

The Journal of Business and Management Research

<https://jurnal.ppsuniyap.ac.id/index.php/tjbm>

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Peran Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Staf Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Muhamad Ruslan ^(1*) Nurul Hayat ⁽²⁾ Desi Rubiyanti ⁽³⁾

⁽¹⁾ Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu Indonesia

^(2,3) Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu Indonesia

Penulis Korespondensi: Muhamad Ruslan

muhamdruslan2002@gmail.com

Pernyataan Penulis

Penulis (penulis) menyatakan bahwa penelitian ini dilakukan tanpa adanya hubungan komersial atau keuangan yang dapat dianggap sebagai potensi konflik kepentingan.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Desa Lune, Kabupaten Dompu. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 96 responden yang dipilih berdasarkan rumus Slovin. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik (X1) dan kinerja pegawai (X2) berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 0.289 + 0.141X_1 + 0.204X_2$ dengan nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0.744, yang berarti 74,4% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja aparatur desa dalam mewujudkan pemerintahan desa yang responsif dan akuntabel.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan masyarakat.

Pendahuluan

Desa merupakan unit pemerintahan terkecil yang bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga dalam konteks otonomi daerah, desa memiliki peran krusial dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut (Erna Setijaningrum, 2015), pelayanan publik adalah perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat, yang secara lebih luas diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan oleh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan amanat peraturan perundang-undangan. Di tingkat desa, pelayanan ini mencakup aspek vital seperti pengurusan dokumen, bantuan sosial, dan perizinan, sehingga kualitasnya sangat menentukan kepuasan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh sistem pelayanan semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur desa sebagai aktor utama (Budiyana, 2022). Kinerja yang baik, yang tecermin dari disiplin, kompetensi, dan etika kerja, akan menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Namun, dalam praktiknya, upaya peningkatan kualitas pelayanan ini masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya, kompetensi pegawai yang rendah, dan infrastruktur yang belum memadai, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja yang belum optimal dan dapat menurunkan tingkat kepuasan serta merugikan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur utama dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, terutama di tingkat desa yang menjadi garda terdepan dalam melayani masyarakat. Menurut (Dila, 2019), peningkatan kualitas pelayanan ini dititikberatkan pada upaya mempermudah dan mempercepat layanan, menyederhanakan birokrasi, serta menciptakan transparansi dan kepastian untuk menghindari keluhan umum seperti prosedur yang berbelit-belit dan biaya yang tidak jelas. Urgensi ini diperkuat oleh berbagai penelitian yang secara konsisten menunjukkan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Menurut (Nirmala, 2022) menegaskan bahwa dimensi seperti keandalan, ketanggapan, dan empati sangat memengaruhi kepuasan masyarakat desa. Secara kuantitatif, penelitian oleh (Mallu et al. 2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik berkontribusi sebesar 62,2% terhadap kepuasan masyarakat di Gorontalo Utara. Temuan serupa juga diungkapkan oleh (Sumiati et al. 2020) di Kabupaten Bulukumba dan (Firmansyah dan Rosy, 2021) dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, yang keduanya menyimpulkan adanya pengaruh positif dan signifikan. Oleh karena itu, keberhasilan untuk mewujudkan pelayanan yang unggul sangat bergantung pada faktor-faktor pendukung utama, yang meliputi kualitas sumber daya manusia (SDM), sistem administrasi yang efektif, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Kinerja pegawai, yang didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil kerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, merupakan faktor kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut (Suwinda and Wati Ni Nyoman Kurnia, 2021), peningkatannya adalah upaya berkelanjutan yang menuntut pemahaman mendalam tentang motivasi, kompetensi, dan pengembangan sumber daya manusia. Dalam konteks pemerintahan desa, kinerja pegawai menjadi salah satu faktor terpenting yang mendukung terciptanya pelayanan publik berkualitas dan responsif. Berbagai penelitian empiris menegaskan peran strategis ini; penelitian oleh (Mubarq dan Hidayati, 2022) menunjukkan bahwa kinerja pegawai desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini diperkuat oleh (Putra et al. 2025) yang menemukan kontribusi kinerja pegawai mencapai lebih dari 40% terhadap kepuasan masyarakat, serta penelitian oleh (Siburian et al. 2021) yang menyatakan bahwa 98,2% variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai. Fakta-fakta ini menggarisbawahi bahwa peningkatan kinerja aparatur desa, yang dipengaruhi oleh keterampilan, motivasi, dan lingkungan kerja, merupakan prasyarat mutlak untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan kepuasan masyarakat yang berkelanjutan.

