

The Influence of Organizational Culture, Work Discipline and Service Quality on Community Satisfaction in Employees of the Office of the Village Head of Pari City, Pantai Cermin District

Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin

Diva Yuana Putri^{1*}, Suhaila Husna Samosir², Mutawaqil Bilah Tumanggor²,
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah, Medan, Indonesia
Divayuanaputri88@gmail.com¹, suhailahusnasamosir@umnaw.ac.id²,
mutawaqilbilahtumnggor@umnaw.ac.id³

*Corresponding Author

ABSTRACT

The aim of this research is to determine and analyze the influence of organizational culture, work discipline and service quality on community satisfaction among employees of the Pari City Village Head Office, Pantai Cermin District. The type of research is quantitative. The population in this study was the entire community of Pari City Village, Pantai Cermin District, totaling 96 respondents. This sampling was based on the population, namely 96 people from the people of Pari City Village, Pantai Cermin District, which was calculated from the number of Family Cards. Data collection techniques in this research were observation, documentation and questionnaires with a Likert scale data measurement scale. Data analysis techniques use validity, reliability and classical assumption tests. The data analysis method uses multiple linear regression with the help of the SPSS program. The results of this research prove that organizational culture has a positive and significant effect on community satisfaction for employees of the Pari City Village Head Office, Pantai Cermin District. Work discipline has a positive and significant effect on community satisfaction among employees of the Pari City Village Head Office, Pantai Cermin District. Service quality has a positive and significant effect on community satisfaction with employees at the Pari City Village Head Office, Pantai Cermin District. In addition, organizational culture, work discipline and service quality simultaneously have a positive and significant effect on community satisfaction with employees at the Pari City Village Head Office, Pantai Cermin District.

Keywords: *Organizational Culture, Work Discipline, Service Quality, Community Satisfaction*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin. Jenis penelitian adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin sebanyak 96 responden. Pengambilan sampel ini berdasarkan jumlah populasi yaitu 96 orang Masyarakat Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin yang dihitung dari jumlah banyaknya Kartu Keluarga. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan observasi, dokumentasi serta kuesioner dengan skala pengukuran data Skala Likert. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas dan asumsi klasik. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin. Selain itu, Budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

1. Pendahuluan

Sebuah Organisasi Merupakan suatu wadah atau tempat yang digunakan beberapa orang untuk melakukan kerja sama. Organisasi akan berkembang dengan sangat baik

tergantung pada sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sumber daya yang lain. Sumber daya manusia sangat di butuhkan dalam suatu organisasi pemerintah maupun swasta dalam aktifitas pelayanan. Dalam organisasi pemerintah pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat sehingga pelayanan tersebut akan dinilai semakin bermutu, (Karlina, et al, 2019).

Budaya Organisasi merupakan suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia, yang saling berinteraksi menurut suatu pola, sehingga anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, (Zulaiha, 2022). Sedangkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 39 tahun 2012 Tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja, budaya organisasi adalah sistem nilai bersama dalam suatu organisasi yang menjadi acuan bagaimana para pegawai melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan atau cita-cita organisasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 39 tahun 2012 tentang pedoman pengembangan budaya kerja dan organisasi digunakan bagi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk 1). Membantu pengembangan budaya kerja dalam pelaksanaan reformasi birokrasi; 2). Membantu Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk mendorong perubahan sikap dan perilaku pejabat serta pegawai di lingkungan masing-masing agar dapat meningkatkan kinerja untuk mempercepat pelaksanaan reformasi birokrasi; 3). Memberikan panduan dalam merencanakan, melaksanakan, dan melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pengembangan budaya kerja.

Budaya organisasi memiliki peranan penting dalam pencapaian dan keberhasilan tujuan suatu organisasi dengan adanya budaya organisasi baik dalam suatu perusahaan akan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang baik. Budaya organisasi didefinisikan tata nilai yang disepakati dan dipatuhi oleh seluruh anggota organisasi yang sifatnya dinamis dan mampu untuk meningkatkan produktivitas organisasi. Berikut ini adalah kuesioner prasurvey yang dibagikan kepada 30 responden pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Kuesioner Prasurvey Variabel Budaya Organisasi (X₁)

