

# Efek Kualitas Pelayanan Publik, Komunikasi Aparatur Desa Dan Disiplin Kerja Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat

Reynilda <sup>1\*</sup>

[reynilda@nobel.ac.id](mailto:reynilda@nobel.ac.id) <sup>1\*</sup>

Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, Indonesia <sup>1\*</sup>

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memahami dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik, kualitas komunikasi, dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Desa Patallasang, Kabupaten Gowa. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan publik, komunikasi aparatur desa, dan disiplin kerja aparatur desa berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Patallasang Kabupaten Gowa yang berjumlah 17.949 penduduk. Dengan penarikan sampel teknik slovin, maka digunakan sampel sebanyak 99 responden dibulatkan menjadi 100 responden, yang merupakan Masyarakat Desa Patallasang Kabupaten Gowa. Dan menggunakan teknik sampling accidental sampling, yaitu berdasarkan responden yang berhasil ditemui. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan publik, kualitas komunikasi, dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan, komunikasi yang efektif, dan disiplin kerja yang baik merupakan strategi penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintahan desa.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan Publik; Kualitas Komunikasi; Disiplin Kerja; Kepuasan Masyarakat.*

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan bagian fundamental dari fungsi pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Di era reformasi birokrasi dan transformasi digital saat ini, masyarakat semakin menuntut adanya pelayanan yang berkualitas, cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Pemerintah di berbagai tingkatan telah mengupayakan perbaikan pelayanan publik, termasuk di tingkat desa melalui penyederhanaan prosedur, pelatihan aparatur, dan pemanfaatan teknologi informasi (Yadisar, 2025). Meski demikian, praktik di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan kinerja aparatur desa dalam memberikan layanan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Menurut Made & Kurniawan (2021), kepuasan merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan antara kinerja aktual yang diterima dengan harapan awal. Jika pelayanan berada di bawah harapan, masyarakat akan kecewa; jika sesuai harapan, mereka akan merasa puas; dan bila melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Namun, persepsi kepuasan tidak hanya ditentukan oleh pelayanan aktual, melainkan juga dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, informasi dari media, serta opini orang terdekat (Haryanti & Baqi, 2019).

Dalam konteks desa, pelayanan publik sering kali menghadapi tantangan serius yang berimplikasi pada tingkat kepuasan masyarakat. Pemerintah desa menjadi ujung tombak dalam memberikan layanan dasar kepada warga, sehingga kualitas pelayanan

publik di tingkat desa sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap negara. Sayangnya, masih banyak keluhan yang disampaikan oleh warga, terutama terkait ketidaksesuaian antara prosedur yang berlaku dan implementasi nyata di lapangan. Kondisi ini tercermin pada Kantor Balai Desa Patallassang, Kabupaten Gowa, yang berdasarkan hasil observasi awal tahun 2024 dan pra-survei pada April 2025, menunjukkan beberapa permasalahan pelayanan. Di antaranya adalah distribusi bantuan sosial yang dianggap tidak merata, lambatnya perbaikan fasilitas umum yang menjadi prioritas kebutuhan warga, serta tidak adanya papan informasi prosedur pelayanan. Aparatur desa juga dinilai kurang tanggap terhadap pengaduan masyarakat, yang menunjukkan lemahnya responsivitas dalam pemberian layanan.

Di samping itu, komunikasi aparatur desa juga memiliki peran strategis dalam membentuk hubungan yang baik dengan masyarakat. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan publik, mempercepat penyelesaian masalah, dan menciptakan keterlibatan aktif masyarakat dalam pembangunan desa (Setiadi et al., 2025). Di Desa Patallassang, komunikasi antara aparat dan warga sebagian besar dilakukan melalui WhatsApp, baik secara personal maupun dalam grup RT. Namun efektivitas komunikasi ini masih rendah karena tidak semua kanal aktif dan tidak ada sistem komunikasi yang dirancang secara strategis. Komunikasi yang tidak optimal tentu dapat memperburuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Faktor lain yang tak kalah penting adalah disiplin kerja aparatur desa. Disiplin merupakan bentuk komitmen dan tanggung jawab aparatur terhadap tugas dan waktu kerja (Mariani & Sariyathi, 2017). Hasil pra-survei menunjukkan bahwa banyak pegawai datang terlambat dan meninggalkan kantor sebelum jam kerja berakhir. Hal ini menyebabkan terganggunya proses pelayanan, serta membuat masyarakat harus menunggu atau kembali di hari lain, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan. Tidak adanya peraturan tertulis mengenai jam kerja dan etika kedinasan memperkuat asumsi lemahnya pengawasan internal.

