

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Desa terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Dayeuhwangi Kabupaten Majalengka

Irpan Parhanudin¹, Hartanto Halim^{2*}, Yeyen Parlina³

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

e-mail korespondensi: irpanparhanudin09@gmail.com

Submit: 30-07-2025 | Revisi : 05-08-2025 | Terima : 15-08-2025 | Terbit online: 25-08-2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Dayeuhwangi, Kecamatan Lemahsugih, Kabupaten Majalengka. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai thitung sebesar $2,388 > ttabel\ 1,671$. Sementara itu, kinerja pegawai (X2) juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai thitung $3,009 > ttabel\ 1,671$. Uji simultan menggunakan uji F menghasilkan Fhitung $16,798 > Ftabel\ 3,159$, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai desa secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Dayeuhwangi. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik serta kinerja aparatur desa untuk mendorong kepuasan masyarakat secara optimal.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kinerja pegawai desa, Kepuasan masyarakat

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality and village employee performance on community satisfaction in Dayeuhwangi Village, Lemahsugih District, Majalengka Regency. This research employed a quantitative method with a sample of 60 respondents collected through questionnaires. The t-test results show that service quality (X1) has a positive and significant effect on community satisfaction (Y), with a t-value of $2.388 > t-table\ 1.671$. Furthermore, village employee performance (X2) also has a significant effect on community satisfaction with a t-value of $3.009 > t-table\ 1.671$. The simultaneous F-test indicates that service quality and village employee performance together significantly influence community satisfaction, with an F-value of $16.798 > F-table\ 3.159$. These findings highlight the importance of improving public service quality and village employee performance to enhance overall community satisfaction in Dayeuhwangi Village.

Keywords : Service quality, Village employee performance, Community satisfaction

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia yang berkualitas di pemerintahan desa merupakan faktor kunci dalam memastikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur desa menjadi tulang punggung dalam menjalankan berbagai program yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga kepuasan masyarakat menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan publik (Utami, 2023). Pemerintah Desa Dayeuhwangi sebagai organisasi pelayanan publik memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan administrasi dan kesejahteraan masyarakat. Namun, hasil pra-survei awal menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat masih tergolong rendah. Sebanyak 56,7% responden menilai kualitas pelayanan desa masih rendah, sedangkan 60% responden menyatakan kinerja pegawai desa belum optimal. Terkait kepuasan masyarakat, 60% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan layanan yang diterima.

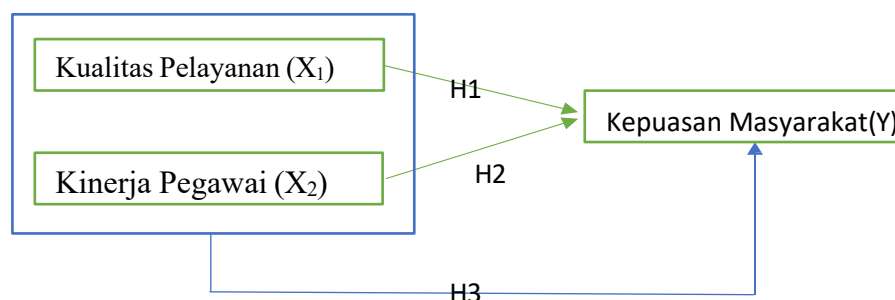
Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai desa (Kartika & Siagian, 2023; Darmayadi et al., 2023). Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan kecepatan, ketepatan, transparansi, serta pemenuhan kebutuhan masyarakat secara adil (Susilawati & Suryadi, 2023). Selain itu, kinerja pegawai yang baik—dalam aspek kualitas maupun kuantitas—mampu



meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah (Mangkuprawira, 2016). Desa Dayeuhwangi sendiri merupakan desa pemekaran dari Desa Sadawangi yang baru diresmikan pada tahun 2012. Sebagai desa baru, kebutuhan akan perbaikan administrasi kependudukan seperti kartu keluarga dan KTP menjadi krusial, namun proses pelayanan yang lambat dan kinerja pegawai desa yang belum maksimal menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Dayeuhwangi, baik secara parsial maupun simultan. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada konteks lokasinya, yaitu desa pemekaran baru dengan tantangan administrasi kependudukan yang kompleks. Analisis ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas pelayanan publik di desa baru serta menghasilkan rekomendasi strategis bagi pemerintah desa dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Temuan awal pra-survei yang menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan tingkat kepuasan masyarakat menjadi dasar pentingnya penelitian ini untuk memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam peningkatan pelayanan publik di tingkat desa.



