



Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Banjar Tanggul Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto

Muchamad Yusqi Al- Fantoriq *, Rini Armin, Agoes Hadi Poernomo

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Majapahit Mojokerto,
Jl. Raya Jabon No.KM.0,7, Tambak Rejo, Gayaman, Kec. Mojoanyar,
Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur 61364 Indonesia

*Penulis Korespondensi: yusqi54@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the influence of employee performance and public service quality on public satisfaction at the Banjar Tanggul Village Office, Pungging District, Mojokerto Regency. The background of this study is based on the understanding that village employees are the spearhead of public services, so good performance is a crucial factor in building public trust. In addition, professional public service quality is also a key component in creating public satisfaction. Good public service quality is a fundamental requirement for increasing citizens' trust in government institutions. The research method used is quantitative with an associative approach. The research sample consisted of 38 respondents determined using a purposive sampling technique. Data collection was carried out through questionnaires, then analyzed using multiple linear regression methods to test the effect of independent variables on the dependent variable. The results showed that employee performance has a positive and significant effect on public satisfaction. Similarly, the quality of public services has a significant positive effect on the level of public satisfaction. Simultaneously, these two variables have been proven to play an important role in increasing public satisfaction with village government services. The conclusion of this study is that the better the employee performance and the higher the quality of public services, the higher the public satisfaction. Therefore, village governments are advised to continuously improve their staff performance and service systems. Continuous improvement is key to achieving professional and satisfying public services. The implications of this research emphasize that employee professionalism, public service quality, and good village governance are crucial for building public satisfaction and trust.*

Keywords: *Employee Performance; Professionalism; Public Satisfaction; Public Service Quality; Village Government.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Banjar Tanggul, Kecamatan Pungging, Kabupaten Mojokerto. Latar belakang penelitian ini berangkat dari pemahaman bahwa pegawai desa merupakan ujung tombak pelayanan publik, sehingga kinerja yang baik menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan publik yang profesional juga merupakan komponen utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat. *Good public service quality is a fundamental requirement for increasing citizens' trust in government institutions.* Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 38 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis dengan metode regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Demikian pula, kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Secara simultan, kedua variabel tersebut terbukti berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah desa. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa semakin baik kinerja pegawai dan semakin tinggi kualitas pelayanan publik, maka kepuasan masyarakat juga meningkat. Oleh karena itu, pemerintah desa disarankan untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam aspek kinerja aparatur maupun sistem pelayanan. *Continuous improvement is the key to achieving professional and satisfying public services.* Implikasi penelitian ini menegaskan bahwa profesionalisme pegawai, kualitas pelayanan publik, serta tata kelola pemerintahan desa yang baik sangat penting untuk membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat; Kinerja Pegawai; Kualitas Pelayanan Publik; Pemerintahan Desa; Profesionalisme.

1. LATAR BELAKANG

Dalam suatu organisasi, sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam kegiatan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menynergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Karyawan merupakan aset terpenting dalam suatu perusahaan. Setiap perusahaan membutuhkan karyawan sebagai yang menjalankan setiap kegiatan yang ada di dalam perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, suatu perusahaan harus dapat dalam mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya dengan baik, sehingga perusahaan berhasil dalam mencapai visi, misi dan tujuan. Hal yang terpenting dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah dapat meningkatkan kinerja karyawan agar tetap optimal. Karena terdapat adanya hubungan antara kinerja karyawan dengan kinerja perusahaan. Dimana dengan kinerja karyawan yang baik dan meringkat maka kinerja perusahaan tersebut akan meningkat. Begitu pula dengan kinerja karyawan yang menurun maka akan berdampak pada kinerja perusahaan

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja adalah sepadan dengan prestasi kerja *actual performnce*, yang merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. bahwa penilaian kinerja didasarkan pada pemahaman, pengetahuan, keahlian, kepiawaian dan prilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik dan analisis atribut perilaku seseorang sesuai kriteria yang ditentukan untuk masing-masing pekerjaan.

