

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Bangbayang Kecamatan Lemahsugih Kabupaten Majalengka

Putri^{1*}, Endah Budiastuti², Nur Alia Sumanti³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cirebon
Kec. Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat, Indonesia

e-mail korespondensi: putrypps0@gmail.com

Submit: 21-09-2025 | Revisi: 27-09-2025 | Terima: 03-10-2025 | Terbit online: 16-10-2025

Abstrak - Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil pra-survei yang menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan, disiplin kerja, serta keterbatasan sarana dan prasarana di Kantor Desa Bangbayang Kecamatan Lemahsugih Kabupaten Majalengka. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner dan wawancara. Jumlah sampel sebanyak 96 responden yang dipilih dari masyarakat Desa Bangbayang yang telah mendapatkan pelayanan administrasi. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana dan koefisien determinasi dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Bangbayang sudah tergolong baik serta berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji statistik yang menunjukkan pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat mencapai 70%, sedangkan sisanya sebesar 30% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Desa

Abstract - This research is motivated by a preliminary survey which indicated that the quality of service, work discipline, and available facilities at Bangbayang Village Office, Lemahsugih District, Majalengka Regency, were still inadequate, leading to a decrease in community satisfaction. The purpose of this study is to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Bangbayang Village Office. The research applies a quantitative approach using primary data collected through questionnaires and interviews. The sample consisted of 96 respondents selected from residents who had received administrative services from the village office. Data analysis was carried out using simple linear regression and the coefficient of determination with the assistance of SPSS version 21. The findings reveal that the quality of services provided by the Bangbayang Village Office is generally good and has a significant effect on community satisfaction. Statistical tests confirm a positive influence of service quality on satisfaction, with service quality contributing 70% to the level of satisfaction, while the remaining 30% is influenced by other factors not examined in this study. Therefore, continuous improvement in service quality is essential to enhance community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Village Office

1. Pendahuluan

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa salah satu tujuan utama pendirian Negara Republik Indonesia adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini menempatkan negara sebagai penyelenggara utama pelayanan publik yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mempertegas tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyediaan layanan publik yang sesuai dengan prinsip pemerintahan yang baik, sekaligus melindungi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang. Namun, dalam praktiknya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan. Keterbatasan sarana prasarana, rendahnya disiplin kerja aparatur, serta kompleksitas pembangunan menyebabkan pelayanan publik seringkali belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang. Kondisi ini diperburuk oleh dinamika globalisasi, kemajuan



teknologi, dan perubahan nilai sosial yang menuntut pelayanan publik yang lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sejumlah penelitian terdahulu menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan. Kotler & Keller (2016) dalam Majid dkk. (2021) mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan fitur produk atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Selanjutnya, Riyanto & Qomaryati (2021) menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus produktivitas penyelenggara.

Kantor Desa Bangbayang di Kecamatan Lemahsugih, Kabupaten Majalengka, merupakan salah satu lembaga yang berperan penting dalam memberikan layanan administratif dan pelayanan publik lainnya kepada masyarakat. Namun, hasil pra-survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, disiplin kerja, serta sarana prasarana yang tersedia masih terbatas sehingga berdampak pada menurunnya kepuasan masyarakat. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Bangbayang Kecamatan Lemahsugih Kabupaten Majalengka. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa, serta memperkuat literatur mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam konteks pemerintahan desa.

Manajemen dipahami sebagai kemampuan untuk memandu orang lain melalui proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengelolaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi. Sejalan dengan itu, sejumlah ahli menjelaskan bahwa manajemen merupakan keterampilan dalam mengatur penggunaan sumber daya manusia maupun non-manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dari berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses untuk mengatur dan memanfaatkan sumber daya secara terarah agar tujuan organisasi tercapai. Organisasi sebagai wadah manajemen memiliki peran penting dalam proses tersebut. Wibowo (2020) mendefinisikan organisasi sebagai tempat berkumpulnya sekelompok orang untuk bekerja secara rasional dan sistematis dengan arahan tertentu untuk mencapai tujuan spesifik. Senada dengan itu, Saputra (2020) menjelaskan bahwa organisasi adalah kumpulan komponen dan fungsi pekerjaan, baik yang melibatkan manusia maupun non-manusia, yang dikelompokkan berdasarkan tugas, wewenang, dan tanggung jawab. Dengan demikian, organisasi dapat dipahami sebagai sekumpulan orang yang bekerja bersama dalam satu wadah dengan tujuan yang sama.