Gambar 1 Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran, hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- Ha₁: Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Dayeuhwangi.
- Ha₂: Diduga terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Desa Dayeuhwangi.
- Ha₃: Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai desa secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Dayeuhwangi.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan desain *explanatory research* untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel kualitas pelayanan serta kinerja pegawai desa terhadap kepuasan masyarakat. Pemilihan pendekatan kuantitatif didasarkan pada tujuan penelitian yang menguji hipotesis melalui data numerik dan analisis statistik (Sugiyono, 2019; Saffana & Julaeha, 2024). Subjek penelitian adalah Kantor Desa Dayeuhwangi sebagai pusat pemerintahan desa yang berlokasi di Jl. Raya Cikapuinding No. 01, Desa Dayeuhwangi, Kecamatan Lemahsugih, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat, dengan alamat email resmi ddayeuhwangi@gmail.com. Objek penelitian adalah masyarakat yang pernah mengakses pelayanan administrasi di kantor desa tersebut, dengan sampel sebanyak 60 responden yang dipilih menggunakan *purposive sampling* berdasarkan kriteria pernah menerima layanan administrasi kependudukan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain *explanatory research* untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai desa terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada analisis data numerik, pengujian hipotesis, serta penarikan kesimpulan berbasis statistik (Kothari, 2013; Santoso & Madiistriano, 2021). Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan administrasi di Kantor Desa Dayeuhwangi selama periode Januari–Februari 2024 dengan total 150 orang, sedangkan penentuan sampel menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 60 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *quota sampling* untuk memastikan representasi masyarakat yang pernah mengakses layanan (Riyanto, 1996; Sinambela, 2014).

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan rumus Slovin untuk memastikan sampel yang diambil representatif dari populasi. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan administrasi di Kantor Desa Dayeuhwangi pada periode Januari–Februari 2024 dengan jumlah 150 orang. Dengan menggunakan tingkat kesalahan (error tolerance) sebesar 10% atau 0,1, maka rumus Slovin $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ dengan $N = 150$ dan $e = 0,1$ digunakan untuk menghitung jumlah sampel. Substitusi nilai populasi ke dalam rumus menghasilkan $n = \frac{150}{1 + 150(0,1)^2} = \frac{150}{2,5} = 60$, sehingga diperoleh 60 responden. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini melibatkan 60 orang sebagai sampel yang dianggap mewakili populasi secara keseluruhan.

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator Penelitian
	(Ismiyati, 2023)
Kepuasan Masyarakat (Y)	• Prosedur Pelayanan
	• Waktu Pelayanan
	• Biaya Pelayanan
	• Produk Pelayanan
	• Kompetensi Pelaksana
	• Sarana dan Prasarana
	Tjiptono dalam Akhirin dkk 2023
Kualitas Pelayanan (X1)	• <i>Keandalan (Reliability)</i>
	• <i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i>
	• <i>Jaminan (Assurance)</i>
	• <i>Empati (Empathy)</i>
	Beiradin dan Ruisseil (Luikmiati dkk., 2020)
Kinerja Karyawan (X2)	• <i>Ketepatan Waktu</i>
	• <i>Memenuhi Standar Kinerja</i>
	• <i>Loyalitas Karyawan</i>

Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik *quota sampling* agar seluruh sampel memiliki pengalaman langsung dalam menerima pelayanan administrasi desa, sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi riil di lapangan. Tahapan penelitian dimulai dengan pra-survei kepada 30 responden menggunakan kuesioner mini untuk mengidentifikasi persepsi awal terkait kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan masyarakat. Hasil pra-survei menjadi dasar penyusunan kuesioner utama menggunakan skala Likert 1–5. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara eksploratif (Sugiyono, 2017; Seisaria, 2020), observasi proses pelayanan (Sanusi, 2017; Seisaria, 2020), penyebaran kuesioner, dan studi pustaka untuk memperkuat teori.

Data yang diperoleh diolah menggunakan SPSS. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada instrumen kuesioner, kemudian analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh parsial maupun simultan. Uji *t* digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen, sedangkan uji *F* menguji pengaruh simultan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Tingkat signifikansi ditetapkan sebesar 5% dengan pengambilan keputusan berdasarkan perbandingan *t*-hitung dengan *t*-tabel serta *F*-hitung dengan *F*-tabel (Solimun, Armanu, & Fernandes, 2018; Santoso & Madiistriano, 2021).