No.	Pernyataan	Setuju	Persentase	Tidak Setuju	Persentase
Budaya Organisasi					
1	Sebagai masyarakat, sejauh ini pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin sudah bekerja sesuai dengan norma yang berlaku di instansi	17	57%	13	43%
2	Saya sebagai masyarakat merasa bahwa pegawai sudah melakukan pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan	14	47%	16	53%
3	Sejauh ini, Saya sebagai masyarakat merasakan bahwa pegawai sudah bekerja sesuai dengan peraturan dan prosedur yang sudah ditetapkan	15	50%	15	50%
4	Sebagai masyarakat saya merasa bahwa pegawai memiliki perilaku atau	16	53%	14	47%

	karakteristik yang baik dalam melayani masyarakat				
--	---	--	--	--	--

Sumber: Masyarakat Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin, 2024

Pada hasil kuesioner prasurvey pada Tabel 1 diketahui masih terdapat responden yang menjawab “Tidak Setuju” pada pernyataan “Saya sebagai masyarakat merasa bahwa pegawai sudah melakukan pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan” sebesar 53%. Saat ini beberapa pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin masih belum melaksanakan tanggung jawab yang penuh dalam melaksanakan pekerjaan hingga selesai. Permasalahan ini dapat dilihat dari beberapa pegawai yang telat masuk kantor pada pagi hari, kemudian terdapat beberapa pegawai yang pulang lebih dari jam yang sudah ditentukan. Selain itu terdapat beberapa pegawai telat dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini terlihat dari masyarakat yang melakukan pengurusan pemberkasan pada Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin yang kenyataannya masih terdapat masyarakat yang menerima pemberkasan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan janji yang diberikan oleh para pegawai. Tentu hal ini menyebabkan budaya organisasi yang kurang baik didalam instansi tersebut sehingga dapat menyebabkan rendahnya kinerja pegawai pada Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin.

Disiplin kerja menurut (Sutrisno, 2017) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Penegakan kedisiplinan pegawai, merupakan suatu yang penting bagi kualitas pelayanan, sebab kedisiplinan membuat pekerjaan yang dilakukan semakin efektif dan. Disiplin dapat meningkatkan kualitas organisasi dan menghasilkan sesuatu dengan kebutuhan masyarakat. Kedisiplinan sangat mempengaruhi kinerja pegawai dan pemerintah, karena kedisiplinan sebagai bentuk latihan bagi pegawai dalam melaksanakan aturan-aturan pemerintah. Semakin disiplin semakin tinggi produktivitas kerja pegawai dan kinerja pemerintah.

Tabel 2. Hasil Kuesioner Prasurvey Variabel Disiplin Kerja (X₂)

No.	Indikator	Setuju	Persentase	Tidak Setuju	Persentase
Disiplin Kerja					
1	Sebagai masyarakat, Saya merasa bahwa pegawai patuh kepada pimpinan	22	73%	8	27%
2	Sejauh ini pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin sudah bersikap adil dalam melayani masyarakat	19	63%	11	37%
3	Sebagai masyarakat, saya melihat bahwa pegawai selalu diberikan pengawasan oleh pimpinan ketika bekerja	20	67%	10	33%
4	Pegawai pada Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin diberikan sanksi ketegasan apabila melakukan kesalahan dalam melayani masyarakat	12	40%	18	60%

Sumber: Masyarakat Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin, 2024

Berdasarkan hasil kuesioner prasurvey yang peneliti lakukan bahwa masih ditemukan yang menjawab “Tidak Setuju” pada pernyataan “Pegawai pada Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin diberikan sanksi ketegasan apabila melakukan

