



ANALISIS KUALITAS LAYANAN, LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA BONTO MATE'NE

¹Sabang, SM, ²Muh. Indra Fauzi Ilyas, ³ Ikhsan Asmar Jusman

¹²³Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar

nursabang02@gmail.com, fauzi06indra@gmail.com, ikhsanamar40@gmail.com

Keywords:

Service Quality,
Work Environment,
Discipline,
Community
Satisfaction

This study aims to analyze the partial influence of service quality, work environment, and discipline on community satisfaction in Bonto Mate'ne Village, as well as to examine the simultaneous influence of these variables on community satisfaction. The research employed a quantitative method with an associative approach. The population consisted of residents of Bonto Mate'ne Village who had received public services from the village government. The sample was determined using the accidental sampling technique with a total of 100 respondents. Data were collected through a questionnaire, and analyzed using multiple linear regression analysis supported by validity and reliability tests, t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2) as statistical tools. The results of the study indicate that, partially, service quality (X_1) and discipline (X_3) have a significant effect on community satisfaction, while the work environment (X_2) has a positive but not significant effect. Simultaneously, the three variables have a significant effect on community satisfaction in Bonto Mate'ne Village. The R^2 value of 0.592 shows that 59.2% of the variation in community satisfaction can be explained by service quality, work environment, and discipline, while the remaining 40.8% is influenced by other factors outside this research model. These findings indicate that improving community satisfaction will be more effective if the village government prioritizes enhancing service quality and employee discipline, accompanied by improvements in the work environment, so that public services in Bonto Mate'ne Village become more professional and community-oriented.



PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah hal penting dalam pengelolaan pemerintahan yang baik, terutama di tingkat desa. Pemerintah desa, sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat, memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa setiap layanan yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan warga. Namun, kondisi yang ada menunjukkan masih adanya perbedaan antara standar pelayanan yang diinginkan dan pelaksanaan yang nyata. Beberapa warga masih mengeluhkan pelayanan yang lambat, kurangnya transparansi dalam prosedur, serta sikap petugas yang tidak ramah. Banyak juga yang merasa kebingungan dengan cara birokrasi pelayanan, hingga ada yang memilih menggunakan perantara atau “nepotisme” untuk mempercepat proses administrasi. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik desa yang bisa mengurangi kepercayaan pada pemerintah desa. Hasil survei awal terhadap 150 warga Desa Bonto Mate’ne menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berada di antara 60–70%. Indikator kepuasan masyarakat, termasuk aksesibilitas layanan, transparansi dan kejelasan informasi, sikap petugas, biaya layanan, serta penanganan keluhan/masukan, menunjukkan bahwa hanya 65% warga merasa layanan mudah diakses. Sementara itu, hanya 35% warga yang mengatakan bahwa informasi layanan disampaikan dengan jelas dan terbuka. Meskipun 60% menilai sikap petugas cukup ramah, 40% masih merasa bahwa pelayanan tidak dilakukan secara profesional.

Dalam hal penanganan keluhan, separuh dari warga merasa bahwa keluhan mereka tidak ditanggapi dengan cepat atau layak. Berbagai aspek yang memengaruhi kepuasan masyarakat bisa dilihat dari tiga hal penting, yaitu kualitas layanan, lingkungan kerja, dan disiplin petugas. Pertama, kualitas layanan diukur lewat berbagai keahlian petugas dalam menjalankan pelayanan, kejelasan identitas tugas, relevansi tugas dalam konteks pelayanan publik, tingkat otonomi yang dimiliki petugas desa, serta mekanisme umpan balik yang terbuka dan responsif. Untuk memahami hubungan antara ketiga faktor ini dengan kepuasan masyarakat, penelitian ini mengacu pada beberapa teori yang relevan. Teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2019:88) adalah salah satu dasar utama, yang menyoroti pentingnya keandalan, responsif, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks desa, ini berhubungan erat dengan kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang konsisten dan terpercaya sesuai dengan keahlian, identitas tugas, relevansi tugas, tingkat otonomi layanan, dan umpan balik yang diberikan kepada masyarakat. Lingkungan kerja juga berpengaruh pada kepuasan masyarakat, dan penting untuk



mendukung teori kondisi kerja dari Nitisemito (2019:58) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja yang baik adalah faktor penentu kepuasan.

Ciri-ciri dari lingkungan kerja yang baik mencakup suasana kerja, hubungan antarteman kerja, fasilitas kerja, pencahayaan, sirkulasi udara, dan keamanan yang harus disediakan oleh organisasi. Disiplin pegawai dalam usaha meningkatkan kepuasan masyarakat juga menjadi hal yang penting, maka teori disiplin dari Berdmend (2020:77) menjelaskan bahwa ada lima hal yang perlu diperhatikan dalam menilai disiplin kerja. Pertimbangan tersebut meliputi disiplin dalam hal kehadiran, ketepatan waktu, kepatuhan terhadap aturan organisasi, dan penerapan sanksi. Penerapan lima prinsip disiplin ini sangat penting untuk mencapai keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Selanjutnya, teori kepuasan publik dari Tjiptono dan Chandra (2019:52) menjelaskan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan masyarakat dan pengalaman pelayanan yang diterima. Jika pelayanan desa mampu melebihi harapan, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, jika terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan, ketidakpuasan akan muncul. Teori ini menekankan pentingnya pengelolaan ekspektasi publik dan upaya perbaikan kualitas yang berkelanjutan. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan betapa pentingnya ketiga variabel tersebut. Studi di Desa Kaduge-de mengungkapkan bahwa disiplin berkontribusi 12,18% dan kualitas layanan 22,56% terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian lain di Desa Cimohong juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan warga. Di Desa Ranca Iyuh, ditemukan bahwa gabungan antara kualitas sumber daya manusia, disiplin, lingkungan kerja, dan akses layanan mampu menjelaskan lebih dari 70% variasi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik.

