yang dapat menimbulkan data tidak lolos uji normalitas adalah hadirnya data dengan nilai ekstrim di dalam kelompok data yang diteliti.

Tabel 4. Uji Casewise Diagnostics

Case Number	Std. Residual	Kepuasan Masyarakat	Predicted Value	Residual
28	-4.558	23	40.07	-17.071
96	-3.709	22	35.89	-13.890
140	-4.188	23	38.69	-15.687
155	-4.176	22	37.64	-15.642
261	-3.893	22	36.58	-14.582
320	-3.171	24	35.88	-11.876

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: data diolah, 2024

Setelah data dikeluarkan dari kelompok data yang dianalisis, kemudian dilakukan uji normalitas kembali dengan pendekatan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) test. Adapun hasil uji normalitas setelah data outlier dikeluarkan, adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Normalitas kedua

		Unstandardized Residual
N		326
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.15574586
Most Extreme Differences	Absolute	.047

	Positive	.035
	Negative	-.047
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.084 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.463
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: data diolah, 2024

Data dalam penelitian ini dinyatakan lolos uji normalitas atau berdistribusi normal setelah melalui tahapan remove the case of outliers.

4. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variable bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variable bebas. Pengujian ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dengan melihat nilai tolerance dan nilai VIF (variance inflation factor). Hasil uji adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Efektivitas Program Desa	.327	3,061
Kualitas Pelayanan	.287	3,480
Disiplin Kerja	.401	2,492

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan hasil pada table uji multikolinearitas di atas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai VIF dari masing-masing variable yaitu < 10 dengan nilai tolerance $> 0,1$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variable bebas, tidak terdapat multikolinearitas.

5. Uji Heteroskedastisitas

Persamaan yang baik di dalam model regresi berganda adalah tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas. Pendeteksian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji glejser. Hasil uji adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.430	.805		4.260	.000
Efektifitas Program	-.019	.057	-.031	-.323	.747
Kualitas Pelayanan	-.019	.064	-.030	-.293	.770
Disiplin Kerja	-.007	.042	-.015	-.170	.865

Sumber: data diolah, 2024

Setiap nilai signifikansi dalam korelasi tersebut adalah lebih besar dari 0,05 (5%), sehingga data dalam penelitian ini dapat dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

6. Uji Determinasi

Analisis determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat seberapa besar tingkat determinasi variable independen terhadap variable dependen. Dari analisis yang dilakukan diperoleh hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.824 ^a	.679	.676	3.170	1.667

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Efektifitas Program, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan uji determinasi untuk model penelitian menunjukkan bahwa nilai Adjusted R-Square diperoleh hasil sebesar 67,6%.

7. Uji Hipotesis

Setelah data dinyatakan valid, reliable dan lolos dalam uji kriteria berdasarkan uji asumsi klasik, maka data dilanjutkan pada tahap analisis selanjutnya yaitu analisis regresi linear berganda. Adapun hasil uji hipotesis dengan pendekatan analisis regresi linear berganda dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 9. Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.357	1.258		4.257	.000		
Efektifitas Program	.409	.090	.252	4.557	.000	.327	3.061
Kualitas Pelayanan	.560	.100	.330	5.611	.000	.287	3.480
Disiplin Kerja	.417	.065	.318	6.377	.000	.401	2.492

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: data diolah, 2024

Dari table koefisien regresi tersebut, kemudian hasil analisis yang tersedia disusun kedalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5.357 + 0.252X_1 + 0.330X_2 + 0.318X_3 + e$$

Sementara, untuk menguji pengaruh secara simultan di dalam penelitian ini maka dilakukan dengan menggunakan Anova (uji F), sebagai berikut:

Tabel 10. Uji Anova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6851.473	3	2283.824	227.212	.000 ^b
	Residual	3236.588	322	10.052		
	Total	10088.061	325			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

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

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan table Anova tersebut di atas, diperoleh nilai Fhitung sebesar 227.212 > Ftabel yaitu sebesar 2,632 pada tingkat signifikansi 0,000 < sig. 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variable terikat.

Pembahasan

Pengaruh Efektivitas Program Desa terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Orobatu

Berdasarkan hasil analisis penelitian ditemukan bahwa efektivitas program desa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Orobatu. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa apabila program desa dilaksanakan secara efektif, maka akan mendorong peningkatan kepuasan masyarakat di desa tersebut. Meningkatnya efektivitas program Desa Orobatu juga akan meningkatkan kepuasan masyarakat setempat.

Implementasi program kerja di dalam struktur organisasi, terutama dalam konteks pelayanan publik seperti di tingkat lokal seperti Desa Orobatu, memerlukan tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang sistematis dan efektif. Ketika tahapan-tahapan ini dijalankan dengan baik, hasil akhir yang sesuai dengan tujuan awal dapat tercapai. Pengalaman di Desa Orobatu menunjukkan bahwa program-program kerja yang telah dijalankan sampai saat ini dinilai efektif dalam berbagai aspek, mulai dari perencanaan yang matang, alokasi anggaran yang tepat, hingga pencapaian hasil yang memuaskan. Hal ini terbukti dari pencapaian perangkat Desa Orobatu dalam memperoleh penghargaan sebagai pengelola dana desa terbaik pertama di Kabupaten Mamuju pada Tahun Anggaran 2023.