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan yang timbul setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima, yang berfungsi sebagai refleksi atas seberapa baik kinerja suatu instansi, khususnya pemerintah desa. Menurut (Wibisono, 2020), kepuasan ini menjadi sangat krusial karena pemerintah desa merupakan ujung tombak negara yang pelayanan optimalnya akan berdampak positif langsung pada kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks pelayanan jasa, (Erawati et al. 2017) menekankan bahwa kepuasan merupakan keharusan agar organisasi dapat tetap sukses, sebab persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh aksesibilitas, responsivitas, dan komunikasi yang jelas adalah penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Oleh karena itu, tercapainya kepuasan yang tinggi tidak hanya mencerminkan keberhasilan pemerintah desa dalam memenuhi harapan warganya, tetapi juga akan mendorong dukungan serta partisipasi aktif masyarakat dalam setiap arah kebijakan dan program pembangunan desa.

Meskipun kualitas pelayanan publik dan kinerja staf diakui sebagai faktor krusial bagi kepuasan masyarakat desa, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Masalah utama yang sering muncul adalah kelambanan proses administrasi, yang menurut (Sumiati et al. 2020) berakar pada kurangnya keterampilan teknis dan pelatihan staf sehingga menurunkan efisiensi layanan. Selain itu, rendahnya motivasi dan disiplin pegawai, sebagaimana dibuktikan oleh (Putra et al. 2025), secara langsung berkontribusi pada ketidakpuasan masyarakat. Kinerja yang tidak maksimal dalam hal ketepatan waktu dan komunikasi juga terbukti berbanding lurus dengan menurunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah desa, seperti yang ditemukan oleh (Mubarq

dan Hidayati, 2022). Dengan demikian, peningkatan kompetensi, motivasi, dan etika kerja aparatur desa menjadi prasyarat mutlak untuk mengatasi masalah ini dan mengoptimalkan pelayanan publik.

Desa Lune, yang terletak di Kecamatan Pajo, Kabupaten Dompu, Nusa Tenggara Barat, merupakan sebuah komunitas dengan populasi sekitar 1.969 jiwa yang berkomitmen pada pembangunan sumber daya manusia. Komitmen ini diwujudkan melalui penetapannya sebagai Kampung Keluarga Berencana (KB) dan didukung oleh fasilitas pendidikan berkualitas seperti SD Negeri 02 Pajo yang telah terakreditasi A. Meskipun memiliki potensi tersebut, Desa Lune masih menghadapi tantangan dalam pengembangan infrastruktur dan sektor pertanian yang menjadi mata pencaharian utama warganya. Untuk menjalankan roda pemerintahan serta mengatasi tantangan ini, pemerintah desa didukung oleh struktur aparatur yang lengkap dan terperinci. Struktur ini dipimpin oleh Sekretaris Desa dan dibantu oleh serangkaian Kepala Urusan (Kaur) yang membidangi area vital seperti perencanaan, keuangan, pelayanan, dan kesejahteraan, beserta staf pelaksana di masing-masing urusan. Jangkauan pelayanan ini diperluas hingga ke tingkat komunitas melalui enam Kepala Dusun dan dua belas Ketua Rukun Tetangga (RT), yang memastikan program pemerintah dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif.

Pelayanan publik di Desa Lune memegang peranan krusial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mencakup berbagai aspek vital mulai dari administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, hingga infrastruktur dasar. Meskipun pemerintah desa bertugas memberikan layanan yang efisien dan transparan, pelaksanaannya dihadapkan pada serangkaian tantangan yang kompleks. Secara internal, masalah utama yang dihadapi adalah birokrasi yang seringkali rumit dan lambat, diperparah oleh keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi jumlah staf maupun tingkat kompetensi yang memadai. Di sisi lain, tantangan eksternal seperti keterbatasan infrastruktur dan teknologi turut menghambat terwujudnya administrasi yang cepat dan akurat. Kendala ini semakin terasa bagi warga yang tinggal di wilayah terpencil, di mana ketimpangan akses akibat jarak dan sarana prasarana yang terbatas menyebabkan kualitas pelayanan yang mereka terima menjadi tidak maksimal.