Berdasarkan paparan di atas, terdapat tiga faktor utama yang diduga memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik desa, yaitu kualitas pelayanan, komunikasi aparatur desa, dan disiplin kerja aparatur desa. Ketiganya menjadi fokus dalam penelitian ini, dan akan diuji secara empiris melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memahami dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat desa, khususnya di Kantor Balai Desa Patallassang, Kabupaten Gowa. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan publik, komunikasi aparatur desa, dan disiplin kerja aparatur desa berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

## Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dipahami dari berbagai sudut pandang. Wyckof dalam Lovelock (dalam Tjiptono, 2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan tingkat keunggulan yang diharapkan serta kemampuan dalam menjaga keunggulan tersebut guna memenuhi kebutuhan masyarakat (Abdul Rahman et al., 2021). Sementara itu, menurut Ollsen (dalam Yamit, 2013), kualitas pelayanan adalah serangkaian manfaat yang dapat dirasakan baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama terkait dengan kemudahan dalam memperoleh layanan (Sudirjo et al., 2024). Selanjutnya, menurut (Sudirjo et al., 2024), kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauh mana terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima.

## Komunikasi Publik

Komunikasi publik merupakan bentuk interaksi komunikasi yang terjadi antara seorang pembicara dengan kelompok besar audiens, di mana hubungan antar individu dalam kelompok tersebut bersifat tidak personal dan sulit dikenali secara individual (Anggraini et al., 2021). Bentuk komunikasi ini kerap diidentifikasi sebagai pidato, ceramah,

kuliah umum, atau bentuk penyampaian pesan lainnya dalam skala besar. Istilah lain yang sering digunakan meliputi komunikasi pidato, komunikasi kolektif, komunikasi retorik, public speaking, dan komunikasi khalayak. Terlepas dari istilah yang digunakan, komunikasi publik secara esensial merujuk pada proses penyampaian pesan secara langsung oleh pembicara kepada audiens dalam situasi tatap muka dengan jumlah peserta yang relatif besar (Riana et al., 2024).

### Disiplin Kerja

Disiplin kerja dapat dipahami sebagai upaya manajerial dalam memastikan bahwa seluruh anggota organisasi mematuhi standar dan pedoman yang telah ditetapkan. Menurut (Sinambela et al., 2019), disiplin merupakan tindakan manajemen untuk menegakkan aturan organisasi guna menjaga ketertiban dan efisiensi kerja. Oleh karena itu, pedoman dan aturan organisasi sebaiknya dirancang secara sistematis oleh manajemen agar dapat dijadikan acuan yang jelas bagi seluruh karyawan. Dalam pandangan (Riana et al., 2024), disiplin kerja berfungsi sebagai sarana komunikasi antara manajer dan karyawan, yang bertujuan untuk mendorong perubahan perilaku ke arah yang lebih positif serta meningkatkan kesadaran dan kemauan individu dalam mematuhi aturan dan norma sosial yang berlaku. Hal ini sejalan dengan pendapat (Sukanta & Sutama, 2024), yang menyatakan bahwa disiplin mencerminkan kesadaran dan kemauan seseorang untuk secara sukarela menaati peraturan perusahaan dan norma-norma yang berlaku. Kesadaran ini menunjukkan kepatuhan yang lahir dari pemahaman atas tanggung jawab, bukan karena adanya paksaan.

### Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat dipahami sebagai hasil dari evaluasi kognitif dan emosional atas pengalaman konsumsi. Bi (2019) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan kondisi kognitif yang mencerminkan tingkat kesesuaian antara hasil yang diterima dengan pengorbanan yang telah dilakukan oleh masyarakat. Artinya, masyarakat akan merasa puas apabila manfaat yang diperoleh sebanding atau melebihi biaya yang dikeluarkan. Di sisi lain, menurut Lanin & Hermanto (2019), kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

### Pengembangan Hipotesis

#### Pengaruh Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan Masyarakat

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen atau masyarakat (Apriliansa & Sukaris, 2022). Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus member kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan (Sobar et al., 2023). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler et al., (2018) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberi kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada konsumen, memberi perhatian penuh kepada keluhan konsumen serta memahami kebutuhan para konsumen akan membuat kepuasan konsumen semakin meningkat. Hasil

penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah & Rosy (2021) dan Sonani & Yulia (2021) membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat dikelola dengan baik, bila menginginkan adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H1:** *Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.*

Pengaruh Komunikasi aparatur desa terhadap kepuasan masyarakat.

