



## PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA APARAT PEKON TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PEKON WONOSARI KECAMATAN GADINGREJO

Aulia Nurlaili Kusuma Wardani<sup>1)\*</sup>, Nasyi'atun Inayati Utami<sup>2)</sup>, Dewi Mariam Widiniarsih<sup>3)</sup>

<sup>1, 2, 3)</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Pringsewu.

Email correspondence: [aulianurlailikw@umpri.ac.id](mailto:aulianurlailikw@umpri.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja aparat pekon terhadap kepuasan masyarakat di Pekon Wonosari, Kecamatan Gadingrejo, Kabupaten Pringsewu. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 95 responden yang dipilih dari populasi sebanyak 1.900 orang menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ( $F = 4,760$ ;  $Sig. = 0,011$ ). Secara parsial, disiplin kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ( $\beta = -0,416$ ;  $Sig. = 0,028$ ), sedangkan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan ( $\beta = 0,404$ ;  $Sig. = 0,032$ ). Koefisien determinasi ( $R^2 = 0,094$ ) menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 9,4% variasi kepuasan masyarakat, sementara 90,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan motivasi kerja aparat pekon berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, sedangkan hubungan negatif disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat memerlukan kajian lebih lanjut dalam konteks implementasi pelayanan publik di tingkat pekon.

**Kata kunci:** disiplin kerja; motivasi kerja; kepuasan masyarakat; aparat pekon; pelayanan publik

### Abstract

*This study aimed to examine the effect of village officials' work discipline and work motivation on community satisfaction in Wonosari Village, Gadingrejo District, Pringsewu Regency. The study employed a quantitative approach with an associative research design. The sample consisted of 95 respondents selected from a population of 1,900 using a purposive sampling technique. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analysed using multiple linear regression with IBM SPSS Statistics version 26. The results indicated that work discipline and work motivation simultaneously had a significant effect on community satisfaction ( $F = 4.760$ ;  $Sig. = 0.011$ ). Partially, work discipline had a negative and significant effect on community satisfaction ( $\beta = -0.416$ ;  $Sig. = 0.028$ ), whereas work motivation had a positive and significant effect ( $\beta = 0.404$ ;  $Sig. = 0.032$ ). The coefficient of determination ( $R^2 = 0.094$ ) showed that the two independent variables explained 9.4% of the variance in community satisfaction, while the remaining 90.6% was influenced by other factors outside the research model. These findings suggest that improving the work motivation of village officials contributes to higher community satisfaction, whereas the negative relationship between work discipline and community satisfaction requires further investigation within the context of public service implementation at the village level.*

**Keywords:** work discipline; work motivation; community satisfaction; village officials; public service.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak warga negara atas berbagai bentuk pelayanan administratif maupun jasa publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, transparan, dan tidak diskriminatif. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) karena kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah akan memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Dwiyanto, 2021). Dalam konteks pemerintahan desa atau pekon, pelayanan publik memiliki posisi yang sangat strategis karena pemerintah pekon merupakan unit pemerintahan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan administrasi dan pelayanan sosial.

Sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan, aparat pekon dituntut mampu memberikan pelayanan yang profesional, responsif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan aparat tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan tersebut. Aparat yang memiliki disiplin kerja tinggi dan motivasi kerja yang baik akan lebih mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, ramah, serta sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sebaliknya, rendahnya disiplin dan motivasi kerja akan berdampak pada keterlambatan pelayanan, rendahnya kualitas interaksi dengan masyarakat, hingga menurunnya tingkat kepuasan masyarakat (Hasibuan, 2016; Robbins & Judge, 2019).