Meskipun menghadapi berbagai tantangan, pelayanan publik di Desa Lune memiliki potensi besar untuk berkembang dan memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat. Salah satu potensi utamanya terletak pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dengan mengimplementasikan sistem digital, berbagai layanan seperti pengurusan administrasi kependudukan dan permohonan bantuan sosial dapat diakses secara online, sehingga mampu mengurangi birokrasi yang rumit sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa. Di samping inovasi teknologi, potensi besar lainnya adalah pemberdayaan masyarakat. Dengan melibatkan warga secara aktif dalam perencanaan dan pelaksanaan program, pemerintah desa dapat menciptakan solusi yang lebih relevan dan efektif sesuai kebutuhan lokal. Program pemberdayaan seperti pelatihan keterampilan atau penyuluhan di bidang pertanian dan usaha kecil tidak hanya akan mempercepat proses pembangunan, tetapi juga meningkatkan kemandirian ekonomi di tingkat desa.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator krusial keberhasilan pemerintahan desa, namun di Desa Lune, Kabupaten Dompu, masih ditemukan keluhan terkait rendahnya kualitas pelayanan dan kurang optimalnya kinerja staf. Kondisi ini menunjukkan adanya urgensi untuk melakukan evaluasi mendalam, sehingga penelitian ini menjadi penting untuk mengidentifikasi secara spesifik sejauh mana kedua faktor tersebut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Meskipun tantangan ini nyata, potensi untuk perbaikan sangatlah besar. Dengan memanfaatkan teknologi, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, serta mendorong partisipasi aktif warga, pelayanan publik dapat dioptimalkan secara signifikan. Oleh karena itu, temuan dari penelitian ini diharapkan tidak hanya akan membawa manfaat bagi peningkatan kesejahteraan dan kemandirian masyarakat, tetapi juga menjadi dasar ilmiah bagi pemerintah desa dalam merumuskan kebijakan perbaikan layanan dan peningkatan kinerja aparatur yang lebih efektif dan tepat sasaran.

Kualitas Pelayanan Publik

Dalam perspektif Green Theory, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari efisiensi administratif, tetapi juga dari kemampuannya untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan. Artinya, pelayanan yang berkualitas harus mempertimbangkan dampak lingkungan dan keberlanjutan sumber daya alam. Menurut (Rifatul Azizah, 2018), pelayanan pada dasarnya adalah pengalaman yang tidak berbentuk namun dapat dirasakan oleh masyarakat; kepuasan akan timbul apabila mereka diperlakukan dengan baik dan merasa bahwa layanan yang diberikan selaras dengan kepentingan jangka panjang mereka. Untuk mengukur kualitas ini secara konkret, (Habibi, Sukriono, and Rapita, 2019) mengemukakan beberapa indikator seperti kecepatan dan aksesibilitas, keterbukaan informasi dan profesionalisme pegawai.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan faktor krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Menurut (Permatasari et al., 2018), kinerja dapat didefinisikan sebagai gambaran tingkat pencapaian suatu program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, serta visi dan misi organisasi. Dalam konteks pemerintahan desa modern, kinerja tidak hanya diukur dari produktivitas, tetapi juga mencakup kemampuan pegawai dalam mengimplementasikan kebijakan yang mendukung pembangunan berkelanjutan. Untuk mengukurnya, (Vindi Astuti et al. 2024) mengemukakan beberapa indikator yang relevan, di antaranya adalah kompetensi dan profesionalisme serta tanggung jawab sosial.

Kepuasan Masyarakat

Dalam konteks pembangunan berkelanjutan, kepuasan masyarakat desa tidak hanya bergantung pada efektivitas dan efisiensi pelayanan, tetapi juga pada sejauh mana pelayanan tersebut mendukung kelestarian lingkungan. Menurut (Ipik Permana dan Tosa Median Jaya, 2018), masyarakat secara langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang mereka terima, sehingga ada beberapa indikator utama yang mempengaruhinya. Indikator pertama adalah efektivitas dan akuntabilitas pelayanan dasar, kualitas implementasi program berbasis lingkungan, dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sumber daya.

Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor fundamental yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang efisien, cepat, responsif, dan didukung oleh komunikasi yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi warga, sedangkan kualitas pelayanan yang buruk, seperti prosedur yang tidak jelas dan sikap aparaturnya yang tidak profesional, dapat secara signifikan menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan. Argumentasi ini didukung oleh temuan penelitian sebelumnya, di mana penelitian oleh (Sari, 2020) menunjukkan bahwa masyarakat yang tidak puas cenderung merasa kurang percaya dan teralienasi dari pemerintahnya. Lebih lanjut, (Rabaisa et al. 2021) mengonfirmasi bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan terutama empati secara kolektif berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian teoritis dan didukung oleh temuan-temuan tersebut, dapat ditarik kesimpulan logis bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga hipotesis pertama:

H1: Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat

Kinerja pegawai, yang menurut (Mangkunegara, 2017) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab, merupakan faktor krusial dalam pelayanan publik di tingkat desa. Dalam konteks ini, kinerja pegawai mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan penyelesaian tugas, keterbukaan informasi, dan sikap profesional dalam

melayani masyarakat. Peran pemimpin desa yang mampu memotivasi staf dan membangun hubungan positif dengan warga sangatlah penting, karena pegawai yang bekerja secara optimal dapat menciptakan kepercayaan dan kepuasan di tengah masyarakat. Argumentasi ini diperkuat oleh bukti empiris yang kuat; penelitian oleh (Putra et al. 2023) menemukan bahwa kinerja pegawai memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 82,4%. Temuan serupa juga ditunjukkan dalam studi (Sukmarini et al. 2024) di Desa Kerambitan, yang mengonfirmasi bahwa kinerja pegawai berperan besar dalam meningkatkan kepuasan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan landasan teori dan bukti-bukti empiris tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai yang tinggi merupakan prediktor kuat bagi terciptanya kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, hipotesis kedua dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H2: Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai secara Simultan terhadap Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat desa tidak dipengaruhi oleh faktor tunggal, melainkan oleh integrasi antara kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai. Kualitas pelayanan yang baik berfungsi sebagai kerangka layanan, sementara kinerja pegawai yang unggul bertindak sebagai pelaksana yang memastikan layanan tersebut dirasakan secara efektif oleh masyarakat. Kedua faktor ini saling bergantung dan tidak dapat dipisahkan, sistem yang baik akan sia-sia tanpa pegawai yang kompeten, begitu pula sebaliknya. Didukung oleh penelitian seperti (Septiani, Hakam, & Prasetya, 2019) yang membuktikan adanya pengaruh simultan yang signifikan, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Berpengaruh secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Metode Penelitian

Penelitian ini dirancang dengan pendekatan kuantitatif berjenis asosiatif kausal untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik (X1) dan kinerja pegawai (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Desa Lune, Kecamatan Pajo, Kabupaten Dompu. Berlandaskan filsafat positivisme sebagaimana dikemukakan oleh (Budiyana, 2022), penelitian ini akan dilaksanakan dari bulan Maret hingga Juni 2025. Dari total populasi sebanyak 2.417 jiwa, sampel penelitian ditetapkan sebanyak 96 responden berdasarkan perhitungan Rumus Slovin dengan toleransi kesalahan 10%, yang akan dijaring melalui teknik accidental sampling. Pengumpulan data primer dilakukan menggunakan instrumen kuesioner dengan Skala Likert 5 poin untuk mengukur setiap variabel. Seluruh data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan program SPSS, yang meliputi serangkaian pengujian: uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas; dan analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis akan dilakukan melalui uji-t untuk menguji pengaruh parsial (H1 dan H2) dan uji-F untuk menguji pengaruh simultan (H3), sementara besarnya kontribusi pengaruh variabel independen akan diukur dengan koefisien determinasi (R^2).

Hasil dan Pembahasan

Results

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Secara keseluruhan, semua item pernyataan dalam kuesioner ini valid karena nilai r-hitung untuk setiap item lebih besar dari nilai r-tabel. Dengan demikian, instrumen penelitian ini terbukti akurat dan layak dianalisis lebih lanjut. Berdasarkan Tabel 2, hasil analisis dari ke-21 item kuesioner menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,955. Nilai ini jauh lebih tinggi dari batas minimum yang disyaratkan yaitu 0,60.