kesalahan dalam melayani masyarakat” sebesar 60%. Dari hasil tersebut dinyatakan bahwa saat ini disiplin pegawai masih dikatakan rendah. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang melakukan kesalahan pada saat melaksanakan pekerjaan seperti halnya dalam melayani masyarakat. Fenomena ini terjadi ketika pegawai melayani masyarakat yang masih bersifat kurang baik seperti terlihat kurang ramah, kemudian dari tekstur wajah yang tidak melakukan senyum dan sapa dan pegawai masih melakukan keterlambatan seperti pegawai memberikan janji kepada pegawai bahwa pemberkasan atau surat menyurat akan siap pada hari dan jam yang sudah ditentukan, tetapi ketika masyarakat datang sesuai dengan janji yang sudah disepakati, kenyataannya masih belum juga siap serta beberapa masyarakat disuruh menunggu di kantor Desa tersebut sehingga selesai pada beberapa jam kedepan. Oleh karena itu, dalam hal ini kepuasan masyarakat masih tergolong rendah dikarenakan beberapa pegawai masih melakukan tindakan yang kurang disiplin sehingga merugikan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, (Deviana dan Samosir, 2020). Dalam sebuah instansi atau perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat perlu adanya cara memberikan kualitas jasa yang baik kepada masyarakat atau pelanggan. Pelayanan yang maksimal untuk masyarakat bisa dilakukan dengan cara memenuhi atau melebihi ekspektasi masyarakat yang menjadi sasaran. Ukuran terhadap seberapa idealnya tingkat layanan yang telah diberikan oleh pegawai, sehingga seimbang dengan ekspektasi masyarakat. Apabila dibandingkan pelayanan yang diinginkan terhadap pelayanan nyata yang dirasakan oleh masyarakat merupakan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai acuan sikap atau hubungan yang dihasilkan oleh perbandingan antara ekspektasi masyarakat terhadap kinerja pegawai.

Tabel 3. Hasil Kuesioner Prasurvey Variabel Kualitas Pelayanan (X₃)

No.	Indikator	Setuju	Persentase	Tidak Setuju	Persentase
Kualitas Pelayanan					
1	Saya merasa bahwa pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin sejauh ini dapat diandalkan	13	43%	17	57%
2	Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin sejauh ini cepat tanggap dalam melayani masyarakat	16	53%	14	47%
3	Saya yakin bahwa pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin mempunyai pengetahuan yang luas serta sopan dalam melayani masyarakat	19	63%	11	37%
4	Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin sejauh ini mampu memberikan perhatian dalam melayani masyarakat	18	60%	12	40%
5	Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin selalu memberikan wujud fisik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	22	73%	8	27%

Sumber: Masyarakat Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin, 2024

Pada Tabel 3 diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Saat ini masih berlangsung kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner prasurvey masih terdapat masyarakat yang menjawab “Tidak Setuju” pada pernyataan “Saya merasa bahwa pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin sejauh ini dapat diandalkan” sebesar 57%. Saat ini pegawai pada kantor Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin masih belum memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pegawai yang masih belum bisa diandalkan ketika masyarakat membutuhkan tenaga atau saran dari pegawai kantor Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin. Seperti halnya masyarakat masih menunggu pegawai ketika masyarakat membutuhkan arahan ataupun pemberkasan yang dikeluarkan oleh pegawai dikarenakan terdapat beberapa pegawai yang tidak berada di ruang kerja, kemudian masih terdapat pegawai yang juga yang bekerja tidak maksimal seperti memanfaatkan waktu istirahat lebih lama dari jam yang sudah ditentukan sehingga ketika masyarakat membutuhkan jasa pegawai maka penduduk ataupun masyarakat harus menghubungi ataupun menunggu pegawai untuk bertemu kepada masyarakat tersebut. selain itu, masyarakat juga terdapat yang tidak melakukan senyum sapa serta salam kepada masyarakat serta pegawai juga masih bersifat tidak ramah atau apatis kepada masyarakat sehingga masyarakat menyimpulkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin masih sepenuhnya belum baik.

Pendapat (Atmaja, 2018) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperlukan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan masyarakat dapat dikatakan seseorang yang merasakan kecewa atau senang karena ditimbulkan perbandingan atas hasil terhadap ekspektasi tindakan yang dilakukan oleh pegawai bagian pelayanan. Baik buruknya kepuasan yang didapatkan masyarakat bergantung kepada mutu dari sebuah pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal, efektif serta efisien, pengukuran terhadap kepuasan masyarakat adalah hal penting yang wajib dilakukan. Jika masyarakat komplain pada layanan yang dilakukan seorang pegawai dalam sebuah instansi, maka dapat dipastikan pelayanan instansi tersebut tidak efektif dan efisien. Tujuan dari pengukuran kepuasan masyarakat ini untuk mencari tau penyebab apa saja yang membuat masyarakat tidak puas dan segera untuk diperbaiki sampai masyarakat puas dengan layanan yang diterima oleh kepuasan masyarakat. Berikut ini adalah hasil kuesioner prasurvey yang dibagikan kepada 30 orang responden terkait kepuasan masyarakat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Kuesioner Prasurvey Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No.	Indikator	Setuju	Persentase	Tidak Setuju	Persentase
Kepuasan Masyarakat					
1	Saya sebagai masyarakat mempunyai kebutuhan dan kepentingan terhadap pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin	21	70%	9	30%
2	Saya menggunakan jasa dan pelayanan pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin karena pengalaman masalah yang cukup baik	15	50%	15	50%
3	Saya menggunakan jasa dan	14	67%	16	53%