Konsep kualitas pelayanan juga menjadi perhatian penting dalam penelitian ini. Rasyidi (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mengacu pada penilaian pelanggan terhadap keunggulan atau kekurangan suatu produk atau jasa secara keseluruhan. Maryati & Hursda (2020) menekankan pentingnya keseimbangan antara harapan dan hasil yang diberikan agar tercipta pelayanan yang berkualitas. Ma'wa dkk. (2022) memandang kualitas pelayanan sebagai praktik profesional untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat, sedangkan Fitrialsima & Ernita (2021) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang optimal mencerminkan komitmen karyawan terhadap organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan tinjauan pustaka, dapat dilihat bahwa penelitian-penelitian sebelumnya telah banyak membahas konsep manajemen, organisasi, dan kualitas pelayanan. Namun, kajian yang mengaitkan langsung kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di tingkat pemerintahan desa, khususnya di Kantor Desa Bangbayang Kecamatan Lemahsugih Kabupaten Majalengka, masih jarang ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai orisinalitas dengan menghadirkan analisis empiris terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di level pemerintahan desa.

Kerangka pemikiran berturutan untuk memberikan gambaran tentang alur penelitian yang akan dilakukan. Secara sistematis, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan Gambar 1, hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₀ : Diduga tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Bangbayang Kecamatan Lemahsugih Kabupaten Majalengka.

H_a : Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Bangbayang Kecamatan Lemahsugih Kabupaten Majalengka.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada filosofi positivisme. Desain penelitian deskriptif dipilih karena bertujuan untuk memberikan gambaran objektif mengenai hubungan antara variabel yang diteliti, yakni kualitas pelayanan sebagai variabel independen

dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Pendekatan kuantitatif dipandang relevan karena penelitian ini berupaya mengukur fenomena sosial secara numerik, melakukan pengujian hipotesis, serta menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasi berdasarkan data empiris yang diperoleh. Dengan demikian, desain ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh hasil yang terukur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Prosedur penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan yang terstruktur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Bangbayang, Kecamatan Lemahsugih, Kabupaten Majalengka yang berjumlah 2.174 orang. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh sebanyak 96 responden sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti, selama responden tersebut sesuai dengan kriteria penelitian yang telah ditentukan. Melalui teknik ini, diharapkan sampel yang diperoleh dapat merepresentasikan populasi sehingga hasil penelitian memiliki tingkat keabsahan yang memadai.

Tabel 1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator Penelitian
Kualitas Pelayanan (X1)	Parasuraman, Zerithaml & Berry (1985) dalam Cahyono dkk. (2020),
	• <i>Burkti fisik (tangiblers)</i>
	• <i>Kerhandalan (rerliability)</i>
	• <i>Daya tanggap (rersponsivernerss)</i>
	• <i>Jaminan (assurrancer)</i>
Kepuasan Masyarakat (Y)	• <i>Ermpati (ermphaty)</i>
	Sari, dkk. (2023)
	• <i>Prosedur mudah</i>
	• <i>Persyaratan jelas</i>
	• <i>Kejelasan petugas</i>
	• <i>Disiplin petugas</i>
	• <i>Tanggung jawab</i>
	• <i>Kompetensi petugas</i>
	• <i>Kecepatan layanan</i>
	• <i>Keadilan</i>
	• <i>Keramahan</i>
	• <i>Biaya terjangkau</i>
	• <i>Kepastian biaya</i>
	• <i>Ketepatan waktu</i>
	• <i>Kenyamanan</i>
	• <i>Keamanan</i>

Berdasarkan Tabel 1, Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner dengan skala Likert lima poin, yang kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan kualitas instrumen. Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh langsung dari responden, serta data sekunder berupa profil desa dan jumlah penduduk. Proses analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan bantuan program SPSS versi 21, dengan tahapan meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data, uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik untuk memastikan normalitas dan kestabilan data, serta uji hipotesis melalui analisis regresi linear sederhana.

Secara algoritmik, prosedur penelitian dapat diuraikan sebagai berikut: (1) identifikasi masalah dan penentuan variabel penelitian, (2) penentuan populasi dan perhitungan sampel, (3) pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, (4) pengujian instrumen penelitian untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, (5) pengolahan data menggunakan SPSS 21, (6) analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis, serta (7) penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis. Dengan prosedur yang sistematis ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Sugiyono, 2020; Amin dkk., 2023; Aziza, 2023).