Pekon Wonosari yang berada di Kecamatan Gadingrejo, Kabupaten Pringsewu merupakan salah satu pekon dengan aktivitas pelayanan administrasi masyarakat yang cukup tinggi. Berbagai layanan administrasi seperti surat keterangan domisili, surat pengantar, surat keterangan tidak mampu, administrasi kependudukan, serta berbagai pelayanan lainnya dilaksanakan setiap hari untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan jumlah penduduk sekitar 1.900 jiwa yang secara aktif memanfaatkan pelayanan pemerintahan pekon, aparatur dituntut mampu memberikan pelayanan secara optimal agar kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi secara cepat, tepat, dan memuaskan.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal di Pekon Wonosari masih ditemukan beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa masyarakat mengeluhkan belum konsistennya jam pelayanan, waktu penyelesaian administrasi yang relatif lambat, kurang proaktifnya aparat dalam memberikan informasi kepada masyarakat, serta sikap pelayanan yang dinilai belum sepenuhnya ramah dan responsif. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparat pekon belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Apabila kondisi ini terus berlangsung, maka dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat serta kepercayaan terhadap pemerintah pekon.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kualitas pelayanan tersebut adalah disiplin kerja aparat pekon. Disiplin kerja merupakan kesediaan dan kesanggupan pegawai untuk menaati seluruh peraturan organisasi, melaksanakan tugas sesuai standar operasional, hadir tepat waktu, serta bertanggung jawab terhadap pekerjaannya (Hasibuan, 2016). Disiplin kerja yang tinggi akan menciptakan ketertiban organisasi, meningkatkan produktivitas kerja, mempercepat proses pelayanan, serta meminimalkan kesalahan administrasi sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih berkualitas. Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja akan menghambat proses pelayanan, menimbulkan ketidakpastian, serta menurunkan kepuasan masyarakat (Pasolong, 2017). Meskipun demikian, beberapa kajian juga menunjukkan bahwa disiplin yang hanya berorientasi pada kepatuhan prosedural tanpa diimbangi orientasi pelayanan dapat menyebabkan birokrasi menjadi kurang fleksibel dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Thoha, 2014).

Selain disiplin kerja, motivasi kerja juga merupakan faktor penting yang memengaruhi perilaku pelayanan aparat pekon. Motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang menyebabkan seseorang bersedia mengerahkan kemampuan terbaiknya dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi (Robbins & Judge, 2019). Menurut Hasibuan (2016), pegawai yang memiliki motivasi kerja tinggi akan menunjukkan semangat kerja, kreativitas, tanggung jawab, serta inisiatif yang lebih baik dibandingkan pegawai dengan motivasi rendah. Herzberg melalui teori dua faktor menjelaskan bahwa motivasi intrinsik seperti penghargaan, pencapaian, pengembangan diri, dan tanggung jawab memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap peningkatan kinerja dibandingkan faktor ekstrinsik semata (Robbins & Judge, 2019). Dalam pelayanan publik, motivasi yang tinggi akan mendorong aparat memberikan pelayanan yang lebih responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sehingga berimplikasi pada meningkatnya kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat terbentuk melalui persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelum memperoleh pelayanan. Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, yang secara bersama-sama memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Dalam pelayanan administrasi pekon, kelima dimensi tersebut tercermin melalui ketepatan penyelesaian administrasi, kecepatan pelayanan, keramahan aparat, kemampuan memberikan solusi, serta kondisi sarana pelayanan yang nyaman. Oleh karena itu, peningkatan disiplin dan motivasi kerja aparat menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus kepuasan masyarakat.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan publik. Penelitian Nuryan, Rafiyandi, dan Rahim (2022) menunjukkan bahwa disiplin kerja aparat berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Penelitian Heryadi dan Sukmalana (2023) juga menemukan bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pengguna layanan. Penelitian lain oleh Arianto (2021) menunjukkan bahwa motivasi kerja aparatur pemerintah berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada instansi pemerintah daerah maupun organisasi publik tingkat kabupaten dan kota. Penelitian yang secara khusus menguji pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja aparat pekon terhadap kepuasan masyarakat pada pemerintahan pekon, khususnya di Kabupaten Pringsewu, masih sangat terbatas sehingga diperlukan kajian yang lebih spesifik sesuai dengan karakteristik pemerintahan pekon.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja aparat pekon terhadap kepuasan masyarakat di Pekon Wonosari, Kecamatan Gadingrejo, Kabupaten Pringsewu. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik (Sugiyono, 2019).

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang memperoleh pelayanan administrasi di Kantor Pekon Wonosari selama satu tahun terakhir yang berjumlah 1.900 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 95 responden. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *simple random sampling*.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dan studi literatur yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pemerintahan pekon. Sebelum digunakan, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dan koefisien *Cronbach's Alpha* (Ghozali, 2021).

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26 yang meliputi analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta analisis regresi linier berganda dengan model persamaan:

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

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji *t* untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, uji *F* untuk menguji pengaruh kedua variabel secara simultan, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat pada taraf signifikansi 5% (Ghozali, 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja aparat Pekon terhadap kepuasan masyarakat di Pekon Wonosari Kecamatan Gadingrejo. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji kualitas instrumen yang meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian layak digunakan.

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan taraf signifikansi 5%. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 95 orang diperoleh nilai r tabel sebesar 0,2017. Item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel.