Tabel. 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik (X1)	P1	0.731	0,201	Valid
	P2	0.646	0,201	Valid
	P3	0.768	0,201	Valid
	P4	0.715	0,201	Valid
	P5	0.743	0,201	Valid
	P6	0.734	0,201	Valid
	P7	0.746	0,201	Valid
	P8	0.707	0,201	Valid
	P9	0.715	0,201	Valid
	P10	0.778	0,201	Valid
	P11	0.724	0,201	Valid
	P12	0.739	0,201	Valid
Kinerja Pegawai (X2)	P1	0.722	0,201	Valid
	P2	0.718	0,201	Valid
	P3	0.705	0,201	Valid
	P4	0.708	0,201	Valid
	P5	0.715	0,201	Valid
	P6	0.730	0,201	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	P1	0.744	0,201	Valid
	P2	0.689	0,201	Valid
	P3	0.743	0,201	Valid

Sumber: Output SPSS. 2025

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.955	21

Sumber: Output SPSS. 2025

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.00382266
	Absolute	.059
Most Extreme Differences	Positive	.043
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.579
Asymp. Sig. (2-tailed)		.891

Sumber: Output SPSS. 2025

Berdasarkan tabel 3, Nilai signifikansi (Sig.) = 0.891 > 0.05 → Normal. Maka, asumsi normalitas terpenuhi.

Tabel. 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.180	5.541
	X2	.180	5.541

Sumber: Output SPSS. 2025

Dari uji tersebut, Tolerance dan VIF: X1 dan X2 memiliki: Tolerance = 0.180 (di atas 0.1). VIF = 5.541 (masih di bawah 10) Bisa di kategorikan bebas dari multikolinieritas.

Tabel. 5. Uji Uji Heteroskedastisitas
 Correlations

			Pelayanan Publik	Kinerja Pegawai
Pelayanan Publik	Correlation Coefficient		1.000	.917**
	Sig. (2-tailed)		.	.000
	N		96	96
Kinerja Pegawai	Correlation Coefficient		.917**	1.000
	Sig. (2-tailed)		.000	.
	N		96	96
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient		-.003	-.006
	Sig. (2-tailed)		.974	.955
	N		96	96

Sumber: Output SPSS. 2025

Nilai signifikansi untuk kedua variabel > 0.05, yaitu: 0,974 untuk X1. 0.955 untuk X2. Artinya tidak terdapat korelasi signifikan antara residual dan variabel independent. Maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Tabel 6. Hasil Uji t (Uji Parsial)
 Coefficients^a

Model	Unstandard. Coefficients		Standard. Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.289	.635		.455	.650
1 X1	.141	.034	.510	4.128	.000
X2	.204	.068	.373	3.015	.003

Sumber: Output SPSS. 2025

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X1): Diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,128 dengan tingkat signifikansi (Sig.) 0,000. Karena nilai Sig. (0,000) < 0,05, maka disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
2. Pengaruh Kinerja Pegawai (X2): Diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,015 dengan tingkat signifikansi (Sig.) 0,003. Karena nilai Sig. (0,003) < 0,05, maka disimpulkan bahwa variabel Kinerja Pegawai (X2) juga berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Tabel 7. Uji Simultan
 ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	f	Sig.
Regression	277.606	2	138.803	134.848	.000 ^b
1 Residual	95.728	93	1.029		
Total	373.333	95			

Sumber: Output SPSS. 2025

Penentuan **Hipotesis** H3: Variabel kualitas pelayanan(X1) dan kinerja pegawai (X2) dengan cara bersama sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Desa Lune. Menurut hasil pengujian pada tabel di atas, di ketahui nilai signifikan < α (0.05) yakni sebanyak 0,000. Karena nilai Sig 0,000 < 0,05 sehingga di simpulkan bahwa: H3 diterima atau dengan kata lain kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) dengan cara simultan mempunyai pengaruh pada kepuasan masyarakat (Y) di Desa Lune. Hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan kinerja pegawai maka kepuasan masyarakat di Desa Lune juga semakin meningkat.