Tabel 2. Alternatif Jawaban

Alternatif Jawaban	Skor
SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
N = Netral	3
TS = Tidak Setuju	2
STS = Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2013:93)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan instrumen kuesioner dapat mengukur data sesuai dengan kondisi sebenarnya. Mengacu pada Sugiyono (2017) melalui Seisaria (2020), pengujian dilakukan pada 60 responden menggunakan rumus korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan SPSS 22.0. Kriteria yang digunakan adalah jika r hitung $> r$ tabel, maka item dinyatakan valid, sedangkan jika r hitung $< r$ tabel, maka item dinyatakan tidak valid. Hasil pengujian menunjukkan bahwa instrumen kuesioner dalam penelitian ini layak digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan masyarakat di Desa Dayeuhwangi.

Pada Tabel 3, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kinerja Pegawai (X2), dan Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,254. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), nilai r hitung berkisar antara 0,593 hingga 0,779; pada variabel Kinerja Pegawai (X2) berkisar antara 0,539 hingga 0,729; sedangkan pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) berkisar antara 0,517 hingga 0,837.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas
Kualitas Pelayanan (X1)

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1_1	0,595	0.254	Valid
X1_2	0,593	0.254	Valid
X1_3	0,691	0.254	Valid
X1_4	0,615	0.254	Valid
X1_5	0,779	0.254	Valid
Kinerja Pegawai (X2)			
X2_1	0,643	0,254	Valid
X2_2	0,630	0,254	Valid
X2_3	0,539	0,254	Valid
X2_4	0,725	0,254	Valid
X2_5	0,729	0,254	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)			
Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y_1	0,718	0,254	Valid
Y_2	0,517	0,254	Valid
Y_3	0,711	0,254	Valid
Y_4	0,735	0,254	Valid
Y_5	0,837	0,254	Valid

Sumber : output SPSS 20

Hal ini membuktikan bahwa setiap item pernyataan memiliki korelasi yang signifikan dengan indikator variabelnya masing-masing. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Desa Dayeuhwangi.

3.2 Uji Reliabilitas

Mengacu pada Sugiyono (2017) melalui Seisaria (2020), uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dengan objek yang sama menghasilkan data yang konsisten. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 (Nunnally & Bernstein, 1994 dalam Angin et al., 2021). Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS, dan hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel dan layak dipakai untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan masyarakat di Desa Dayeuhwangi.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.843	Reliabel
Kinerja Pegawai (X2)	0.845	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.873	Reliabel

Sumber : Ouput SPSS 20

Berdasarkan tabel 4, hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 4, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, yaitu kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,843, kinerja pegawai (X2) sebesar 0,845, dan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,873. Mengacu pada kriteria Nunnally & Bernstein (1994) melalui Angin et al. (2021), nilai tersebut membuktikan bahwa instrumen penelitian memenuhi standar reliabilitas. Hasil ini mengindikasikan bahwa kuesioner yang digunakan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik serta layak digunakan sebagai alat pengumpul data. Tingginya reliabilitas ini juga memperkuat keandalan instrumen dalam mengukur variabel-variabel penelitian, sehingga temuan yang diperoleh dapat dianalisis dan disimpulkan secara lebih meyakinkan (Sugiyono, 2017; Seisaria, 2020).

3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Data dengan distribusi normal penting untuk memastikan kelayakan penggunaan analisis statistik parametrik. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika nilai signifikansi > 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal,

sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal. Hasil pengujian ini menjadi dasar untuk menentukan langkah analisis statistik selanjutnya (Sugiyono, 2017; Seisaria, 2020).

Tabel 5 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	2,5292	.0000000
	1,54515	4.13837242
	,084	.073
Most Extreme Differences	,084	.046
	-,059	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		,651
Asymp. Sig. (2-tailed)		,791

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Output SPSS 21

Berdasarkan tabel 5 hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov yang ditunjukkan pada Tabel 5, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,791. Nilai ini lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hasil ini memenuhi salah satu prasyarat analisis statistik parametrik, sehingga analisis selanjutnya dapat dilakukan dengan metode statistik yang sesuai. Distribusi data yang normal juga memperkuat validitas dan reliabilitas temuan penelitian (Sugiyono, 2017; Seisaria, 2020).