**Tabel 1.**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja**

Item	r Hitung	Keterangan
X1.1	0,268	Valid
X1.2	0,312	Valid
X1.3	0,210	Valid
X1.4	0,391	Valid
X1.5	0,464	Valid
X1.6	0,337	Valid
X1.7	0,382	Valid
X1.8	0,386	Valid
X1.9	0,331	Valid

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Disiplin Kerja memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,2017), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja**

Item	r Hitung	Keterangan
X2.1	0,497	Valid
X2.2	0,421	Valid
X2.3	0,226	Valid
X2.4	0,210	Valid
X2.5	0,320	Valid
X2.6	0,217	Valid
X2.7	0,316	Valid
X2.8	0,494	Valid
X2.9	0,414	Valid

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa seluruh item pernyataan variabel Motivasi Kerja mempunyai nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,2017), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat**

Item	r Hitung	Keterangan
Y1	0,621	Valid
Y2	0,848	Valid
Y3	1,000	Valid
Y4	0,496	Valid
Y5	0,848	Valid
Y6	1,000	Valid
Y7	1,000	Valid
Y8	1,000	Valid
Y9	0,496	Valid

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa seluruh item pada variabel Kepuasan Masyarakat memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,2017), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

**b. Uji Reliabilitas**

Setelah seluruh item dinyatakan valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Disiplin Kerja	0,847	Reliabel
Motivasi Kerja	0,801	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,958	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Dengan demikian seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel sehingga layak digunakan dalam pengujian hipotesis.

**c. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja aparat Pekon terhadap kepuasan masyarakat.

**Tabel 5.**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,306	0,094	0,074	4,461

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar **0,306**, yang menunjukkan adanya hubungan positif antara disiplin kerja dan motivasi kerja aparat Pekon dengan kepuasan masyarakat, meskipun hubungan tersebut tergolong rendah.

Nilai R Square sebesar 0,094 menunjukkan bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama mampu menjelaskan 9,4% variasi kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel bebas dan jumlah sampel, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,074, yang berarti model mampu menjelaskan 7,4% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 92,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Nilai Standard Error of Estimate sebesar 4,461 menunjukkan rata-rata kesalahan prediksi model terhadap kepuasan masyarakat. Semakin kecil nilai tersebut menunjukkan kemampuan prediksi model yang semakin baik.

**d. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

Pengujian simultan dilakukan untuk mengetahui apakah disiplin kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

**Tabel 6.**

**Hasil Uji F (ANOVA)**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<b>Regression</b>	189,475	2	94,737	4,760	0,011
<b>Residual</b>	1.831,115	92	19,903		
<b>Total</b>	2.020,589	94			

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh nilai F hitung sebesar 4,760 dengan nilai signifikansi 0,011. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja aparat Pekon secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Pekon Wonosari Kecamatan Gadingrejo.

**e. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**

Pengujian parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan masyarakat.

**Tabel 7.**

**Hasil Uji t (Coefficients)**

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
<b>Konstanta</b>	28,322	9,586		2,954	0,004
<b>Disiplin Kerja (X1)</b>	-0,416	0,186	-0,222	-2,238	0,028
<b>Motivasi Kerja (X2)</b>	0,404	0,185	0,216	2,179	0,032

Berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 28,322 - 0,416X_1 + 0,404X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel disiplin kerja dan motivasi kerja dianggap konstan, maka nilai kepuasan masyarakat diprediksi sebesar 28,322. Variabel disiplin kerja memiliki koefisien regresi sebesar -0,416 dengan nilai signifikansi 0,028 (<0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa disiplin kerja aparat Pekon berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu, variabel motivasi kerja memiliki koefisien regresi sebesar 0,404 dengan nilai signifikansi 0,032 (<0,05). Dengan demikian motivasi kerja aparat Pekon berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa motivasi kerja memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan disiplin kerja menunjukkan pengaruh negatif. Namun demikian, kedua variabel secara simultan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja aparat Pekon terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.

## **2. Pembahasan**

### **a. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja aparat Pekon berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar -0,416 dengan nilai signifikansi 0,028.

Secara teoritis, disiplin kerja umumnya diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan karena pegawai yang disiplin cenderung melaksanakan tugas sesuai aturan dan standar operasional. Namun demikian, hasil penelitian ini memperlihatkan arah hubungan yang berbeda. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa disiplin yang diterapkan di Pekon Wonosari kemungkinan lebih menekankan kepatuhan terhadap prosedur administratif dibandingkan dengan fleksibilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pelayanan publik, penerapan prosedur yang terlalu kaku dapat menyebabkan pelayanan menjadi kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Aparat yang terlalu berorientasi pada aturan formal berpotensi mengurangi kecepatan pelayanan, komunikasi interpersonal, maupun kemampuan memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat. Akibatnya, masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan menjadi kurang memuaskan meskipun aparat telah menjalankan tugas sesuai ketentuan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Pasolong (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap pelayanan, keramahan, empati, dan kemampuan aparat memahami kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, disiplin kerja perlu diimbangi dengan orientasi pelayanan agar mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa disiplin kerja bukan satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan masyarakat. Cara disiplin diterapkan dalam praktik pelayanan menjadi aspek penting yang perlu mendapat perhatian pemerintah pekon.