Sugiyono (2020) menyatakan bahwa instrumern pemerlitan adalah alat yang digurnakan urnturk merngurkurr fernomerna alam dan sosial yang diamati, yang sercara khursurs diserburt variabelr pemerlitan. Dalam pemerlitan ini, pemerliti mernggurnakan kurersionerr derngan skala Likerrt yang mermiliki 5 opsi jawaban. Mernurrurt Sugiyono (2020), skala Likerrt digurnakan urnturk merngurkurr sikap, perndapat, dan perrserpsi serserorang ataur serkerlompok orang merngernai fernomerna sosial.

Berdasarkann tabel 2 dengan menggunakan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan terlebih dahulu menjadi beberapa indikator. Indikator-indikator tersebut kemudian dijadikan dasar dalam menyusun item-item instrumen penelitian yang berupa pernyataan. Setiap pernyataan disusun sedemikian rupa sehingga mampu menggambarkan kondisi nyata yang berkaitan dengan variabel penelitian.

Tabel 2 Skala Likert

No.	Pilihan jawaban	Kode	Skor
1	Sangat Serturjur	SS	5
2	Serturjur	S	4
3	Nertral	N	3
4	Tidak Serturjur	TS	2
5	Sangat Tidak Serturjur	STS	1

Melalui pendekatan ini, responden dapat memberikan penilaian sesuai dengan tingkat kesetujuan mereka terhadap setiap pernyataan, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Hasil pengukuran menggunakan skala Likert memungkinkan peneliti memperoleh data kuantitatif yang lebih terstruktur, sehingga memudahkan proses analisis dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

3. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh melalui analisis data, yang dilengkapi dengan pembahasan mendalam untuk memberikan pemahaman komprehensif bagi pembaca. Hasil penelitian ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan uraian deskriptif sehingga memudahkan dalam menginterpretasikan data secara sistematis.

Pembahasan kemudian diarahkan pada upaya mengaitkan temuan penelitian dengan teori yang relevan serta penelitian terdahulu, sehingga mampu menunjukkan kontribusi ilmiah dan nilai kebaruan dari penelitian ini. Fokus utama adalah menjelaskan implikasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, baik dalam konteks teoritis maupun praktis. Dengan demikian, bagian ini tidak hanya menekankan signifikansi temuan penelitian, tetapi juga menawarkan perspektif baru yang relevan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik pelayanan publik.

3.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan tahapan penting dalam penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian mampu mengungkap data sesuai dengan konsep atau variabel yang diteliti. Instrumen dinyatakan valid apabila setiap item pertanyaan atau pernyataan mampu merepresentasikan indikator variabel secara tepat dan konsisten. Dengan demikian, uji validitas menjadi dasar untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan dapat dipercaya dalam menggambarkan realitas di lapangan.

Uji validitas dilakukan terhadap 96 responden dengan taraf signifikansi 5% ($df = 94$), sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,2006. Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa seluruh item pada variabel Kualitas Pelayanan (X) maupun Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel serta nilai signifikansi $< 0,05$. Kondisi ini menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan dalam instrumen penelitian mampu merepresentasikan indikator variabel secara akurat.

Temuan tersebut menegaskan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan dalam kuesioner telah memenuhi kriteria validitas, sehingga layak dipergunakan sebagai instrumen pengumpulan data. Dengan demikian, kuesioner yang disusun dapat dipastikan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan. Selain itu, validitas instrumen ini juga memberikan jaminan bahwa data yang diperoleh dari responden benar-benar mencerminkan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Berdasarkan tabel 3 hasil mengenai uji validitas, diketahui bahwa seluruh item pada variabel Kualitas Pelayanan maupun Kepuasan Masyarakat memiliki nilai **r hitung** yang lebih besar daripada **r tabel** (0,2006) dengan tingkat signifikansi $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner telah memenuhi kriteria validitas, sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Dengan kata lain, item-item pertanyaan tersebut mampu mengukur indikator yang ditetapkan secara tepat sesuai dengan variabel yang diteliti.