Menurut AG. Subarsono mendefinisikan pelayanan publik sebagai rentetan kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pemerintahan yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atau dapat juga diartikan bahwa pelayanan publik adalah tindakan pemerintah yang dilakukan dengan tujuan membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat, serta pelaksanaan pelayanan publik juga merupakan upaya yang dilakukan pemerintah dalam kehidupan berbangsa dan bermasyarakat untuk memenuhi berbagai hak dan kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan bernegara. Opini yang berkembang di masyarakat dalam hal kualitas pelayan publik tentu dapat menjadi alat kontrol terhadap pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Pelayanan publik sebagai rentetan kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pemerintahan yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atau dapat juga

diartikan bahwa pelayanan publik adalah tindakan pemerintah yang dilakukan dengan tujuan membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat. serta pelaksanaan pelayanan publik juga merupakan upaya yang dilakukan pemerintah dalam kehidupan berbangsa dan bermasyarakat untuk memenuhi berbagai hak dan kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan bernegara. Opini yang berkembang di masyarakat dalam hal kualitas pelayan publik tentu dapat menjadi alat kontrol terhadap pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan untuk membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan apa yang telah tercantum dalam undang-undang untuk warga negara atas barang/jasa. Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan membantu dan memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memperoleh hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara. Kecamatan merupakan lembaga yang memiliki peran strategis dalam mengelola kewenangan tugas-tugas yang diberikan oleh bupati kepada camat untuk membantu pelayanan publik di masyarakat. Karena kecamatan merupakan instansi yang memiliki fungsi untuk dapat mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran seperti *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang di inginkan secara tepat. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan pelanggan. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan yang tepat. Dan *Tangibel*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi. Salah satu birokrasi yang diberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kantor Desa. Kantor Desa merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan dan harus diselenggarakan secara budaya yang berhasil.

Permasalahan terkait kepuasan masyarakat dengan variabel Y (kepuasan masyarakat) umumnya berkaitan dengan berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut dalam konteks pelayanan publik. Berikut adalah beberapa permasalahan utama yang sering ditemukan:

- a) Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya survei[kepuasan masyarakat sehingga responden tidak memberikan pendapat yang obyektif dan serius, yang berdampak pada validitas data kepuasan masyarakat

- b) Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap upaya perubahan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau penyedia layanan publik yang menyebabkan ketidakpuasan dan kurangnya partisipasi aktif masyarakat dalam evaluasi pelayanan
- c) Kualitas pelayanan yang belum memenuhi kepuasan masyarakat seperti lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta ketidaksesuaian prosedur pelayanan dengan standar yang ditetapkan. Hal ini menimbulkan keluhan dan citra buruk terhadap instansi penyedia layanan.

Bedasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Banjar Tanggul Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto”.

2. KAJIAN TEORITIS

A. Kinerja Pegawai

Kinerja didefinisikan sebagai apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Menurut Hadiati dan Ruci kinerja sebagai harapan terhadap seseorang untuk dapat berfungsi dan berperilaku sesuai tugas yang dibebankan kepadanya, sebab itu kesuksesan organisasi dalam mencapai tujuannya sangat tergantung kepada kinerja tiap anggotanya Bagian ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan acuan serta landasan bagi penelitian ini dilakukan. Jika ada hipotesis, bisa dinyatakan tidak tersurat dan tidak harus dalam kalimat tanya.

B. Pelayanan Publik

Menurut Rangkuti (2017) Kualitas pelayanan public adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan. Menurut Hardiyansyah (2018:19), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia diadakan tidak untuk melayani dirinya sendiri melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan suatu kondisi yang memungkinkan setiap anggota atau pegawai mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan Bersama.