Komunikasi merupakan kegiatan yang yang pasti ada dalam proses pelayanan. Berdasarkan paradigma Lasswell yang dikutip dalam Sianturi & Megasari (2023), komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Komunikasi ini sangat penting dilakukan agar proses pelayanan berjalan efektif dan efisien sehingga melalui komunikasi diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Hasil penelitian (Tengkeran et al., 2023) dan (Hulasoh, 2023) menemukan bahwa komunikasi merupakan salah satu dimensi yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H2:** *Komunikasi aparatur desa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.*

Pengaruh Disiplin kerja aparatur desa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Sejalan dengan teori tersebut, terdapat penelitian dari (Saefullah, 2022) dan (Safitri et al., n.d. 2024), yang menyatakan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H3:** *Disiplin kerja aparatur desa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.*

## **Metode Analisis**

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal. Menurut Sugiyono, penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan apabila ada seberapa eratnya pengaruh atau hubungan serta berarti atau tidaknya pengaruh atau hubungan itu (Ghozali & Nasehudin, 2012). Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah warga/masyarakat Desa Patallasang yang berjumlah 17.949 penduduk. Dengan penarikan sampel teknik slovin, maka digunakan sampel sebanyak 99 responden dibulatkan menjadi 100 responden, yang merupakan Masyarakat Desa Patallasang Kabupaten Gowa. Dan menggunakan teknik sampling accidental sampling, yaitu berdasarkan responden yang berhasil ditemui. Data diperoleh dengan beberapa metode, pertama yakni melalui angket atau kuesioner.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Hasil Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:455) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas : Jika  $r_{hitung} > 0.30$ , maka butir

pertanyaan tersebut valid Dan jika rhitung < 0.30, maka butir pertanyaan tidak valid.

**Tabel 1. Uji Validitas**

Variabel	Instrumen	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Hasil
Kualitas Pelayanan Publik (X1)	KPP1	0,411	0,30	Valid
	KPP2	0,508		Valid
	KPP3	0,652		Valid
	KPP4	0,543		Valid
	KPP5	0,714		Valid
	KPP6	0,515		Valid
	KPP7	0,618		Valid
	KPP8	0,490		Valid
Komunikasi Aparatur Desa (X2)	KAD1	0,602	0,30	Valid
	KAD2	0,619		Valid
	KAD3	0,584		Valid
	KAD4	0,627		Valid
	KAD5	0,549		Valid
	KAD6	0,483		Valid
	KAD7	0,561		Valid
	KAD8	0,674		Valid
	KAD9	0,581		Valid
	KAD10	0,622		Valid
Disiplin kerja aparatur desa (x3)	DK1	0,536	0,30	Valid
	DK2	0,609		Valid
	DK3	0,528		Valid
	DK4	0,584		Valid
	DK5	0,518		Valid
	DK6	0,613		Valid
	DK7	0,800		Valid
	DK8	0,497		Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	KM1	0,654	0,30	Valid
	KM2	0,622		Valid
	KM3	0,782		Valid
	KM4	0,656		Valid
	KM5	0,721		Valid
	KM6	0,569		Valid
	KM7	0,584		Valid
	KM8	0,613		Valid

Sumber: Hasil olahan data, 2025

Dari hasil uji validitas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan semua item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, komunikasi aparatur desa, disiplin kerja aparatur desa dan kepuasan masyarakat adalah valid. Karena seluruh nilai Correlation berada di atas nilai r-tabel.