### **b. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja aparat Pekon berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien regresi sebesar 0,404 dan nilai signifikansi 0,032.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja aparat Pekon, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Aparat yang memiliki motivasi tinggi cenderung bekerja lebih antusias, bertanggung jawab, komunikatif, dan berorientasi pada penyelesaian kebutuhan masyarakat.

Temuan ini mendukung teori motivasi Herzberg yang menjelaskan bahwa motivasi intrinsik mampu mendorong individu bekerja lebih optimal sehingga menghasilkan pelayanan yang lebih baik. Dalam konteks pemerintahan desa atau

pekon, motivasi kerja aparat akan tercermin melalui kesediaan memberikan pelayanan secara cepat, ramah, tepat, dan tidak diskriminatif.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Aparat yang termotivasi akan lebih berinisiatif membantu masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang melebihi harapan pengguna layanan.

**c. Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja aparat Pekon secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan oleh nilai F hitung sebesar 4,760 dengan tingkat signifikansi 0,011, sehingga hipotesis ketiga diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Pekon Wonosari tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, melainkan merupakan kombinasi dari disiplin kerja dan motivasi kerja aparat. Disiplin kerja diperlukan untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai prosedur, sedangkan motivasi kerja mendorong aparat memberikan pelayanan yang lebih responsif, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Meskipun demikian, nilai Adjusted R Square sebesar 7,4% menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat masih relatif rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat berbagai faktor lain yang lebih dominan memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kualitas pelayanan, kompetensi aparat, kecepatan pelayanan, fasilitas pelayanan, transparansi administrasi, kemudahan akses layanan, komunikasi petugas, serta sarana dan prasarana pelayanan.

Dengan demikian, peningkatan kepuasan masyarakat di Pekon Wonosari tidak cukup hanya dilakukan melalui peningkatan disiplin kerja dan motivasi kerja aparat, tetapi juga perlu disertai upaya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Pemerintah Pekon perlu mengembangkan budaya pelayanan yang berorientasi pada masyarakat melalui peningkatan kompetensi aparatur, penyederhanaan prosedur pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta evaluasi kepuasan masyarakat secara berkala. Langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan Pekon Wonosari Kecamatan Gadingrejo.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja aparat Pekon secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Pekon Wonosari Kecamatan Gadingrejo, meskipun kontribusinya dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat masih relatif rendah. Secara parsial, disiplin kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang menunjukkan bahwa penerapan disiplin yang lebih berorientasi pada kepatuhan prosedural belum tentu meningkatkan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, motivasi kerja aparat Pekon berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga semakin tinggi motivasi kerja aparat, semakin baik tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak hanya memerlukan disiplin kerja, tetapi juga perlu diimbangi dengan orientasi pelayanan yang responsif serta peningkatan motivasi kerja aparat Pekon. Oleh karena itu, Pemerintah Pekon perlu memperkuat pembinaan disiplin yang berorientasi pada kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan motivasi kerja aparatur. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, seperti kualitas pelayanan, kompetensi aparatur, atau budaya organisasi, agar diperoleh model yang lebih komprehensif dalam menjelaskan kepuasan masyarakat.

## DAFTAR REFERENSI

- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik* (Cetakan ke-6). Gadjah Mada University Press.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Bumi Aksara.
- Heryadi, R., & Sukmalana, S. (2023). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja (Studi pada salah satu instansi pemerintah di Kabupaten Bandung). *Majalah Bisnis & IPTEK*, 13(2), 80–92.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Nuryan, K., Rafiyandi, M., & Rahim, E. (2022). Influence of employee work discipline on community satisfaction at the Lengkong Village Office, Bojongsoang District, Bandung Regency. *Journal of Public Administration*.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government*. Addison-Wesley.
- Pasolong, H. (2017). *Teori administrasi publik* (Cetakan ke-8). Alfabeta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.

Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi kedua). Alfabeta.

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2019). *Using multivariate statistics* (7th ed.). Pearson.

Thoha, M. (2014). *Birokrasi dan politik di Indonesia* (Cetakan ke-4). Rajawali Pers.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.