Secara keseluruhan, efektivitas program desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Orobatu karena program yang efektif mencerminkan pemahaman yang baik, ketepatan sasaran dan waktu, serta pencapaian tujuan yang nyata. Keterkaitan antara efektivitas program desa dengan kualitas pelayanan dan disiplin kerja perangkat desa semakin memperkuat pengaruh positif ini. Dengan demikian, upaya peningkatan efektivitas program desa harus terus ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih baik di kalangan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian kualitatif yang telah dilakukan oleh Saputra & Widiyarta (2021) yang menyimpulkan bahwa secara keseluruhan program SIPARA di Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo terbukti efektif dan membuat masyarakat setempat merasa puas. Hasil penelitian serupa juga ditemukan oleh Dalpiana et al. (2023) yang menyebutkan bahwa dengan meningkatkan efektifitas kerja DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang, maka masyarakat pengguna layanan akan merasa puas. Wardani et al. (2024) juga menemukan bahwa program kesejahteraan karyawan berjalan efektif, dan efektifitas ini memberikan peningkatan terhadap kepuasan kerja para karyawan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Orobatu

Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat setempat. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Desa Orobatu. Oleh karena itu, upaya dalam meningkatkan kualitas layanan di Desa Orobatu dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan.

Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan persyaratan warga, serta didukung oleh waktu yang tepat dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Kebutuhan warga yang terpenuhi bukan saja terkait dengan terlaksananya tanggung jawab perangkat desa, melainkan dapat mencerminkan kualitas dari pelayanan yang telah diberikan kepada warga. Semakin tinggi tingkat kualitas kebutuhan terpenuhi, akan mencerminkan kualitas pelayanan perangkat desa. Masyarakat akan merasakan kebutuhan mereka dapat tercapai ketika pelayanan yang diberikan dapat terlaksanakan secara memadai. Oleh karenanya, kualitas pelayanan dapat berkontribusi terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Orobatu karena mencakup berbagai aspek

yang langsung mempengaruhi pengalaman masyarakat saat berinteraksi dengan perangkat desa. Keandalan, aspek fisik, daya tanggap, dan jaminan kualitas pelayanan semuanya berkontribusi dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Penelitian terdahulu juga mendukung temuan ini, menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah desa harus terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan yang lebih baik di kalangan masyarakat. Studi oleh Parasuraman et al. (1988) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian di Desa Orobatu yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian yang lain juga sejalan dengan penelitian ini, seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Putri & Husnaini (2020) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Medan Sinembah. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi juga tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian dari Mayasari (2020) yang menyebutkan bahwa pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Paulan. Pentingnya fokus pada peningkatan pelayanan untuk memperoleh tingkat kepuasan masyarakat yang lebih baik, sambil tetap mempertimbangkan faktor lainnya. Hasil penelitian senada juga ditemukan oleh Falah et al. (2020), Kadhafi et al. (2022), serta Nurhidayat & Efendi (2021).

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Orobatu

Hasil analisis membuktikan adanya korelasi positif dan signifikan antara tingkat disiplin kerja yang dilakukan oleh perangkat desa dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat di Desa Orobatu. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan disiplin kerja perangkat desa secara langsung dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Desa Orobatu atas pelayanan publik yang diterima. Oleh karena itu, langkah-langkah untuk meningkatkan disiplin kerja di kalangan perangkat desa di Desa Orobatu dapat memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat setempat.

Disiplin kerja yang tinggi cenderung memperkuat efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas-tugas administratif dan pelayanan publik. Ketika perangkat desa menjalankan tugas-tugas mereka dengan disiplin yang tinggi, mereka cenderung mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dengan ketat, menghindari keterlambatan dalam pelayanan, dan memberikan respon yang cepat terhadap permintaan dan keluhan masyarakat. Hal ini akan menciptakan lingkungan di mana layanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih konsisten, dapat diandalkan, dan tepat waktu, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Orobatu.

Secara keseluruhan, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Orobatu karena mencakup berbagai aspek yang

langsung mempengaruhi kualitas pelayanan. Ketepatan waktu, kepatuhan terhadap peraturan, penggunaan seragam kerja, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas semuanya berkontribusi dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang profesional dan andal. Penelitian terdahulu juga mendukung temuan ini, menegaskan pentingnya disiplin kerja dalam mencapai kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah desa harus terus meningkatkan disiplin kerja perangkat desa untuk mencapai kepuasan yang lebih baik di kalangan masyarakat.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Khadafi et al. (2022) yang menjelaskan bahwa disiplin kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Tenggulun, Kecamatan Solokuro, Lamongan. Nurhidayat & Efendi (2021) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik, responsivitas yang cepat, dan tingkat disiplin kerja pegawai berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Hasil penelitian yang sama juga ditemukan oleh Sakiyah & Wahyono (2020), Khairi & Suryani (2020), dan Saefullah (2022). Hasil penelitian mereka menemukan bahwa disiplin kerja dapat memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang diterima.