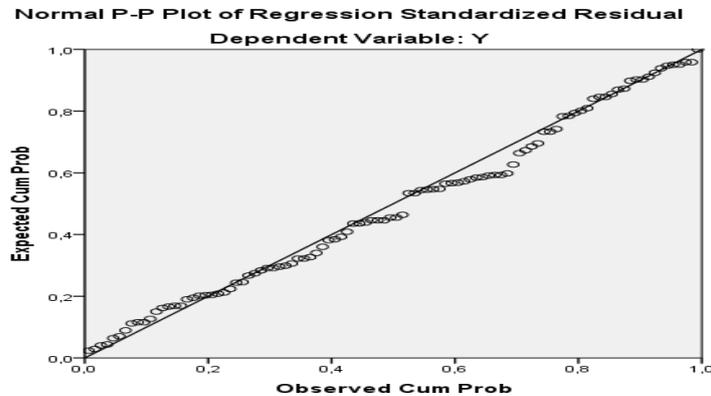
Menurut Stainback dalam Sugiyono (2017: 456) reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dengan kata lain sejauh mana pernyataan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan tersebut. Uji reliabilitas yang dipergunakan adalah untuk sekali pengambilan data dan untuk menganalisis kuesioner yang skalanya bukan 0 dan 1 digunakan rumus Alpha Cronbach, dimana suatu instrumen dikatakan reliabel bila nilai Alpha Cronbach > 0,60 (Arikunto, 2016: 146). Berdasarkan hasil perhitungan SPSS 26 diperoleh bahwa seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel, dimana hasil perhitungan uji reliabilitas yang masing-masing variabelnya menunjukkan Cronbach 's Alpha lebih besar dari 0,6.

Untuk uji normalitas dalam penelitian ini, plot P-P normal dari residual standar regresi digunakan untuk melihat apakah variabel dependen (terikat) dan independen (bebas) dalam model regresi berkontribusi. Seperti yang ditunjukkan pada gambar 1, distribusi residual regresi standar variabel kepuasan masyarakat (Y) didistribusikan secara merata sepanjang diagonal, sehingga dalam hal ini titik-titik ini ditarik secara diagonal dari titik nol, menunjukkan bahwa tidak banyak variabilitas, dan data berdistribusi normal, tetapi jika titik-titik jauh dari diagonal, itu menunjukkan distribusi anomali. Oleh karena itu, data yang digunakan dalam penelitian ini telah terbukti memenuhi asumsi normalitas dan dapat digunakan sebagai indikator dalam mengukur variabel.

**Tabel 2. Uji Reliabilitas**

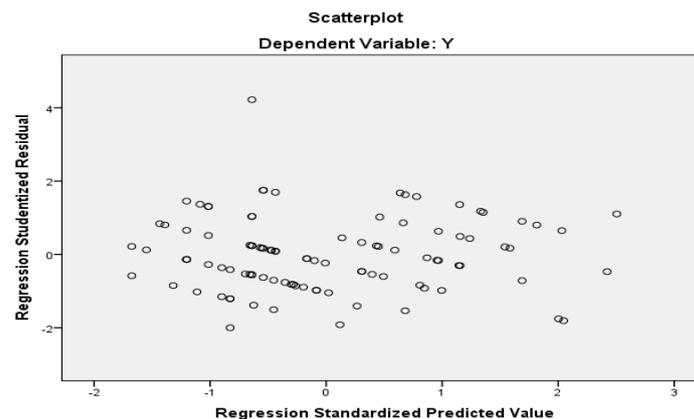
Variabel	Nilai Cronbach's alpha (5%)	Nilai r alpha	Hasil
Kualitas Pelayanan Publik (X1)	0,814	0,60	Reliabel
Komunikasi Aparatur Desa (X2)	0,796	0,60	Reliabel
Disiplin kerja (X3)	0,827	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,845	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil olahan data, 2025



**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas**

Sumber: Hasil olahan data, 2025



**Gambar 2. Grafik Scatterplot**

Sumber: Hasil olahan data, 2025

Berdasarkan gambar 2, grafik scatterplot menunjukkan bahwa data tersebar pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola yang jelas dalam penyebaran data tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi tersebut, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan Masyarakat dengan variabel yang mempengaruhi yaitu kualitas pelayanan publik, komunikasi aparatur desa, disiplin kerja aparatur desa.

Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas yaitu, Jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala multikolinearitas di antara variabel bebas. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi gejala multikolinearitas diantara variabel bebas dapat di ketahui bahwa nilai VIF = 1,351. Artinya, nilai VIF lebih kecil daripada 10 (1,351 < 10). Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas diantara variabel bebas.