Sementara itu, di studi di Kabupaten Buleleng, variabel fasilitas kerja memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan masyarakat, diikuti oleh disiplin kerja dan kualitas layanan publik. Penting untuk melakukan penelitian yang menyeluruh guna memeriksa seberapa besar pengaruh kualitas layanan, lingkungan kerja, dan disiplin terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bonto Mate'ne. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan sistem pelayanan publik di tingkat desa serta menjadi acuan bagi pemerintah desa dalam merancang strategi perbaikan kualitas layanan. Dengan memperbaiki ketiga aspek ini, Desa Bonto Mate'ne dapat menjadi contoh praktik pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat serta pembangunan desa yang berkelanjutan.

Berdasarkan kondisi ini, Desa Bonto Mate'ne dipilih sebagai lokasi penelitian karena telah menunjukkan kinerja pelayanan yang cukup baik, tetapi masih ada beberapa aspek



yang perlu diperbaiki. Penelitian ini dilakukan di Desa Bonto Mate'ne dengan alasan bahwa desa tersebut telah menunjukkan kinerja pemerintahan dan pelayanan publik yang relatif baik dibandingkan dengan desa-desa lain di sekitarnya. Aparatur desa telah berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan serta memperbaiki sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan masyarakat. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar pelayanan publik di Desa Bonto Mate'ne bisa lebih optimal. Beberapa warga masih mengeluh tentang waktu pelayanan yang belum konsisten, suasana kerja aparatur yang belum sepenuhnya profesional, serta sarana pendukung yang perlu diperbarui. Kondisi inilah yang menjadi alasan untuk melakukan penelitian ini, guna mengetahui sejauh mana kualitas layanan, lingkungan kerja, dan disiplin aparatur berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bonto Mate'ne.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini bersifat representatif dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan mengedarkan kuesioner kepada 100 orang warga. Penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk menguji teori melalui analisis pengaruh dari variabel independen yang meliputi kualitas layanan, kondisi kerja, dan disiplin, terhadap variabel dependen yang merupakan kepuasan masyarakat di Desa Bonto Mate'ne. Lokasi untuk penelitian ini adalah Desa Bonto Mate'ne. Proses analisis data dilakukan dengan metode kuantitatif menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Uji yang akan dilaksanakan meliputi analisis deskriptif, analisis data kuantitatif, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis, serta pengujian koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mendapatkan penjelasan yang akurat dan hasil yang sah pada variabel yang telah diteliti, penelitian ini memanfaatkan penjabaran dari SPSS. Mengacu pada alat uji yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat analisis deskriptif, analisis data kuantitatif, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, serta uji koefisien determinasi (R^2). Berikut ini adalah hasil dari pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS.

Uji validitas

Uji validitas bertujuan untuk menentukan seberapa efektif instrumen (kuesioner) yang diterapkan dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebuah pernyataan dianggap valid jika terdapat hubungan yang penting dan konsisten dengan jumlah total dari konstruk yang terkait.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Instrumen Penelitian	Pearson Correlation	r Product Moment r tabel	Keterangan
Ragam keahlian	0.689	0.30	Valid
Identitas Tugas	0.785	0.30	Valid
Signifikansi Tugas	0.687	0.30	Valid
Otonomi Layanan	0.701	0.30	Valid
Umpan Balik	0.686	0.30	Valid
Suasana Kerja	0.696	0.30	Valid
Hubungan Kerja	0.804	0.30	Valid
Fasilitas Kerja	0.774	0.30	Valid
Penerangan/Ventilasi	0.798	0.30	Valid
Keamanan Kerja	0.786	0.30	Valid
Kerajinan	0.667	0.30	Valid
Kehadiran	0.656	0.30	Valid
Ketepatan Waktu	0.709	0.30	Valid
Kepatuhan	0.717	0.30	Valid
Pengenaan Sanksi	0.692	0.30	Valid
Aksesibilitas Layanan	0.877	0.30	Valid
Transparansi Informasi	0.852	0.30	Valid
Sikap Petugas	0.829	0.30	Valid
Biaya Pelayanan	0.875	0.30	Valid
Penanganan Keluhan/Masukan	0.856	0.30	Valid

Sumber: data hasil penelitian (2026)

Berdasarkan hasil evaluasi validitas yang telah dilakukan, setiap pernyataan menunjukkan nilai r yang dihitung (Korelasi Pearson) melebihi nilai r pada tabel (0,30). Oleh karena itu, semua item dalam kuesioner dianggap sah dan layak untuk digunakan dalam pengukuran variabel penelitian. Dapat dijelaskan secara mendetail bahwa untuk indikator yang terkait dengan variabel mutu layanan, seperti kemudahan akses layanan, keterbukaan informasi, perilaku petugas, biaya yang dikenakan untuk pelayanan, serta cara menangani keluhan, nilai dari korelasinya berkisar antara 0. 829 hingga 0. 877, yang mengindikasikan tingkat validitas yang sangat tinggi.