	elayanan pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin karena direkomendasi oleh masyarakat sekitar				
4	Saya merasa bahwa komunikasi pegawai sudah baik dalam melayani masyarakat	20	67%	10	33%

Sumber: Masyarakat Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin, 2024

Pada Tabel 4 diketahui bahwa kepuasan masyarakat Saat ini masih berlangsung belum baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner prasurvey masih terdapat masyarakat yang menjawab “Tidak Setuju” pada pernyataan “Saya menggunakan jasa dan pelayanan pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin karena direkomendasi oleh masyarakat sekitar” sebesar 53%. Pegawai kantor Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin saat ini masih belum mampu untuk membuat kepuasan masyarakat terhadap Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin. Hal ini dapat dilihat dari masih minimnya respon positif dari masyarakat sekitar terhadap Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin. Dari permasalahan tersebut dapat dinyatakan bahwa sebagian besar masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin masalah yang terjadi tidak terlalu banyak, seperti beberapa masyarakat merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai, pegawai yang kurang ramah melayani masyarakat, sering memanggil dengan suara nada tinggi karena masyarakat tidak mendengar panggilan pegawai tersebut, pegawai yang lambat melayani masyarakat sehingga mengakibatkan proses pelayanan yang begitu lama, waktu pelayanan terkadang ada yang kurang sesuai dengan SOP yang berlaku.

Berdasarkan fenomena yang telah digambarkan, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin”.

2. Tinjauan Pustaka

Budaya Organisasi

Menurut (Wardiah, 2017) mengemukakan bahwa: “budaya organisasi pada hakikatnya nilai-nilai dasar organisasi, yang akan berperan sebagai landasan dalam bersikap, berperilaku, dan bertindak bagi semua anggota organisasi. Menurut pendapat (Alasyari, *et al.*, 2023) indikator budaya organisasi yaitu norma, nilai dominan, aturan dan iklim organisasi.

Disiplin Kerja

Menurut (Sutrisno, 2017) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Menurut (Hasibuan, 2016). Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, di antaranya teladan pimpinan, keadilan, waskat dan sanksi/ hukuman dan ketegasan.

Kualitas Pelayanan

Menurut (Tamara, *et al.*, 2018) pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang didapat oleh pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan

kepemilikan apapun sehingga bentuk pelayanan yang adil dan merata serta memuaskan hanya dapat dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan social (social change) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut, menurut Tjiptono, (2017) yaitu 1) Keandalan (*reliability*), 2) Ketanggapan (*responsiveness*), 3) Keyakinan (*confidence*), 4) Empati (*emphaty*), 5) Berwujud (*tangible*).

Kepuasan Masyarakat

Menurut (Susilo, et al., 2017) Kepuasan masyarakat menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dengan imbalan yang disediakan oleh pekerjaan. Dalam kenyataan yang ada, kesatuan atau objek penelitian sudah memberikan motivasi kerja baik secara finansial maupun non finansial. Menurut Tjiptono (2017) untuk melihat kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman teman-teman, komunikasi.

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019) "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan". Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H₁: Diduga Budaya Organisasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin
- H₂: Diduga disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin
- H₃: Diduga kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin
- H₄: Diduga Budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin

3. Metode Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin. Jenis penelitian adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin sebanyak 96 responden. Pengambilan sampel ini berdasarkan jumlah populasi yaitu 96 orang Masyarakat Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin yang dihitung dari jumlah banyaknya Kartu Keluarga. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan observasi, dokumentasi serta kuesioner dengan skala pengukuran data Skala Likert. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas dan asumsi klasik. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS.

4. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur data yang telah didapat sebelum melakukan

penelitian pada sampel asli. Uji validitas penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang diluar dari karakteristik responden.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Correlation Pearson	Kriteria Pengukuran Nilai	Status
Budaya Organisasi (X ₁)	X _{1.1}	0,772	0,3610	Valid
	X _{1.2}	0,761	0,3610	Valid
	X _{1.3}	0,604	0,3610	Valid
	X _{1.4}	0,809	0,3610	Valid
Disiplin Kerja (X ₂)	X _{2.1}	0,948	0,3610	Valid
	X _{2.2}	0,871	0,3610	Valid
	X _{2.3}	0,869	0,3610	Valid
	X _{2.4}	0,890	0,3610	Valid
Kualitas Pelayanan (X ₃)	X _{3.1}	0,879	0,3610	Valid
	X _{3.2}	0,929	0,3610	Valid
	X _{3.3}	0,818	0,3610	Valid
	X _{3.4}	0,918	0,3610	Valid
	X _{3.5}	0,902	0,3610	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0,829	0,3610	Valid
	Y.2	0,882	0,3610	Valid
	Y.3	0,648	0,3610	Valid
	Y.4	0,817	0,3610	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh bahwa pengujian dari seluruh pernyataan memiliki nilai yang lebih besar dari 0,3610. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari budaya organisasi, disiplin kerja, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018), menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, untuk menghasilkan data yang sama. Pengukuran nilai yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah *Alpha Cronbach*. Apabila korelasi 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup tinggi, namun sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dimuat pada Tabel 6:

Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria Pengukuran Nilai	Keterangan
Budaya Organisasi (X ₁)	0,711	0,7	Reliabel
Disiplin Kerja (X ₂)	0,917	0,7	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X ₃)	0,933	0,7	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,808	0,7	Reliabel

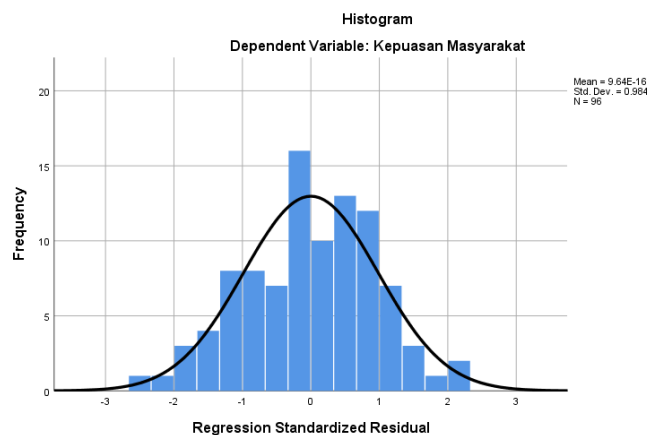
Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*, semua variabel penelitian adalah reliabel/handal karena *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70, maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa alat pengukuran dalam penelitian ini telah memenuhi uji reliabilitas (*reliable*) dan dapat dipakai sebagai alat ukur.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan dua metode, grafik dan statistik. Pembuktian apakah data yang digunakan dapat berdistribusi dengan normal yaitu dengan melihat pada grafik histogram dan *probability plot*. Dapat dikatakan normal jika titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini dimuat pada Gambar 1:



Gambar 1. Grafik Histogram

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan pada grafik histogram, data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk cekung dengan sempurna. Dapat dikatakan normal jika garis telah membentuk cekung keatas. Hasil uji normalitas selanjutnya akan diuji dengan menggunakan uji secara statistik yaitu dengan uji *One-Sampel Kolmogrov Smirnov Test* seperti pada Tabel 7:

**Tabel 7. Hasil Uji Normalitas *One-Sampel Kolmogrov Smirnov Test*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.09033089
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.069
	Positive	.030
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) seluruh variabel sebesar 0,200. Jika signifikansi lebih besar dari 0,05 maka nilai residual tersebut telah normal, sehingga dapat disimpulkan jika seluruh variabel berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi maka terjadi masalah multikolinieritas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang terbebas dari masalah multikolinieritas. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan menggunakan VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai toleransi $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF > 10 . Hasil uji asumsi multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 8:

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.616	1.229		1.315	.192		
	Budaya Organisasi	.315	.093	.337	3.393	.001	.394	2.541
	Disiplin Kerja	.412	.100	.407	4.121	.000	.398	2.510
	Kualitas Pelayanan	.145	.064	.168	2.269	.026	.710	1.408