3.4 Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengevaluasi ada atau tidaknya hubungan korelasi yang tinggi antar variabel bebas dalam model regresi linier berganda (Umar, 2019 dalam Laurencia, 2020). Hubungan antar variabel bebas yang terlalu tinggi dapat mengganggu interpretasi hubungan dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini, pengujian multikolinearitas dilakukan menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance (TOL). Kriteria yang digunakan adalah apabila $VIF \geq 10$ dan $TOL \leq 0,1$ maka model terindikasi mengalami multikolinearitas, sedangkan apabila $VIF \leq 10$ dan $TOL \geq 0,1$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas. Data hasil pengujian multikolinearitas disajikan dalam tabel untuk mempermudah analisis lebih lanjut.

Dalam penelitian ini, uji multikolinearitas dilakukan dengan memperhatikan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai Tolerance (TOL). Kriteria pengambilan keputusan adalah: apabila $VIF \geq 10$ dan $TOL \leq 0,1$ maka terdapat gejala multikolinearitas; sebaliknya, apabila $VIF \leq 10$ dan $TOL \geq 0,1$ maka model dinyatakan bebas dari multikolinearitas. Dengan demikian, pengujian ini penting untuk memastikan bahwa masing-masing variabel independen memberikan kontribusi yang unik terhadap model, tanpa saling memengaruhi secara signifikan.

Tabel 6 Hasil Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	0,681	1,469
	Kinerja Pegawai	0,681	1,469

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS 20

Berdasarkan tabel 6, hasil uji multikolinearitas yang ditunjukkan pada Tabel 6, variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai masing-masing memiliki nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,469 dan nilai Tolerance sebesar 0,681. Karena nilai $VIF < 10$ dan nilai Tolerance $> 0,10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan.

Hasil ini menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini tidak saling memengaruhi secara signifikan antar sesama variabel independen, sehingga memenuhi syarat untuk digunakan dalam analisis regresi lebih lanjut. Dengan demikian, model regresi yang dibangun dinyatakan bebas dari permasalahan multikolinearitas.

3.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih

serta menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Metode ini dipilih karena mampu menjelaskan pengaruh simultan dari beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat sehingga menghasilkan model prediksi yang lebih akurat. Dalam penelitian ini, regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Tabel 7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,457	2,230		1,998	,050
1 Kualitas Pelayanan	,328	,137	,304	2,388	,020
Kinerja Pegawai	,369	,123	,383	3,009	,004

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS 20

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang diperoleh dari output SPSS, persamaan regresi linier dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = 4,457 + 0,328X_1 + 0,369X_2$$

di mana Y adalah kepuasan masyarakat, X1 adalah kualitas pelayanan, dan X2 adalah kinerja pegawai. Nilai konstanta sebesar 4,457 menunjukkan bahwa apabila variabel independen bernilai nol (konstan), maka kepuasan masyarakat tetap sebesar 4,457. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,328 bernilai positif, yang berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat, demikian pula sebaliknya. Sementara itu, koefisien regresi untuk variabel kinerja pegawai (X2) sebesar 0,369 juga bernilai positif, menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat.

3.6 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan bahwa model regresi semakin baik dalam memprediksi.

Tabel 8 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,609 ^a	,371	,349	3,034

a. Predictors: (Constant), X1, X2

Sumber : Output SPSS 20

Berdasarkan Tabel 8, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,349, yang mengindikasikan bahwa 34,9% variasi variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat, dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Sementara itu, 65,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Nilai R Square sebesar 0,371 juga menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Dengan demikian, model regresi ini dapat dikatakan cukup representatif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

3.7 Uji Parsial (T)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial dari variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan kinerja pegawai desa, terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Analisis uji t dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,05 untuk menentukan signifikansi masing-masing variabel independen secara parsial. Nilai t hitung yang diperoleh dari hasil perhitungan kemudian dibandingkan dengan t tabel. Jika t hitung lebih besar daripada t tabel, maka variabel bebas dinyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Uji t ini digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial dan mengevaluasi kontribusi masing-masing variabel independen dalam menjelaskan variasi pada kepuasan masyarakat. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9 Hasil Uji Parsial X1 dan X2 terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,457	2,230		1,998	,050
1 X1	,328	,137	,304	2,388	,020
X2	,369	,123	,383	3,009	,004

Sumber : Output SPSS 20

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 2,388 yang lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,671 dengan tingkat signifikansi 0,020 ($< 0,05$). Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Selanjutnya, variabel kinerja pegawai (X2) menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,009 yang juga lebih besar dari t tabel sebesar 1,671 dengan tingkat signifikansi 0,004 ($< 0,05$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang mengindikasikan bahwa kinerja pegawai desa memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini memperkuat temuan bahwa kedua variabel independen secara parsial memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

3.7 Uji Simultan (F)

Uji F menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (3,159) pada taraf signifikansi 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Desa Dayeuhwangi.