Uji reliabilitas

Dalam rangka mengukur reliabilitas, digunakan Koefisien Reliabilitas (Cronbach Alpha) dengan nilai minimal 0,6. Hasil evaluasi reliabilitas alat ukur kuesioner yang tercantum dalam lampiran dapat dirangkum dalam tabel berikut ini:

Tabel 2 Uji reliabilitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ragam Keahlian	61.70	67.485	.372	.395	.851
Identitas Tugas	61.62	63.773	.568	.529	.843
Signifikansi Tugas	61.64	68.051	.319	.405	.853
Otonomi Layanan	61.62	66.763	.398	.380	.850
Umpan Balik	61.70	67.162	.411	.410	.850
Suasana Kerja	61.98	68.404	.261	.426	.855
Hubungan Kerja	61.97	65.201	.428	.527	.849
Fasilitas Kerja	61.88	66.551	.345	.549	.852
Penerangan/Ventilasi	61.92	66.095	.381	.537	.851
Keamanan Kerja	62.00	66.141	.374	.509	.851
Kerajinan	61.71	68.390	.261	.312	.855
Kehadiran	61.70	67.848	.323	.342	.853
Ketepatan Waktu	61.65	68.533	.221	.346	.857
Kepatuhan	61.71	67.400	.296	.434	.854
Pengenaan Sanksi	61.72	67.618	.350	.365	.852
Aksesibilitas Layanan	60.84	62.257	.662	.675	.838
Transparansi Informasi	60.90	61.242	.747	.706	.835
Sikap Petugas	60.85	62.533	.667	.628	.839
Biaya Pelayanan	60.87	61.528	.667	.683	.838
Penanganan Keluhan/Masukan	60.84	61.914	.689	.673	.837

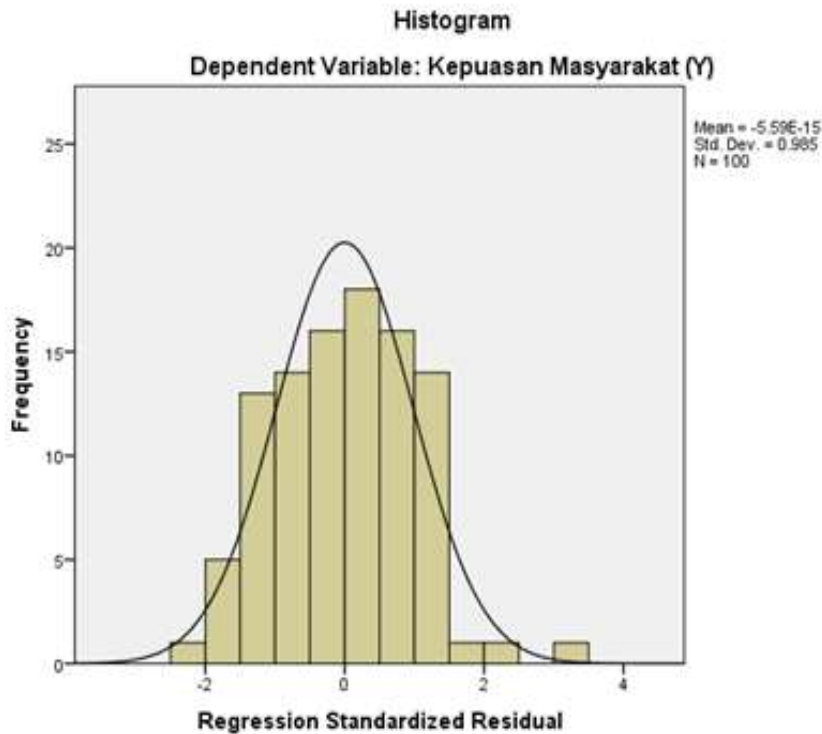
Sumber: data hasil penelitian (2026)

Secara umum, temuan dari pengujian reliabilitas mengindikasikan bahwa semua alat penelitian memperoleh nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,80, yang tergolong dalam kategori "tinggi". Ini menunjukkan bahwa alat penelitian yang dipakai memiliki reliabel dan konsistensi. Tidak terdapat elemen yang mengurangi keandalan alat ukur. Setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dapat menilai konstruk yang diharapkan dengan tepat dan konsisten.

Uji Normalitas

Analisis keseluruhan variabel guna mengetahui pengaruh dari kualitas layanan, lingkungan kerja dan secara parsial dan simultan. Sebelum menguraikan hasil analisis regresi linier berganda, diinterpretasikan asumsi klasik yang digunakan:

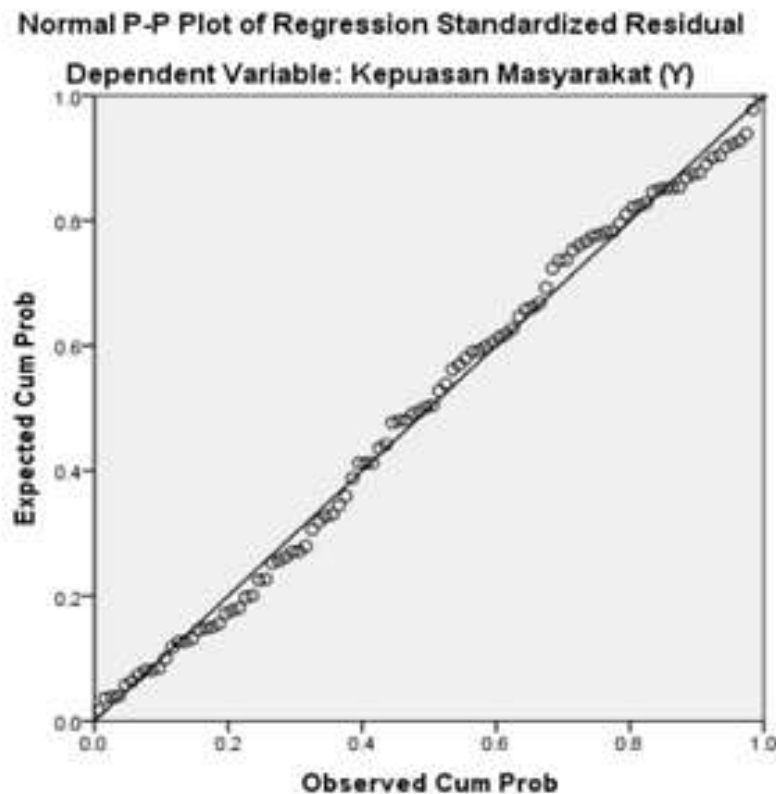
Gambar 1. Normalitas Residual



Sumber: Hasil olah data (2026)