Pengaruh Simultan Efektifitas Program Desa, Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Orobatu

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara simultan antara efektivitas program desa, kualitas pelayanan, dan disiplin kerja perangkat desa dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat di Desa Orobatu. Temuan ini membuktikan bahwa program-program desa yang dijalankan secara efektif, pemberian pelayanan yang berkualitas, dan tingkat disiplin kerja yang tinggi di kalangan perangkat desa memiliki dampak positif secara langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Desa Orobatu. Dengan demikian, program-program kerja yang efektif, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, dan langkah-langkah untuk meningkatkan disiplin kerja di kalangan perangkat desa di Desa Orobatu dapat memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat setempat.

Keterkaitan antara efektivitas program desa, kualitas pelayanan, dan disiplin kerja menciptakan sinergi yang memperkuat dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Misalnya, program desa yang efektif akan lebih mudah diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat jika didukung oleh pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, pelayanan yang berkualitas akan lebih efektif jika perangkat desa disiplin dan profesional. Disiplin kerja yang baik juga mendukung pelaksanaan program desa yang tepat waktu dan sesuai dengan rencana. Ketiga faktor ini saling melengkapi dan memperkuat satu sama lain dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang optimal.

Secara keseluruhan, efektivitas program desa, kualitas pelayanan, dan disiplin kerja berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Orobatu karena ketiga faktor ini saling mendukung dan memperkuat satu sama lain. Efektivitas program desa memastikan bahwa program-program yang ada tepat sasaran dan memberikan manfaat nyata, kualitas pelayanan memastikan bahwa masyarakat menerima layanan yang memadai dan berkualitas, dan disiplin kerja

memastikan bahwa layanan diberikan secara konsisten dan profesional. Penelitian terdahulu juga mendukung temuan ini, menegaskan pentingnya kombinasi dari berbagai faktor dalam mencapai kepuasan masyarakat yang lebih baik.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh sebelumnya, dapat disimpulkan Efektivitas program desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Orobatu, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Orobatu, Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Orobatu, dan Efektivitas program desa, kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Orobatu.

Adapun saran yang diajukan oleh peneliti, yaitu secara teoritis, dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah setempat kepada mereka, perlu memperhatikan banyak hal, seperti misalnya variabel work engagement yang dimiliki oleh perangkat desa dalam memberikan layanan kepada masyarakat di Desa Orobatu. Perangkat desa sebagai pihak yang menyelenggarakan pemerintahan di desa, adalah juga merupakan bagian dari masyarakat di desa tersebut. Sehingga apa yang dilakukan sebagai perangkat desa, hasil pekerjaannya juga akan memberikan dampak positif terhadap dirinya sebagai individu, juga dirinya sebagai masyarakat yang menikmati hasil pelayanan desa. Sementara secara praktis, penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam hal manajemen di Desa Orobatu, khususnya pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Desa Orobatu guna meningkatkan kepuasan masyarakatnya. Namun, Pemerintah Desa Orobatu masih perlu memperhatikan dengan seksama bagaimana penanganan atas aduan masyarakat. Mulai dari penerimaan pengaduan, upaya penanganan atas aduan tersebut, hingga evaluasi dari proses penanganan aduan. Hal ini penting dilakukan, mengingat salah satu indikator di dalam kepuasan masyarakat adalah bagaimana aduan masyarakat dapat diselesaikan dengan baik.

Referensi :

- Dalpiana, Patimah, S., & Habe, H. (2023). Pengaruh Efektifitas Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang). Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Dan Bisnis Ke-III, 1-6.
- Falah, S., Subadi, W., & Noor, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. JAPB, 3(2), 697-706.
- Kadhafi, M., Djaelani, A. K., & Farida, E. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tenggulun Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan. E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen, 11(24).
- Khariri, L. E., & Suryani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. Business and Accounting Education Journal, 1(3), 258-264.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

- Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44.
- Nurhidayat, A., & Efendi, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2), 357–364.
- Putri, A. H., & Husnaini, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah. *CIVITAS: Jurnal Studi Manajemen*, 2(1), 1–6.
- Rivai, Veithzal. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Raja Grafindo Persada.
- Saefullah, A. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(2), 1–20.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Andi.
- Vellayati, W. A., & Dwihartanti, M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor balai desa rowosari kecamatan ulujami kabupaten pemalang. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 7(2), 146–154.
- Wardani, F. P., Albert, V., Mardame, J., Simanjuntak, A. S., Redian, S. A., Suherman, T., Syahid, N. H., & Dotulong, A. G. (2024). Evaluasi Efektifitas Program Kesejahteraan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Kerja. *Innovate: Journal of Social Science Research*, 4, 5822–5830.