Tabel. 8. R²
 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 ^a	.744	.738	1.01456

Sumber: Output SPSS. 2025

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,744. Nilai Koefisien Determinasi (R^2) ini menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen, di mana nilainya berkisar dari 0 (tidak ada penjelasan) hingga 1 (penjelasan sempurna). Dengan demikian, angka 0,744 ini berarti bahwa 74,4% dari variasi pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) secara bersama-sama, sementara sisanya sebesar 25,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Pembahasan

Hasil analisis data kuantitatif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan dapat diterima. Uji statistik membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik (H1) dan Kinerja Pegawai (H2) masing-masing berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan nilai signifikansi 0,000 dan 0,003. Lebih lanjut, uji simultan (H3) juga menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan dengan nilai 0,000. Koefisien determinasi (Adjusted R Square) menunjukkan bahwa kedua variabel ini secara bersama-sama mampu menjelaskan 73,8% variasi Kepuasan Masyarakat di Desa Lune, yang mengindikasikan model penelitian ini memiliki kekuatan penjelas yang sangat baik.

Diterimanya hipotesis pertama (H1) menegaskan bahwa Kualitas Pelayanan Publik adalah prediktor krusial bagi kepuasan masyarakat Desa Lune. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Rabaisa et al. 2021), yang menyatakan bahwa dimensi seperti keandalan, daya tanggap, dan terutama empati dari aparatur desa secara langsung membentuk persepsi positif warga. Pelayanan yang baik dan empatik terbukti mampu menumbuhkan kepercayaan, sebaliknya, layanan yang buruk dapat menciptakan rasa tidak percaya sebagaimana diungkapkan oleh Sari (2020). Di sisi lain, diterimanya hipotesis kedua (H2) menggarisbawahi bahwa sistem pelayanan yang baik tidak akan berarti tanpa eksekusi yang unggul dari para pegawainya. Kinerja pegawai yang diukur dari profesionalisme dan tanggung jawab, sesuai dengan konsep (Mangkunegara, 2017), menjadi ujung tombak pelayanan. Hasil ini mengonfirmasi temuan sebelumnya oleh (Putra et al. 2023) serta (Sukmarini Et al. 2024), yang juga menunjukkan peran dominan kinerja aparatur dalam menciptakan kepuasan.

Puncak dari analisis ini adalah diterimanya hipotesis ketiga (H3), yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan. Temuan ini, yang didukung oleh (Septiani et al. 2019), menyiratkan adanya efek sinergis: kualitas sistem (X1) dan kualitas pelaksana (X2) adalah dua sisi mata uang yang tidak terpisahkan. Kualitas pelayanan yang unggul menjadi fondasi yang memungkinkan pegawai berkinerja maksimal, sementara kinerja pegawai yang prima adalah cara untuk mewujudkan janji dari pelayanan berkualitas tersebut. Besarnya pengaruh gabungan sebesar 73,8% menegaskan bahwa untuk mencapai kepuasan masyarakat yang optimal di Desa Lune, upaya perbaikan harus dilakukan secara terintegrasi pada kedua aspek tersebut, tidak bisa hanya fokus pada salah satunya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial maupun simultan. Persamaan regresi menunjukkan bahwa kedua variabel independen berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Desa Lune. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,744 berarti 74,4% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai, sedangkan sisanya 25,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Bagi Pemerintah Desa Lune, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempercepat prosedur administrasi, meningkatkan sikap ramah, dan menyediakan sarana yang memadai. Peningkatan kinerja pegawai dapat dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan, peningkatan disiplin kerja, dan pemberian insentif berbasis kinerja. Peneliti selanjutnya disarankan untuk

memasukkan variabel lain seperti kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, dan lingkungan kerja fisik untuk memperluas cakupan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Referensi

- Budiyana, D. U. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Banjaratma. *Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 39(2), 72–81.
- 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.
- Mallu, Z. H., Ilato, R., & Igrisa, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. *Jambura Journal of Administration and Public Service*.
- Mubarog, H., & Hidayati, Y. N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen SDM, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(4).
- Mubarog, H., & Hidayati, Y. N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen SDM, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(4).
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuwasin. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614.
- Putra, D. F. A., Herlina, E., & Fitralisma, G. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Limusnungal Sukabumi. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 4(1), 80–94.
- Putra, D. F. A., Herlina, E., & Fitralisma, G. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Limusnungal Sukabumi. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 4(1), 80–94.
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun. *Governance*, 1(2).
- Sumiati, S., Alam, S., & Said, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Caile Kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 1(2), 183–199.
- Sumiati, S., Alam, S., & Said, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Caile Kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 1(2), 183–199