Berdasarkan histogram yang ada, tampak bahwa distribusi data menunjukkan pola menyerupai lonceng dan terkonsentrasi di sekitar angka 0 pada sumbu horizontal. Sebagian besar informasi terpusat di sekitar nilai tengah (di rentang -2 hingga +2), sedangkan frekuensi semakin menurun pada bagian ekor kanan dan kiri. Di samping itu, pada sudut kanan atas diagram terdapat nilai: Rata-rata = -5. 59E-15, yang menunjukkan angka yang hampir mencapai nol, serta Std. Dev = 0. 985, yang hampir mencapai 1. Nilai-nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebaran residual adalah simetris dan mengikuti pola normal, serta tidak terdapat deviasi signifikan dari distribusi normal. Selanjutnya, ditampilkan diagram plot probabilitas normal:

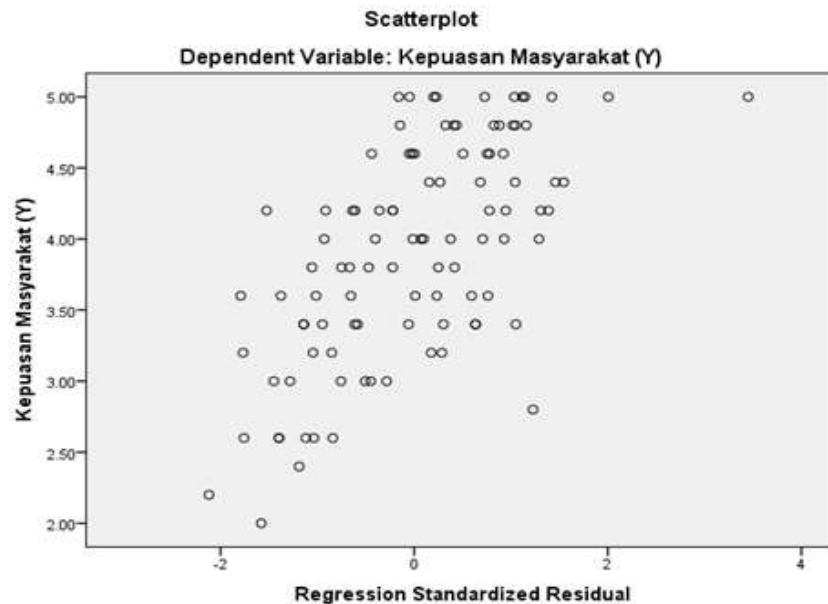
Gambar 2. Normal P-Plot



Sumber: data hasil penelitian (2026)

Dalam grafik tersebut, tampak bahwa titik-titik data dispersi sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis dengan cukup dekat. Tidak ada pergeseran atau variasi signifikan dari garis diagonal, baik ke arah atas maupun ke bawah. Keadaan ini mengindikasikan bahwa sisa dalam model regresi terdistribusi secara normal, karena distribusi titik-titik tidak terlalu menjauh dari garis diagonal. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa anggapan normalitas telah terpenuhi. Selanjutnya, heteroskedastisitas dapat diidentifikasi melalui grafik sebar antara variabel dependen dan variabel residual, seperti yang ditunjukkan:

Gambar 3. Heteroskedastisitas Residual



Sumber: data hasil penelitian (2026)

Sebaran titik yang acak dan tidak teratur ini mengindikasikan bahwa model regresi tidak menunjukkan adanya tanda heteroskedastisitas. Dengan kata lain, variasi dari sisa bersifat tetap di setiap tingkatan nilai prediksi variabel yang bergantung. Dengan kata lain, model regresi yang diterapkan memenuhi kriteria homoskedastisitas, yang merupakan keadaan optimal di mana kesalahan dalam prediksi memiliki distribusi yang seragam di seluruh nilai variabel independen. Temuan ini menunjukkan bahwa model regresi yang diterapkan dalam studi tentang dampak kualitas layanan, kondisi kerja, dan disiplin terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bonto Mate'ne telah memenuhi asumsi klasik mengenai heteroskedastisitas. Secara mendasar, ini menunjukkan bahwa variasi tingkat kepuasan publik tidak tergantung pada perbedaan kesalahan prediksi yang bersifat sistematis. Oleh karena itu, hasil dari estimasi regresi yang diperoleh dapat dianggap konsisten, tepat, dan bebas dari bias.

Analisi Regresi Linear Berganda

Hasil analisis Persamaan Regresi Linier Berganda berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS 26 dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.765	.428		.778
	Kualitas Layanan (X1)	.962	.096	.663	.000
	Lingkungan Kerja (X2)	.169	.076	.061	.365
	Disiplin (X3)	.481	.093	.340	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Hasil olah data penelitian (2026)

Berdasarkan analisis data, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:
$$Y = 0.765 + 0.962X_1 + 0.169X_2 + 0.481X_3$$

Persamaan ini mengindikasikan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah mutu pelayanan, diikuti oleh ketekunan, sedangkan keadaan tempat kerja memiliki dampak yang minor dan tidak signifikan. Konstanta dengan nilai 0.765 menunjukkan bahwa jika semua variabel independen (kualitas layanan, suasana kerja, dan disiplin) bernilai nol, maka tingkat kepuasan masyarakat di Desa Bonto Mate'ne diperkirakan sebesar 0.765 satuan. Dengan demikian, meskipun ketiga variabel tersebut tidak memiliki dampak, masih terdapat elemen-elemen lain di luar kerangka penelitian ini yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Nilai dari konstanta ini mencerminkan tingkat minimal kepuasan masyarakat yang ada tanpa memandang dampak dari kualitas layanan, kondisi lingkungan kerja, dan kedisiplinan aparatur desa.

Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk menentukan sejauh mana dampak setiap variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dengan anggapan bahwa variabel lain dianggap tetap. Hasil analisis uji t (parsial) yang diperoleh melalui pengolahan data dengan SPSS 26 disajikan dalam tabel hasil uji t yang tertera di bawah ini:

Tabel 4. Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.765	.428		7.788	.000
Kualitas Layanan (X1)	.962	.096	.663	10.022	.000
Lingkungan Kerja (X2)	.169	.076	.061	.910	.365
Disiplin (X3)	.481	.093	.340	5.182	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: data hasil penelitian (2026)

Berdasarkan analisis t secara parsial, dapat disimpulkan bahwa dari tiga variabel independen yang diteliti: 1) kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat; 2) lingkungan kerja (X2) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat; dan 3) disiplin (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Bonto Mate'ne diindikasikan oleh kualitas layanan dan disiplin aparat, sementara itu, lingkungan kerja belum menunjukkan dampak yang signifikan secara langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Uji F (Simultan)

Hasil dari pengujian F dimanfaatkan untuk mengevaluasi apakah variabel-variabel independen yang meliputi kualitas layanan (X₁), suasana kerja (X₂), serta disiplin (X₃) memiliki dampak signifikan secara kolektif terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan warga (Y) di Desa Bonto Mate'ne.

Tabel 5. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.193	3	11.398	46.429	.000 ^b
	Residual	23.567	96	.245		
	Total	57.760	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

b. Predictors: (Constant), Disiplin (X3), Kualitas Layanan (X1), Lingkungan Kerja (X2)

Sumber: data hasil penelitian (2026)



Berdasarkan hasil dari analisis regresi ganda, didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 46,429 dengan tingkat signifikansi (Sig) sebesar 0,000. Sementara itu, dengan derajat kebebasan $df_1 = 3$ dan $df_2 = 96$ pada tingkat signifikansi 0,05, nilai F_{tabel} yang diperoleh adalah 2,70. Oleh karena itu, analisis perbandingan mengindikasikan bahwa F_{hitung} (46.429) lebih besar daripada F_{tabel} (2,70) serta nilai Sig (0,000).

Kualitas layanan

Konsep mutu pelayanan adalah salah satu aspek dalam kajian manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat demi mencapai tujuan organisasi, yaitu merealisasikan organisasi yang mampu memenuhi standar pelayanan yang tinggi (Zeithaml dan Bitner, 2021:28). Wahidin (2023:191) mengemukakan bahwa mutu pelayanan merupakan suatu proses penyediaan jasa yang dilakukan dengan sepenuh hati, disertai sikap yang sopan, dengan tujuan untuk memuaskan penerima jasa. Hal ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, dapat menimbulkan dampak positif dalam penerimaan jasa yang disediakan untuk masyarakat.

Definisi pelayanan yang lebih komprehensif, menurut Tristinawati (2024:46), menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilaksanakan oleh individu atau kelompok yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Layanan ini memiliki karakteristik yang tidak selalu bersifat kolektif dalam pelaksanaannya, dan cara pemberian layanan juga ditujukan untuk memenuhi kepentingan individu dalam rangka memenuhi kebutuhan hak serta kebutuhan kolektif, yang telah diatur dalam konteks layanan publik. Indikator mutu layanan menurut teori kualitas layanan yang diungkapkan oleh Oldham (2021:24) adalah sebagai berikut: a) Ragam keterampilan (*skill variety*) yang mengisyaratkan bahwa dalam memberikan pelayanan, diperlukan keahlian yang andal dari pihak penyedia layanan, yaitu memberikan layanan sesuai dengan kemampuan serta kondisi nyata yang dimiliki oleh penyedia layanan. Jenis keterampilan layanan yang empatik adalah ketika penyedia layanan memiliki kemampuan untuk dengan baik memahami aspek-aspek layanan yang disajikan. b) Identitas tugas merujuk pada penyediaan layanan yang mudah diidentifikasi yang harus dimiliki oleh pihak yang memberikan layanan sesuai dengan karakteristik yang ada. Setiap mutu layanan diidentifikasi berdasarkan karakteristik pelayanan yang disampaikan, yang mencakup kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, dan biaya yang efisien. c) Pentingnya tugas (*task significance*), pelayanan harus dilaksanakan sesuai dengan nilai penting pelayanan yang bermakna bagi pihak yang memberikan layanan serta pihak yang menerima layanan. Artinya, layanan harus dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, prosedur



yang ada, urutan antrian, dan pemanfaatan sarana layanan. d) Otonomi dalam konteks ini mengacu pada kebebasan individu dalam memberikan dan menerima layanan sesuai dengan penilaiannya, yang ditunjukkan melalui ketulusan dalam pelayanan, serta sesuai dengan norma etika dan pengembangan layanan. e) Umpan balik merupakan realisasi dari sebuah layanan yang memiliki reaksi sigap dalam berbagai aktivitas pelayanan dengan menyajikan layanan yang cepat, berkualitas, bertanggung jawab, dan memuaskan.