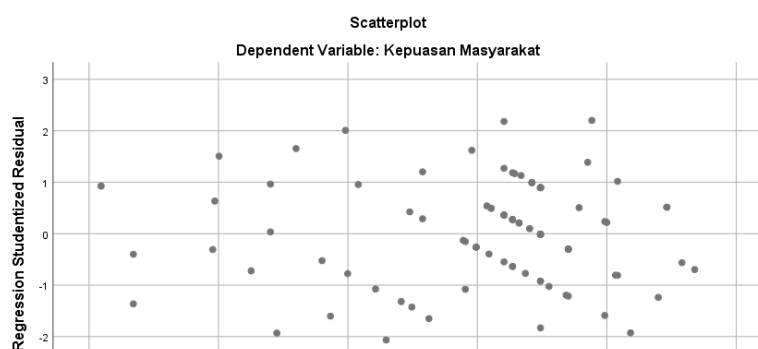
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dan *VIF* dari variabel budaya organisasi ($0,394 > 0,10$), ($2,541 < 10$), nilai *Tolerance* dan *VIF* dari variabel disiplin kerja ($0,398 > 0,10$), ($2,510 < 10$), nilai *Tolerance* dan *VIF* dari variabel kualitas pelayanan ($0,710 > 0,10$), ($1,408 < 10$) sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak adanya gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari pengamatan yang lain. Hasil pengujian heteroskedastisitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2:



Gambar 2. Grafik Scatterplot

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan gambar 2, dapat dilihat bahwa data menyebar secara acak sekitar sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga model regresi ini terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

Regresi linear berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mencari hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat melalui Pengaruh Pengalaman Kerja, *Human relation* dan Lingkungan Kerja Internal terhadap Kinerja Karyawan PT. Guardian Pharmatama Cabang Medan. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh hasil analisis regresi linier berganda yang dimuat pada Tabel 9:

Tabel 9. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.616	1.229		1.315	.192		
	Budaya Organisasi	.315	.093	.337	3.393	.001	.394	2.541
	Disiplin Kerja	.412	.100	.407	4.121	.000	.398	2.510
	Kualitas Pelayanan	.145	.064	.168	2.269	.026	.710	1.408

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Pada tabel 9 menunjukkan bahwa perhitungan diperoleh nilai konstanta (a) 1,616, b1 sebesar 0,315, b2 sebesar 0,412 dan b3 sebesar 0,145, sehingga diperoleh persamaan regresi linier berganda $Y = 1,616 + 0,315 X_1 + 0,412 X_2 + 0,145 X_3 + e$. Dari persamaan regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa :

1. Konstanta (a) = 1,616 artinya jika variabel budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan bernilai 0 maka kepuasan masyarakat adalah sebesar 1,616.
2. Koefisien regresi variabel budaya organisasi = 0,315 artinya jika variabel budaya organisasi meningkat sebesar 1 satuan maka variabel kepuasan masyarakat akan meningkat 0,315.
3. Koefisien regresi disiplin kerja = 0,412 artinya jika variabel disiplin kerja meningkat sebesar 1 satuan maka variabel kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,412.
4. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan = 0,145 artinya jika variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka variabel kepuasan masyarakat akan meningkat 0,145.

Uji parsial (Uji t)

Uji t (Parsial) adalah untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dari hasil pengujian SPSS maka nilai uji t dapat dimuat pada Tabel 10:

**Tabel 10. Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.616	1.229		1.315	.192		
	Budaya Organisasi	.315	.093	.337	3.393	.001	.394	2.541
	Disiplin Kerja	.412	.100	.407	4.121	.000	.398	2.510
	Kualitas Pelayanan	.145	.064	.168	2.269	.026	.710	1.408

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil uji t diatas diperoleh nilai t tabel pada $df = n - k = 96 - 2 = 94$ pada taraf signifikan 5% (0,05) adalah 1,9855. Maka dengan demikian untuk mengetahui secara parsial dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:

1. Nilai yang diperoleh dari tabel diatas yaitu nilai t-hitung $>$ t-tabel ($3,393 > 1,9855$) dan signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 artinya budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin
2. Nilai yang diperoleh dari tabel diatas yaitu nilai t-hitung $>$ t-tabel ($4,121 > 1,9855$) dan signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin
3. Nilai yang diperoleh dari tabel diatas yaitu nilai t-hitung $>$ t-tabel ($2,269 > 1,9855$) dan signifikan sebesar 0,026 lebih kecil dari 0,05 artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin

Uji Simultan (Uji F)

Uji F (Simultan) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama simultan mempengaruhi variabel *dependen*. Dari hasil pengujian SPSS maka nilai Anova dalam uji F pada Tabel 11 adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	203.302	3	67.767	55.204	.000 ^b
	Residual	112.938	92	1.228		
	Total	316.240	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Budaya Organisasi

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Tabel 11 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 55,204. Dengan $\alpha = 5\%$, dk pembilang : 3, dk

penyebut :96-3 (5%; 3; 93; F_{tabel} 2,70) diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 2,70. Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa F_{hitung} (55,204) > F_{tabel} (2,70), dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh secara serentak (simultan) terhadap variabel kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin.

Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil analisis determinasi dalam penelitian ini dapat dimuat pada Tebl 12:

**Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802 ^a	.643	.631	1.108

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Budaya Organisasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 12, terlihat nilai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan (R Square) sebesar 0,643 hal ini berarti 64,3% variabel *dependen* dapat dijelaskan oleh variabel *independen* sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti

Pembahasan Variabel

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut (Wardiah, 2017) mengemukakan bahwa: “budaya organisasi pada hakikatnya nilai-nilai dasar organisasi, yang akan berperan sebagai landasan dalam bersikap, berperilaku, dan bertindak bagi semua anggota organisasi. Menurut pendapat (Alasyari, *et al.*, 2023) indikator budaya organisasi yaitu norma, nilai dominan, aturan dan iklim organisasi.

Hasil penelitian ini diperoleh nilai t -hitung > t -tabel ($3,393 > 1,9855$) dan signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 artinya budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh (Pratama, *et al.*, 2020), (Prasetyawat, & Dirwan, 2023), dan (Rulianti & Nurpribadi, 2024) yang menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Maka dari itu, apabila budaya organisasi yang diterapkan disuatu instansi berlangsung baik, maka masyarakat pasti akan puas dengan budaya yang diterapkan oleh pegawai dalam melayani serta mengayomi masyarakat.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut (Sutrisno, 2017) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Menurut (Hasibuan, 2016). Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, di antaranya teladan pimpinan, keadilan, waskat dan sanksi/ hukuman dan ketegasan.

Hasil penelitian ini diperoleh nilai t -hitung > t -tabel ($4,121 > 1,9855$) dan signifikan

sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh (Pratama, et al, 2020), (Karlina, et al, 2019), (Manoppo, et al, 2023) dan (Rulianti & Nurpribadi, 2024) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Apabila pegawai bersikap disiplin dalam melayani dan mengayomi masyarakat, maka masyarakat akan puas dengan kinerja pegawai.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut (Tamara, et al., 2018) pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang didapat oleh pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun sehingga bentuk pelayanan yang adil dan merata serta memuaskan hanya dapat dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan social (social change) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut, menurut Tjiptono, (2017) yaitu 1) Keandalan (*reliability*), 2) Ketanggapan (*responsiveness*), 3) Keyakinan (*confidence*), 4) Empati (*emphaty*), 5) Berwujud (*tangible*).

Hasil penelitian ini diperoleh nilai t-hitung > t-tabel ($2,269 > 1,9855$) dan signifikan sebesar 0,026 lebih kecil dari 0,05 artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh (Karlina, et al, 2019), (Manoppo, et al, 2023), (Prasetiyawat, & Dirwan, 2023) dan (Rulianti & Nurpribadi, 2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Apabila pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada pegawai.

Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut (Susilo, et al., 2017) Kepuasan masyarakat menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dengan imbalan yang disediakan oleh pekerjaan. Dalam kenyataan yang ada, kesatuan atau objek penelitian sudah memberikan motivasi kerja baik secara finansial maupun non finansial. Menurut Tjiptono (2017) untuk melihat kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman teman-teman, komunikasi.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa $F_{hitung} (55,204) > F_{tabel} (2,70)$, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh secara serentak (simultan) terhadap variabel kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin.