Keberhasilan instrumen dalam memenuhi uji validitas ini memberikan dasar yang kuat bahwa data yang diperoleh dari responden benar-benar mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Validitas yang tinggi juga memastikan bahwa hasil analisis yang dilakukan nantinya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah serta memiliki tingkat kepercayaan yang baik. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dapat dinyatakan memiliki kualitas yang memadai untuk melanjutkan tahap pengujian berikutnya, yakni uji reliabilitas, guna memastikan konsistensi jawaban responden terhadap instrumen yang sama.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)			
X1_1	0,821	0.2006	Valid
X1_2	0,708	0.2006	Valid
X1_3	0,693	0.2006	Valid

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1_4	0,683	0.2006	Valid
X1_5	0,734	0.2006	Valid
X1_6	0,748	0.2006	Valid
X1_7	0,821	0.2006	Valid
X1_8	0,789	0.2006	Valid
X1_9	0,750	0.2006	Valid
X1_10	0,706	0.2006	Valid
X1_11	0,688	0.2006	Valid
X1_12	0,643	0.2006	Valid
X1_13	0,703	0.2006	Valid
X1_14	0,790	0.2006	Valid
X1_15	0,789	0.2006	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)			
Y1	0,828	0.2006	Valid
Y2	0,765	0.2006	Valid
Y3	0,748	0.2006	Valid
Y4	0,797	0.2006	Valid
Y5	0,740	0.2006	Valid
Y6	0,736	0.2006	Valid
Y7	0,799	0.2006	Valid
Y8	0,598	0.2006	Valid
Y9	0,739	0.2006	Valid
Y10	0,742	0.2006	Valid
Y11	0,779	0.2006	Valid

3.2. Uji Reliabilitas

Suatu item dalam instrumen penelitian dianggap reliabel atau andal apabila jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner menunjukkan konsistensi atau stabilitas dalam kurun waktu tertentu. Reliabilitas menjadi salah satu syarat penting dalam penyusunan instrumen penelitian karena memastikan bahwa alat ukur yang digunakan benar-benar konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud, meskipun digunakan dalam kondisi yang berbeda. Dengan kata lain, instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang relatif sama ketika diujikan kembali pada subjek yang sama dalam situasi yang serupa.

Dengan demikian, uji reliabilitas ini bertujuan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan tidak hanya valid, tetapi juga konsisten dalam mengukur variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Adapun hasil uji reliabilitas ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliable	Ket
1	Kualitas Pelayanan	0,940	0,60	Reliable
2	Kepuasan Masyarakat	0,922	0,60	Reliable

Berdasarkan tabel 4 hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,940 untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dan 0,922 untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Kedua nilai tersebut jauh melebihi batas minimum reliabilitas yang dipersyaratkan, yaitu 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Artinya, butir-butir pernyataan dalam kuesioner mampu memberikan hasil yang stabil dan konsisten dalam mengukur masing-masing variabel penelitian.

Dengan demikian, seluruh pernyataan yang disusun dalam instrumen dinyatakan andal dan dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Hal ini membuktikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi standar reliabilitas yang baik, sehingga hasil pengukuran terhadap variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Reliabilitas yang tinggi ini juga memperkuat keyakinan bahwa model penelitian yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat menghasilkan temuan yang valid serta akurat.

3.3. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5, output uji deskriptif menggunakan SPSS, variabel kualitas pelayanan (X) dengan jumlah responden 96 memiliki nilai minimum 15 dan maksimum 75 dengan rentang 60, rata-rata sebesar 49,49, standar deviasi 11,284, serta varians 127,326. Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat (Y) dengan jumlah responden 96 menunjukkan nilai minimum 11 dan maksimum 55 dengan rentang 44, rata-rata sebesar 35,88,

standar deviasi 8,488, serta varians 72,047. Hasil ini memberikan gambaran awal mengenai karakteristik data penelitian yang digunakan.

Tabel 4 Hasil Uji Analisis Deskriptif

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
Kualitas Pelayanan	96	60	15	75	4751	49.49	1.152	127.326
Kepuasan Masyarakat	96	44	11	55	3444	35.88	.866	72.047
Valid N (listwise)	96							

3.4. Uji Normalitas

Untuk menguji normalitas data dalam penelitian ini digunakan uji Kolmogorov-Smirnov, yang merupakan salah satu metode statistik yang umum dipakai untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas sangat penting dilakukan karena salah satu asumsi dalam analisis regresi adalah bahwa data yang dianalisis harus mengikuti distribusi normal. Apabila asumsi ini tidak terpenuhi, maka hasil analisis regresi dapat menjadi kurang valid dan interpretasi hubungan antarvariabel bisa menyimpang.

Prinsip dasar dalam uji Kolmogorov-Smirnov adalah membandingkan distribusi data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan distribusi normal teoritis. Hasil uji ditunjukkan melalui nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed). Kriteria pengambilan keputusan dalam uji normalitas ini adalah: apabila nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05, maka data penelitian dianggap berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal. Dengan demikian, uji ini memberikan gambaran awal mengenai kesesuaian distribusi data penelitian dengan asumsi normalitas yang dipersyaratkan dalam analisis regresi linear.