Lingkungan kerja

Menurut Ramly et al (2021:82), lingkungan kerja merupakan kondisi di mana individu menjalankan aktivitas mereka setiap harinya. Suasana kerja yang mendukung menciptakan perasaan aman dan memungkinkan karyawan untuk beroperasi secara maksimal. Apabila para karyawan menikmati suasana tempat di mana mereka bekerja, maka mereka akan merasa nyaman di lokasi tersebut, menjalankan aktivitas mereka sehingga waktu kerja dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Sebaliknya, kondisi tempat kerja yang kurang memadai dapat mengakibatkan penurunan kepuasan serta produktivitas karyawan. Welbert (2020:94) menyatakan bahwa faktor penentu utama bagi keberhasilan suatu lingkungan kerja adalah adanya rasa nyaman dalam bekerja. Setiap individu dalam melaksanakan tugasnya memerlukan serta memiliki kepentingan terhadap situasi tempat kerja yang kondusif. Kriteria untuk menciptakan kenyamanan dalam suatu pekerjaan melibatkan adanya lingkungan kerja yang higienis, penataan ruang yang estetik, atmosfer kerja yang menyenangkan, tingkat keamanan yang terjamin, serta pengaturan pencahayaan dan aliran udara yang sesuai.

Parameter lingkungan kerja yang diuraikan oleh Nitisemito (2019:19) mencakup: a.) Suasana kerja, yaitu keadaan yang mengelilingi karyawan atau masyarakat yang sedang beraktivitas serta menerima layanan yang dapat berdampak pada pelaksanaan tugas tersebut. Hubungan antar rekan kerja adalah interaksi yang saling mendukung dan berlangsung secara harmonis tanpa adanya konflik atau intrik di antara satu sama lain. c.) Ketersediaan sarana kerja, ini mengacu pada perlengkapan yang dipergunakan untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional yang lengkap dan modern. Ketersediaan fasilitas kerja yang memadai, meskipun tidak terbaru, tetap menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung proses pekerjaan. d.) Pencahayaan dan aliran udara di area kerja. Cahaya atau iluminasi memiliki peranan yang sangat penting bagi karyawan dan masyarakat dalam mencapai keselamatan serta kelancaran dalam pelaksanaan tugas. Oleh karena itu, harus diperhatikan keberadaan pencahayaan yang cukup terang namun tidak membuat silau. e.) Keselamatan di lingkungan kerja. Dalam konteks ini, untuk memastikan



bahwa lokasi serta keadaan lingkungan kerja tetap aman, penting untuk memperhatikan aspek keamanan saat bekerja.

Disiplin kerja

Disiplin adalah kepatuhan terhadap aturan yang berlaku, sedangkan berdisiplin berarti mematuhi aturan tersebut. Disiplin mencakup segala aspek yang berhubungan dengan kepatuhan terhadap ketentuan yang ditetapkan. Istilah disiplin mengacu pada serangkaian instruksi yang teratur untuk menerapkan disiplin, yang berarti memberikan arahan kepada individu agar mematuhi suatu tatanan melalui ketentuan-ketentuan tertentu. Istilah disiplin sering kali memiliki nuansa yang buruk, karena digunakan untuk memelihara suatu struktur dan biasanya disertai dengan pengenaan sanksi (Umar, 2022:78). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa disiplin adalah kepatuhan yang dimiliki individu yang terbentuk melalui serangkaian perilaku yang mencerminkan nilai-nilai kepatuhan (Hendrawan, 2022:18). Almend (2023:39) mengemukakan bahwa terdapat lima aspek penting yang harus diperhatikan saat menilai disiplin kerja karyawan, yaitu: a.) Disiplin dalam bekerja merupakan suatu bentuk perilaku atau sikap yang diperlihatkan oleh setiap karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan mematuhi prinsip efisiensi dan efektivitas dalam pekerjaan yang dilakukannya. Berdasarkan pendapat Anshory (2022:16), seorang individu yang berperan dalam sumber daya manusia yang pekerja keras adalah orang yang melaksanakan tugasnya dengan cara yang efisien dan efektif demi pencapaian tujuan organisasi.

Ciri-ciri dari sumber daya manusia yang berdedikasi adalah individu yang memiliki etos kerja tinggi, menghargai waktu yang ada, serta memanfaatkan setiap kesempatan dalam aktivitas kerja secara optimal demi mencapai sasaran organisasi. b.) Disiplin terkait kehadiran merupakan aspek dari disiplin kerja yang berkaitan erat dengan frekuensi kehadiran pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-harinya. Karyawan yang memiliki disiplin merupakan orang yang menunjukkan kehadiran saat melaksanakan tugas-tugasnya yang diukur berdasarkan durasi dan waktu kerja yang dipergunakan (Pridjodarminto, 2019:194). Jika seorang pegawai tidak muncul di kantor selama delapan jam setiap harinya, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai tersebut kurang menunjukkan kedisiplinan. c.) Ketepatan waktu yang disiplin, sebagaimana dijelaskan oleh Pridjodarminto (2019:195), setiap karyawan dalam melaksanakan tugasnya harus menyadari betapa krusialnya disiplin dalam pekerjaan untuk menciptakan aktivitas kerja yang efisien, efektif, dan produktif, sejalan dengan pemanfaatan waktu kerja yang optimal. Karyawan yang mampu memanfaatkan ketepatan waktu dalam tugasnya, adalah