Tabel 7 Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	309,256	2	154,628	16,798	,000 ^b
	Residual	524,678	57	9,205		
	Total	833,933	59			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Output SPSS 20

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 10, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 16,798 lebih besar dari F_{tabel} 3,159. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa kedua variabel independen memiliki kontribusi bersama yang penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Dayeuhwangi.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Dayeuhwangi, ditunjukkan dengan nilai t hitung 2,388 lebih besar dari t tabel 1,671. Selain itu, kinerja pegawai juga memiliki pengaruh signifikan dengan nilai t hitung 3,009 yang lebih besar dari t tabel 1,671. Kedua temuan ini menegaskan bahwa baik kualitas pelayanan maupun kinerja pegawai berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat.

Secara simultan, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai F_{hitung} sebesar 16,798 yang lebih besar dari F_{tabel} 3,159. Hal ini membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersamaan akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat di Desa Dayeuhwangi. Temuan ini juga menjadi dasar penting bagi pengelolaan pelayanan publik yang lebih efektif di tingkat desa.

Referensi

- Akhirin, A., Rahman, S., & Tjiptono, F. (2023). *Manajemen kualitas pelayanan publik*. Jurnal Administrasi Publik, 18(2), 112–124.
- Angin, M., Sari, A. R., & Putri, N. (2021). Analisis reliabilitas instrumen penelitian sosial menggunakan Cronbach's Alpha. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 7(2), 55–63.

- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2020). *Human resource management: An experiential approach*. McGraw-Hill. (Dikutip dalam Luikmiati, A., Sari, R., & Wijaya, P. (2020). *Analisis kinerja karyawan dalam organisasi pemerintahan desa*. Jurnal Ilmu Administrasi, 12(1), 33–45.)
- Darmayadi, D., Rahayu, S., & Putra, A. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja aparatur terhadap kepuasan masyarakat di tingkat desa*. Jurnal Administrasi Publik, 15(2), 45–58.
- Ismiyati. (2023). *Kepuasan masyarakat sebagai indikator kualitas pelayanan publik*. Jurnal Administrasi Publik, 15(1), 45–58.
- Kartika, D., & Siagian, R. (2023). *Kualitas pelayanan publik sebagai determinan kepuasan masyarakat*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 11(1), 23–34.
- Kothari, C. R. (2013). *Research methodology: Methods and techniques* (2nd ed.). New Age International.
- Laurencia, S. (2020). *Analisis multikolinearitas dalam regresi linier berganda*. Jurnal Statistika Terapan, 5(1), 22–30.
- Mangkuprawira, S. (2016). *Manajemen sumber daya manusia strategik*. Ghalia Indonesia.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Riyanto, A. (1996). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Gadjah Mada University Press.
- Saffana, R., & Julaeha, E. (2024). *Pendekatan explanatory research dalam penelitian kuantitatif*. Jurnal Metodologi Penelitian, 6(1), 22–34.
- Santoso, S., & Madiistriano, H. (2021). *Pengantar analisis regresi dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo.
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi penelitian bisnis*. Salemba Empat.
- Seisaria, M. (2020). Teknik pengujian validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner penelitian sosial. *Jurnal Penelitian Sosial*, 4(2), 88–97.
- Seisaria, M. (2020). *Teknik pengumpulan data dalam penelitian sosial*. Jurnal Metodologi Penelitian, 4(2), 88–97.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Solimun, Armanu, & Fernandes, A. A. R. (2018). *Metode statistika multivariat: Pemodelan regresi berganda*. Universitas Brawijaya Press.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Susilawati, L., & Suryadi, E. (2023). *Kualitas layanan publik dan implikasinya terhadap kepuasan masyarakat*. Jurnal Pelayanan Publik, 8(1), 12–21.
- Tjiptono, F. (2017). *Service quality and satisfaction*. Andi Publisher.
- Umar, H. (2019). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. RajaGrafindo Persada.
- Utami, S. (2023). *Peran aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik*. Jurnal Administrasi Desa, 7(2), 101–112.