Nilai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan (R Square) sebesar 0,643 hal ini berarti 64,3% variabel *dependen* dapat dijelaskan oleh variabel *independen* sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh (Pratama, et al, 2020), (Karlina, et al, 2019), (Manoppo, et al, 2023),

(Prasetiyawat, & Dirwan, 2023), dan (Rulianti & Nurpribadi, 2024) yang menyatakan bahwa budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

5. Kesimpulan

1. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin dengan nilai t-hitung $>$ t-tabel ($3,393 > 1,9855$) dan signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05.
2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin dengan nilai t-hitung $>$ t-tabel ($4,121 > 1,9855$) dan signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin dengan nilai t-hitung $>$ t-tabel ($2,269 > 1,9855$) dan signifikan sebesar 0,026 lebih kecil dari 0,05
4. Budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin dengan $F_{hitung} (55,204) > F_{tabel} (2,70)$, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

6. Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin, pegawai harus fokus pada beberapa aspek utama: komunikasi yang efektif, pelayanan yang cepat dan ramah, serta transparansi dalam prosedur administrasi. Selain itu, penerapan sistem antrian yang terorganisir dan pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah akses informasi serta pelayanan online dapat mempercepat proses administrasi. Dengan mendengarkan umpan balik dari masyarakat dan melakukan evaluasi rutin, kantor desa dapat terus memperbaiki kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
2. Dalam meningkatkan budaya organisasi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin, pegawai harus mengembangkan sikap kerja yang proaktif, kolaboratif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Budaya organisasi yang baik dapat dibangun dengan menanamkan nilai-nilai seperti integritas, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap aktivitas pelayanan. Selain itu, menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung, di mana setiap pegawai merasa dihargai dan termotivasi untuk bekerja dengan baik, akan berdampak langsung pada kepuasan masyarakat. Adanya forum komunikasi antara pegawai dan masyarakat untuk menampung aspirasi serta umpan balik juga akan membantu dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.
3. Untuk meningkatkan disiplin kerja yang berdampak pada kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin, pegawai harus mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan, memastikan kehadiran tepat waktu, dan menyelesaikan tugas sesuai dengan tenggat waktu. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan tegas akan membantu menjaga konsistensi dan kualitas layanan. Pengawasan yang ketat serta pemberian sanksi bagi pelanggaran disiplin, disertai dengan penghargaan bagi pegawai yang menunjukkan kinerja baik, akan menciptakan lingkungan kerja yang disiplin.
4. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin, pegawai harus fokus pada penyediaan pelayanan yang cepat, tepat,

dan ramah. Menerapkan sistem pengaduan dan umpan balik yang efektif dapat membantu memahami kebutuhan dan keluhan masyarakat sehingga dapat ditindaklanjuti dengan cepat. Pegawai juga perlu menunjukkan sikap proaktif dan solutif dalam menangani permasalahan yang dihadapi warga, sehingga mereka merasa diperhatikan dan puas dengan layanan yang diberikan.

7. Daftar Pustaka

- Alasyari, A. R., Ajid, M., Irpan, O. N., & Alkhowas, S. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Syntax Admiration*, 4(1), 117-124.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi*, 49-63
- Deviana, E., & Samosir, S. H. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 1(2), 67-76.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 3(1), 7-16.
- Manoppo, E., at al. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal ilmiah manajemen dan inovasi*, 10(1), 569-580.
- Prasetyawati, W. & Dirwan, A. (2023). Pengaruh Komitmen, Budaya Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsau Dr. Esnawan Antariksa. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(2), 84-93
- Pratama, R., Wahjusaputri, S., & Wibowo, A. A. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja dan Budaya Kerja Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pizza Hut Jakarta Timur. *Jurnal Riset Manajemen*, 7(1), 105-112.
- Rulianti, E., & Nurpribadi, G. (2024). The Effect of Public Service Quality, Work Discipline, and Organizational Culture on Community Satisfaction. *Ilomata International Journal of Social Science*, 5(1), 60-74.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sutrisno, E. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Tamara, N. I. E., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 6(4), 3523-3532
- Tjiptono, F. (2017). Service Management. Yogyakarta: ANDI.
- Wardiah, M. L. (2017). Teori Perilaku dan Budaya Organisasi. Pustaka Setia. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/123722/teori-perilaku-dan-budaya-organisasi.html>
- Zulaiha, N. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu Vii Kecamatan Labuhan Ratu Kabupaten Lampung Timur (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Metro).