karakteristik dari karyawan yang aktif dalam mengembangkan kegiatan kerjanya guna meningkatkan kualitas kinerja mereka (melakukan aktivitas yang efisien, efektif, dan produktif) sehingga dapat menghasilkan output yang sejalan dengan tujuan organisasi yang telah ditetapkan. d.) Ketelitian dalam mengikuti peraturan organisasi, di mana kepatuhan menjadi representasi dari suatu kesepakatan yang harus dipatuhi oleh setiap karyawan agar dapat bersikap disiplin dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaannya. Kepatuhan terhadap kesepakatan dalam sebuah organisasi berhubungan dengan pelaksanaan perintah serta larangan terhadap berbagai pelanggaran yang harus dipatuhi oleh semua karyawan. Sayuti (2022:104) mengemukakan bahwa kepatuhan pada peraturan dan kebijakan adalah hasil dari disiplin yang diterapkan. e.) Ketegasan dalam penerapan hukuman, menurut Hendrawan (2022:19), setiap peraturan kerja dalam suatu organisasi ditujukan untuk dipatuhi. Jika tidak diikuti, hal ini menunjukkan bahwa peraturan tersebut telah dilanggar atau diabaikan. Agar terhindar dari unsur ketidaktaatan, sebuah organisasi harus menegakkan disiplin kerja dengan menerapkan hukuman kepada setiap karyawan yang melanggar peraturan disiplin kerja.

Kepuasan masyarakat

Berdasarkan Lovelock dan Wirtz (2021:111), kepuasan masyarakat sebagai konsumen layanan publik merupakan konsekuensi dari penilaian terhadap pengalaman pemanfaatan jasa yang disediakan dibandingkan dengan ekspektasi mereka sebelum memanfaatkan layanan tersebut. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang Layanan Publik di Indonesia menegaskan bahwa salah satu prinsip fundamental dalam pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang mencakup aspek keadilan, kecepatan, kemudahan, aksesibilitas, serta kepastian dalam layanan. Salah satu alat yang sering dimanfaatkan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Tuturan Penyusunan Penelitian Kepuasan Publik. Dalam penelitian ini, faktor yang dipertimbangkan berkaitan dengan indikator kepuasan masyarakat terpusat pada lima aspek utama: a.) Aksesibilitas layanan berhubungan dengan kemudahan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan, baik dalam hal jarak fisik, jam operasional, prosedur administratif, maupun fasilitas teknologi yang memberikan dukungan (Prassuari et al, 2020:102). Aksesibilitas layanan yang baik menghasilkan pandangan yang menguntungkan di antara masyarakat dan meningkatkan peluang bagi mereka untuk terus memanfaatkan layanan tersebut secara berkesinambungan. b.) Tingkat keterbukaan informasi mencerminkan seberapa



banyak pemerintah atau penyedia layanan menyajikan informasi dengan cara yang jelas, transparan, dan dapat dimengerti oleh publik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ichfan et al (2022:48), transparansi tidak sekadar berkaitan dengan penyajian informasi, melainkan juga melibatkan upaya untuk mengembangkan kepercayaan masyarakat. Penjelasan yang transparan tentang tata cara, persyaratan, durasi, dan biaya layanan akan mencegah masyarakat dari kebingungan, informasi yang salah, serta kemungkinan praktik pemungutan tidak resmi. c.) Perilaku karyawan atau staf layanan merupakan elemen yang memiliki dampak signifikan terhadap pandangan masyarakat. Sikap yang dimaksud meliputi sikap ramah, sopan, sabar, serta keterampilan berkomunikasi yang efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Purnomo dan Putranto (2020:146), dalam industri jasa, mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan antara pihak penyedia layanan dengan pihak yang menerima layanan. d.) Biaya layanan adalah elemen krusial yang mencerminkan sejauh mana layanan dapat diakses oleh semua golongan masyarakat. Pengeluaran yang sesuai dengan peraturan serta jelas akan menghasilkan rasa adil dan memuaskan. Sebaliknya, adanya biaya tambahan yang tidak dijelaskan sebelumnya dapat menyebabkan munculnya ketidakpercayaan di kalangan masyarakat. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Natalia (2022:67), individu dalam masyarakat umumnya memberikan penilaian positif terhadap suatu layanan apabila mereka merasa tidak mengalami “kerugian”, baik dalam aspek finansial maupun dalam hal waktu. Dengan demikian, penyediaan layanan yang tanpa adanya biaya ilegal dan mematuhi peraturan akan menambah nilai terhadap kepuasan warga. e.) Pengelolaan keluhan serta saran, di mana pelayanan publik yang berkualitas harus peka dan tanggap terhadap keluhan serta masukan dari masyarakat. Pengelolaan keluhan yang efisien mencerminkan bahwa institusi pelayanan memiliki dedikasi terhadap peningkatan yang berkesinambungan. Berdasarkan pendapat Tjiptono (2020:82), sistem pengaduan yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai medium untuk menyampaikan ketidakpuasan masyarakat, melainkan juga berperan sebagai instrumen pengawasan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh lembaga.

KESIMPULAN

Setelah melakukan analisis terhadap faktor kualitas layanan, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat, berikut adalah kesimpulan yang bisa ditarik:

1. Kualitas pelayanan memiliki dampak yang besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Bonto Mate'ne. Analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa peningkatan



kualitas layanan yang disediakan oleh perangkat desa akan berkontribusi pada meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat. Aspek ini terlihat dari laju, akurasi, dan kesopanan dalam menyajikan layanan kepada masyarakat. Pihak pengelola desa yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dapat membangun kepercayaan dan memberikan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Kualitas layanan berperan penting sebagai elemen utama dalam menciptakan pelayanan publik yang efisien dan fokus pada kepuasan masyarakat.