**Tabel 3. Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
Kualitas Pelayanan Publik (X1)	,916	1,034	Tidak terjadi multikolinearitas
Komunikasi Aparatur Desa (X2)	,920	1,010	Tidak terjadi multikolinearitas
Disiplin kerja (X3)	,935	1,041	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Hasil olahan data, 2025

Hasil uji multikolinearitas yang ditunjukkan pada tabel 3 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik, komunikasi aparatur desa, disiplin kerja aparatur desa memiliki nilai yang dapat diterima lebih besar dari 0,1 dan VIF kurang dari 10. Hal ini menunjukkan tidak adanya indikasi multikolinearitas dalam model persamaan regresi sehingga data tersebut digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4. Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,699 <sup>a</sup>	,615	,601	1,32104

Sumber: Hasil olahan data, 2025

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan publik (X1), komunikasi aparatur desa (X2), disiplin kerja aparatur desa (X3) terhadap kepuasan Masyarakat (Y). Selanjutnya nilai Adjusted R square = 0,601, hal ini berarti koefisien determinasi pengaruh kualitas pelayanan publik, komunikasi aparatur desa dan disiplin kerja aparatur desa terhadap kepuasan kerja (Y). Kemudian, Nilai Adjusted R Square sebesar 0,601 atau 60,1% kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut. Berarti korelasi antara kualitas pelayanan publik, komunikasi aparatur desa dan disiplin kerja aparatur desa terhadap kepuasan masyarakat dalam kategori kuat.

**Tabel 5. Hasil Uji Hpotesis (Uji t)**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	4,712	3,001		4,421	,000
	Kualitas Pelayanan Publik (X1)	,413	,061	,470	5,076	,000
	Komunikasi Aparatur Desa (X2)	,119	,083	,165	2,204	,029
	Disiplin kerja (X3)	,146	,062	,126	2,140	,031

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan pada hasil pengujian di atas dengan menggunakan SPSS versi 25, diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (5,076 > 1,984). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai Sig. < 0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian, hipotesis nol (Ho1) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha1) diterima. Artinya, secara parsial kualitas pelayanan publik terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Temuan ini konsisten dengan teori yang dikemukakan oleh Wyckof dalam Lovelock (dikutip oleh Hidayat et al., 2020), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta kemampuan dalam mempertahankan keunggulan tersebut guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Firmansyah & Rosy (2021) dan Sonani & Yulia (2021) membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula kontribusinya dalam membentuk kepuasan publik terhadap kinerja aparatur pemerintahan desa.

Berdasarkan pada hasil pengujian di atas dengan menggunakan SPSS versi 25, diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (2,204 > 1,984). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai Sig. < 0,05 atau (0,029 < 0,05). Dengan demikian, hipotesis nol (Ho<sub>2</sub>) ditolak dan hipotesis

alternatif ( $H_{a2}$ ) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori komunikasi publik yang menyatakan bahwa komunikasi publik merupakan proses penyampaian pesan oleh seorang pembicara secara langsung kepada khalayak dalam situasi tatap muka (Mucharam, 2022), dan hasil penelitian (Tengkeran et al., 2023) dan (Hulasoh, 2023) yang juga menemukan bahwa komunikasi merupakan salah satu dimensi yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, semakin efektif komunikasi yang dilakukan oleh aparat desa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat tersebut.

Berdasarkan pada hasil pengujian di atas dengan menggunakan SPSS versi 25, pada tabel anova diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $(2,140 > 1,984)$ . Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai  $Sig. < 0,05$  atau  $(0,031 < 0,05)$ . Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial disiplin kerja terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Westbrook dan Reilly (dikutip oleh Hidayat et al., 2020), yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan respon emosional yang muncul dari pengalaman konsumen terhadap produk, jasa, atau bahkan pola perilaku pelayanan secara keseluruhan. Respon emosional tersebut dipicu oleh proses evaluasi kognitif, di mana konsumen membandingkan persepsinya terhadap suatu layanan dengan nilai-nilai, kebutuhan, dan harapan pribadi. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan (Saefullah, 2022) dan (Safitri et al., n.d. 2024), yang menyatakan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dalam konteks pelayanan publik, disiplin kerja aparat desa menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat sebagai bentuk respon terhadap pelayanan yang disiplin dan bertanggung jawab sepatutnya menjadi tujuan utama dalam setiap pelaksanaan tugas pemerintahan di tingkat desa.

## Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SPSS versi 25, penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan publik, kualitas komunikasi, dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini ditunjukkan oleh nilai  $t$  hitung yang lebih besar dari nilai  $t$  tabel, serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 pada masing-masing variabel. Secara khusus, kualitas pelayanan publik terbukti berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat, sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa pelayanan yang unggul akan meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas komunikasi juga berperan penting, di mana komunikasi yang efektif dari aparat desa mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan. Selain itu, disiplin kerja aparat desa menjadi faktor kunci dalam membentuk pengalaman pelayanan yang dinilai memuaskan oleh masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan, komunikasi yang efektif, dan disiplin kerja yang baik merupakan strategi penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintahan desa.