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Taraf Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan Kepuasan Masyarakat	0,531	0,05	Berdistribusi Normal

Berdasarkan tabel 6, hasil uji normalitas pada tabel pada tabel sebelumnya, diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebesar 0,531. Nilai ini lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data kedua variabel berdistribusi normal. Dengan demikian, data penelitian memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk analisis statistik selanjutnya.

3.5. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen bersifat linear atau tidak. Pengujian ini penting karena analisis regresi mensyaratkan adanya hubungan linear antar variabel, sehingga hasil analisis dapat dipercaya dan mencerminkan hubungan yang sebenarnya. Dengan demikian, uji linearitas menjadi langkah awal untuk memastikan kelayakan model regresi yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 6 Hasil Uji Linearitas

Variabel	Sig. Deviation from Linearity	Taraf Signifikan	Keterangan
Kualitas Pelayanan Kepuasan Masyarakat	0,505	0,05	Terdapat Hubungan Linear

Berdasarkan tabel 7, output uji linearitas, diperoleh nilai Deviation from Linearity Sig. sebesar 0,505 yang lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linear dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y), sehingga analisis regresi dapat dilanjutkan karena asumsi linearitas telah terpenuhi.

3.6. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada setiap nilai prediksi variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya bebas dari gejala heteroskedastisitas, karena jika heteroskedastisitas terjadi, maka dapat menyebabkan hasil estimasi menjadi bias dan tidak efisien. Oleh karena itu, pengujian ini penting untuk memastikan bahwa model regresi yang

digunakan dalam penelitian memenuhi asumsi klasik.

Tabel 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Taraf Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,054	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 8, hasil analisis data Heteroskedastisitas, nilai sig. untuk kualitas pelayanan adalah 0,054, yang lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak mengalami Heteroskedastisitas terhadap kepuasan masyarakat.

3.7. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi hubungan yang linear. Pengujian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar perubahan pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Dengan demikian, analisis regresi linear sederhana menjadi salah satu metode yang tepat untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 8 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.724	2.156		2.191	.031
Kualitas Pelayanan	.629	.042	.837	14.817	.000

Berdasarkan tabel 9, hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai Constant sebesar 4,724 dan koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,629, sehingga persamaan regresi dapat dituliskan sebagai $Y = 4,724 + 0,629X$. Artinya, apabila tidak ada kualitas pelayanan (X), maka kepuasan masyarakat (Y) tetap berada pada angka 4,724. Sementara itu, setiap peningkatan 1% pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,629. Selain itu, nilai signifikansi (Sig.) sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

3.8. Uji T

Uji t merupakan salah satu metode analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi. Melalui uji ini, peneliti dapat menentukan apakah masing-masing variabel bebas yang diuji benar-benar memberikan kontribusi yang berarti terhadap perubahan variabel terikat. Penggunaan uji t sangat penting dalam penelitian kuantitatif karena dapat membedakan variabel independen mana yang memiliki pengaruh signifikan dan mana yang tidak, sehingga arah analisis dapat lebih terfokus pada variabel yang relevan.

Lebih lanjut, hasil uji t biasanya dibandingkan antara nilai t-hitung dan t-tabel, atau melalui signifikansi (p-value). Jika nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel, atau nilai signifikansi lebih kecil dari taraf kesalahan ($\alpha = 0,05$), maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan demikian, uji t tidak hanya berfungsi sebagai alat uji statistik, tetapi juga sebagai dasar interpretasi untuk memastikan validitas hubungan antarvariabel yang diteliti, serta memberikan dukungan empiris terhadap teori yang digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan tabel 10 output uji t, diketahui bahwa nilai t-hitung sebesar 14,817 lebih besar dari t-tabel 1,665 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_1 diterima dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Tabel 9 Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.724	2.156		2.191	.031
Kualitas Pelayanan	.629	.042	.837	14.817	.000

3.9. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan salah satu ukuran statistik yang digunakan untuk menilai seberapa baik variabel independen dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen dalam sebuah model penelitian. Nilai R^2 berada pada rentang antara 0 hingga 1. Apabila nilai R^2 semakin mendekati angka 1, maka hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kemampuan yang tinggi dalam menjelaskan perubahan atau variasi yang terjadi pada variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai R^2 semakin mendekati 0, maka variabel independen hanya memiliki kemampuan yang rendah atau bahkan hampir tidak berpengaruh dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Dengan kata lain, R^2 menggambarkan seberapa besar kontribusi variabel independen dalam membentuk model regresi yang relevan dan representatif terhadap fenomena yang diteliti.