2. Faktor lingkungan pekerjaan tidak memiliki dampak yang berarti terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Walaupun situasi lingkungan kerja pegawai desa di Bonto Mate'ne dianggap cukup memuaskan, hasil analisis menunjukkan bahwa dampaknya terhadap kepuasan masyarakat masih belum berarti. Ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja, interaksi antar karyawan, dan infrastruktur fisik kantor masih belum sepenuhnya berkontribusi secara signifikan terhadap pengalaman masyarakat dalam memperoleh layanan. Oleh karenanya, walaupun suasana kerja tetap berperan signifikan, aspek ini belum menjadi faktor yang paling menentukan dalam membangun kepuasan penduduk di desa tersebut.
3. Ketepatan dalam bekerja memiliki dampak yang penting terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kedisiplinan perangkat desa terbukti menjadi salah satu elemen kunci dalam meningkatnya kepuasan masyarakat. Keberadaan pegawai yang hadir pada waktu yang ditentukan, melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang bertanggung jawab menciptakan citra yang profesional dan konsisten. Perilaku disiplin ini menghasilkan keyakinan masyarakat terhadap pemerintahan desa serta memperkuat reputasi pelayanan publik yang teratur dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, disiplin merupakan salah satu elemen penting dalam mempertahankan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap layanan desa.
4. Kualitas layanan, suasana kerja, dan tingkat disiplin secara bersamaan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan warga di Desa Bonto Mate'ne. Hasil dari analisis F menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara kolektif memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan publik pada tingkat desa tidak dapat terpisahkan dari integrasi antara kualitas layanan, situasi lingkungan kerja, dan disiplin aparat. Ketiga elemen tersebut menciptakan sebuah sistem layanan yang saling berinteraksi, di mana peningkatan pada satu komponen harus diimbangi dengan perbaikan pada komponen lainnya agar dapat menghasilkan layanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan.



SARAN

Dengan mempertimbangkan batasan yang ada dalam penelitian ini, maka rekomendasi atau saran dalam penelitian ini adalah:

1. Pemerintah Desa Bonto Mate'ne harus senantiasa memperbaiki mutu pelayanan kepada masyarakat dengan cara melatih jajaran aparatur, menerapkan standar pelayanan minimal pada tingkat desa, dan menghadirkan inovasi dalam layanan yang lebih efisien dan jelas, sehingga kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan semakin meningkat.
2. Perhatian yang lebih besar perlu diberikan pada suasana kerja aparatur desa, khususnya terkait dengan kenyamanan tempat kerja, akses terhadap fasilitas teknologi, serta terciptanya hubungan kerja yang saling mendukung. Meskipun dampaknya belum terasa secara signifikan, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung tetap esensial untuk meningkatkan motivasi dan produktivitas pegawai.
3. Disiplin pegawai desa perlu dipertahankan dan ditingkatkan, baik dalam aspek kehadiran, ketepatan waktu, serta tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diemban. Pemerintah desa memiliki kemampuan untuk mengimplementasikan suatu sistem penghargaan dan sanksi guna memastikan bahwa kedisiplinan tetap terpelihara secara berkelanjutan.
4. Diperlukan penilaian secara berkala mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Desa Bonto Mate'ne untuk menjamin bahwa setiap kebijakan dan program layanan telah memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat setempat. Penilaian ini juga dapat dijadikan landasan untuk peningkatan berkelanjutan terhadap kinerja staf.

Dalam penelitian yang akan datang, disarankan agar peneliti memasukkan variabel tambahan yang tidak tercakup dalam studi ini, seperti kemampuan aparatur, gaya kepemimpinan kepala desa, atau penggunaan teknologi informasi dalam layanan. Sangat penting untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai elemen-elemen yang berpengaruh terhadap kepuasan warga terhadap layanan publik di level desa.

REFERENSI

- Almend, Jacobson, 2023. Discipline and Performance: Human Resource Review. <http://www.hrm&organization.com>.
- Anshory, Rahmadan, 2022. Pengembangan SDM dalam Lingkungan Kerja Kondusif. Penerbit RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Berdmend, John, 2007. Management and Discipline of Human Resource. Prentice Hall, New York.



- Hendrawan, Tanibalu, 2022. Disiplin dalam Keteladanan SDM. Penerbit Pradnya Paramita, Jakarta.
- Ichfan, M. et al. (2022). "Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Pegawai Kecamatan Balikpapan Barat". *Media Riset Ekonomi*, 3(2), 1–10.
- Muller, Adam, 2020. Human Resource Management. West Publishing Company, New York.
- Natalia, F. et al. (2022). "Lingkungan Kerja, Disiplin, Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Subur Sedaya Prabumulih". *JIMBE*, 2(5), 45–55.
- Nitisemito, 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Oldham, George, 2021. Organization PublicService. Revision Edition. John Wiley and Sons Published, New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 2019. Service Marketing. McGraw-Hill.
- Prassuari, P. Y., Hamdi, N. & Bairizki, A. 2020. "Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Pegawai BRI Mataram". *VALID Jurnal Ilmiah*, 16(1), 111–122.
- Prijodarminto, Soegeng, 2019, Disiplin – Kiat Menuju Sukses, Penerbit Pradnya Paramita, Jakarta.
- Purnomo, S. & Putranto, A. T. (2020). "Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Panca". *Jurnal Madani*, 3(2), 259–266.
- Ramly, J, Marzuki, M, and Yuniska, P. B. (2021). "Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja: Studi Kota Pariaman". *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*, 2(4), 63–74.
- Sayuti, Dadang, 2022. Kepatuhan pada Organisasi – Bentuk Disiplin Pegawai. Penerbit Pustakajaya, Jakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). Service, Quality & Satisfaction (Ed. 3). Andi.
- Trisnawati, T. et al. (2024). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Disiplin terhadap Kepuasan". *Jurnal Manajemen & Bisnis Ekonomi*, 2(4), 126–143.
- Umar, Husein, 2022. Tinjauan Kinerja SDM dalam Disiplin. Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Wahidin, F. (2023). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia. UISU Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. abd Gremler, J, 2020. Service Marketing (Ed. terbaru). McGraw-Hill.