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar pemerintah desa Patallasang secara aktif meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur dan peningkatan kapasitas aparat. Selain itu, komunikasi yang efektif perlu dibangun guna menciptakan hubungan yang harmonis antara aparat dan masyarakat. Disiplin kerja aparat juga harus ditegakkan melalui pengawasan dan evaluasi kinerja yang berkelanjutan. Ketiga aspek ini pelayanan, komunikasi, dan disiplin kerja perlu diintegrasikan secara strategis untuk menciptakan pelayanan publik yang profesional dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

## Referensi

- Abdul Rahman, N., Voon, B. H., & Abdullah, F. (2021). Culture of excellence for better internal service quality in high education. *Advances in Business Research International Journal (ABRIJ)*, 7(3), 85–104.
- Anggraini, T. D., Dewi, R. Z., & Ningsih, M. (2021). Peran Komunikasi Publik Untuk Mengatasi Kendala Fear of Rejection Ssebagai Pembicara (Studi Pada Publik Speaker Meyrinda Tobing dan Riani). *PAWITRA KOMUNIKA: Jurnal Komunikasi Dan Sosial Humaniora*, 2(1), 121–137.
- Apriliansa, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498–504.
- Bi, Q. (2019). Cultivating loyal customers through online customer communities: A psychological contract perspective. *Journal of Business Research*, 103, 34–44.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Studi pembuatan e-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93.
- Ghozali, I., & Nasehudin, T. S. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi service quality sebagai media dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), 101–128.
- Hidayat, M., Mitariani, N. W. E., & Imbayani, I. G. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan promosi terhadap keputusan pembelian pada pelanggan Alfamart di Jalan Tangkuban Perahu, Kerobokan Badung. *EMAS*, 1(1).
- Hulasoh, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor. *Promedia (Public Relation Dan Media Komunikasi)*, 9(2).
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Pearson Harlow.
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392.
- Made, S. I., & Kurniawan, S. K. A. (2021). Easy Access To Public Services Through Digital Village. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 119(11), 109–118.
- Mariani, L. M. I., & Sariyathi, N. K. (2017). Pengaruh motivasi, komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan warung Mina Peguyangan di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(7), 35403569.
- Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi publik yang efektif. *Ikon--Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(1), 71–82.
- Riana, N., Triany, N. A., Tamtomo, T., Muksin, N. N., Sari, P. A., Gafallo, M. F. Y., Gunawan, M. K., & Judijanto, L. (2024). *Komunikasi Publik: Panduan Praktis untuk Sukses dalam Berkomunikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- 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.

- Safitri, D., Sawiji, H., & Susantiningrum, S. (n.d.). Pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Kendalrejo. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 8(2), 147–156.
- Setiadi, A., Mulyaningsih, M., & Ulumudin, A. (2025). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Di Desa Citengah Kec. Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 7(1), 58–79.
- Sianturi, K., & Megasari, A. (2023). The effectiveness of communication messages in politics. *Journal of Social Research*, 2(11), 3988–3996.
- Sinambela, E. A., Al Hakim, Y. R., & Irfan, M. (2019). Pengaruh Kedisiplinan dan Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *RELASI: JURNAL EKONOMI*, 15(2), 308–320.
- Sobar, A., Permadi, I., Alhidayatullah, A., & Fathussyaadah, E. (2023). Peningkatan kualitas produk dan layanan UMKM untuk meningkatkan daya saing. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(4), 3782–3793.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Visionida*, 7(1), 14–21.
- Sudirjo, F., Dewi, L. K. C., Febrian, W. D., Sani, I., & Dharmawan, D. (2024). The measurement analysis of online service quality toward state banking customers using structural equation modeling. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 6(1), 50–56.
- Sukanta, T. A., & Sutarna, D. R. (2024). Implementasi Penerapan Disiplin Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Perusahaan (Studi Deskriptif pada PT. Tekad Mandiri Citra). *JSMA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)*, 16(1), 1–7.
- Tengkeran, N., Suyanto, M. A., & Karundeng, D. R. (2023). Peran Komunikasi Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Journal Economy And Currency Study (JECS)*, 5(1), 80–91.
- Yadisar, A. M. (2025). Strategi Peningkatan Kapasitas Aparatur Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 23(1).