Dalam konteks penelitian sosial dan pelayanan publik, nilai koefisien determinasi memiliki peran penting untuk memberikan gambaran mengenai sejauh mana faktor-faktor yang diteliti benar-benar berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atau indikator lainnya. Nilai R^2 yang tinggi menunjukkan bahwa model penelitian telah mampu menangkap sebagian besar variasi yang ada, sehingga hasil analisis dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan atau perumusan kebijakan. Namun demikian, nilai R^2 yang rendah tidak selalu berarti penelitian tidak bermanfaat, melainkan dapat menjadi indikasi bahwa terdapat faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti yang juga memengaruhi hasil. Oleh karena itu, pemahaman terhadap nilai koefisien determinasi tidak hanya berhenti pada angka yang diperoleh, tetapi juga harus diinterpretasikan secara kritis dalam hubungannya dengan fenomena yang sedang dikaji.

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,837	0,700	0,697	4,67214

Sumber : SPSS 21

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa nilai Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0,700 atau sama dengan 70%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 70%. Dengan kata lain, kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat cukup besar dan signifikan. Adapun sisanya, yaitu sebesar 30%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini, seperti sarana prasarana, transparansi, partisipasi masyarakat, maupun faktor eksternal lain yang tidak menjadi fokus kajian. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor dominan dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat, meskipun tetap diperlukan kajian lebih lanjut terhadap variabel lain yang juga berperan penting.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesesuaian antara rumusan masalah yang dikemukakan dalam Pendahuluan dengan temuan dalam bagian Hasil dan Diskusi. Seperti yang telah diharapkan sejak awal, kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bangbayang, Kecamatan Lemahsugih, Kabupaten Majalengka. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan publik sebagai faktor utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah desa. Sebagai tindak lanjut, penelitian ini membuka peluang pengembangan lebih lanjut melalui perluasan variabel penelitian, misalnya dengan memasukkan faktor transparansi, partisipasi masyarakat, serta pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan literatur yang menekankan perlunya pelayanan publik yang adaptif, akuntabel, dan berbasis kebutuhan masyarakat. Penulis merekomendasikan agar pemerintah desa terus melakukan pengawasan terhadap kinerja aparatur, meningkatkan kedisiplinan kerja, serta memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan secara berkesinambungan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melakukan studi komparatif dengan melibatkan lebih banyak objek penelitian di berbagai desa, sehingga hasilnya dapat memperkaya khazanah literatur mengenai pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dalam konteks pemerintahan desa.

Referensi

- Amin, A., Sari, N. M., & Kurniawan, D. (2023). *Metode penelitian kuantitatif: Konsep, teori, dan praktik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Aziza, N. (2023). *Metodologi penelitian sosial: Pendekatan kuantitatif dan kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cahyono, E., Pramudito, A., & Lestari, S. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat menggunakan model SERVQUAL. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 115–127.
- Fitralisma, A., & Ernita, R. (2021). *Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 10(2), 45–56.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Ma'wa, N., Lestari, D., & Fadli, R. (2022). *Kualitas pelayanan publik dalam perspektif manajemen pemerintahan desa*. Jurnal Administrasi Publik, 8(1), 66–75.
- Majid, A., Sari, D., & Pratama, R. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. Jurnal

- Ekonomi dan Bisnis, 12(3), 101–115.
- Maryati, S., & Hursda, R. (2020). *Kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat*. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 9(2), 77–85.
- Permata Sari, I., Lanin, D., Saputra, B., & Gomes da Cruz Fernandes, B. (2025). *Transformative Service and Public Satisfaction: Insights from Indonesia's Public Service Malls*. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 15(1), 40–52.
- Rasyidi, M. (2019). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Riyanto, A., & Qomaryati, A. (2021). Transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di era digital. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1), 45–58.
- Riyanto, A., & Qomaryati, R. (2021). *Pelayanan publik dan kepuasan masyarakat*. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 7(2), 134–142.
- Saputra, H. (2020). *Teori organisasi modern*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sari, R., Lestari, N., & Hidayat, M. (2023). Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat: Studi pada pelayanan publik desa. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 5(1), 23–35.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta. ISBN 978-602-289-533-6.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development)* (Cetakan ke-5). Bandung: Alfabeta. ISBN 978-602-289-158-1.
- Wibowo, S. (2020). *Dasar-dasar organisasi dan manajemen*. Bandung: Alfabeta.