C. Kepuasan Masyarakat

Menurut Sangadji (2021:415) kepuasan masyarakat yaitu perasaan kecewa serta senang setiap individu dalam perumpamaan antara kesan yang diberikan konsumen atau masyarakat tentang tingkat kinerja produk atau jasa dengan ekpetasi yang di harapkan masyarakat. Kepuasan masyarakat menurut Kep/25/M.PAN/2/2024 menyebutkan 14 unsur kepuasan yaitu tata cara pemberian Kepuasan masyarakat menurut Kep/25/M.PAN/2/2024 menyebutkan 14 unsur kepuasan yaitu tata cara pemberian pelayanan, persyaratan pemberian pelayanan, dan sebagainya. Kejelasan petugas pelayanan, disiplin petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan kecepatan pelayanan, tariff pelayanan yang wajar kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, kemanan pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel bebas, yaitu kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik, terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan masyarakat. Desain ini dipilih karena mampu memberikan penjelasan mengenai seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian bersifat explanatory, sehingga tidak hanya menggambarkan kondisi di lapangan, tetapi juga menganalisis mengapa dan bagaimana variabel-variabel tersebut saling berhubungan. Pendekatan kuantitatif memungkinkan penggunaan teknik analisis statistik, seperti regresi linier berganda, untuk memperoleh hasil yang objektif dan dapat digeneralisasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk usia dewasa di Desa Banjar Tanggul, Kecamatan Pungging, Kabupaten Mojokerto, yang berjumlah 1.380 jiwa. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria responden merupakan penduduk usia dewasa yang pernah menerima pelayanan dari Kantor Desa. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 12%, sehingga diperoleh 37,87 yang kemudian dibulatkan menjadi 38 responden. Pemilihan teknik purposive sampling dimaksudkan agar responden yang dipilih relevan dengan fokus penelitian dan memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan publik di desa tersebut.

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen dan dependen. Variabel independen meliputi kinerja pegawai (X1) dan kualitas pelayanan publik (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat (Y). Definisi operasional variabel disusun agar dapat

diukur secara jelas. Kinerja pegawai diukur melalui indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Kualitas pelayanan publik diukur melalui prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana. Kepuasan masyarakat diukur melalui proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, serta kesopanan dan keramahan petugas.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dan wawancara. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel menggunakan skala Likert dengan empat kategori jawaban, yaitu sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Penggunaan skala Likert memudahkan peneliti mengubah data kualitatif menjadi kuantitatif. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada beberapa responden terpilih untuk memperoleh informasi tambahan yang dapat memperkuat hasil kuesioner. Penggunaan dua instrumen ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang lebih komprehensif melalui teknik triangulasi.

Analisis data diawali dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Uji validitas bertujuan mengetahui sejauh mana butir pertanyaan pada kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dengan kriteria item valid jika r hitung lebih besar daripada r tabel pada taraf signifikansi 5%. Uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, di mana nilai di atas 0,60 menunjukkan reliabilitas yang memadai. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, linearitas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk melihat distribusi residual, uji multikolinearitas dengan melihat nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), uji linearitas untuk memastikan hubungan linear antar variabel, serta uji heteroskedastisitas dengan metode scatterplot.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Untuk menguji hipotesis parsial digunakan uji t , sedangkan uji simultan dilakukan dengan uji F . Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% ($\alpha = 0,05$). Selain itu, dilakukan analisis koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Penelitian diharapkan dapat memberikan hasil yang akurat dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik. Data yang diperoleh akan menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi

kebijakan yang berbasis bukti empiris sehingga lebih tepat sasaran dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Data Penelitian diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada 38 orang responden Di Desa Banjar Tanggul yang bertindak sebagai sampel. Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh, dapat diketahui jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden.

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki Laki	21	55,26%
Perempuan	17	44,74%
Total	38	100%

Tabel 1 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak adalah responden yang berjenis kelamin Laki laki sebanyak 55,26%, sedangkan 44,74% sisanya adalah responden Perempuan. Artinya mayoritas responden di Di Desa Banjar Tanggul masih didominasi oleh Laki laki.

Tabel 2. Usia Responden.

Rentang Usia	Jumlah	Presentase
17-25	10	26,32%
26-35	12	31,58%
36-45	9	23,68%
>45	7	18,42%
Total	38	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak adalah responden yang berusia 26-35 tahun (31,58%), sedangkan paling sedikit adalah responden yang berusia >45 tahun (18,42%).

Tabel 3. Pekerjaan.

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Petani	9	23,68%
Ibu Rumah Tangga	7	18,42%
Wiraswasta	8	21,05%
Pegawai ASN	10	26,32%
Mahasiswa	4	10,53%
Total	38	100%

Tabel 3 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak adalah responden dengan pekerja lebih Pegawai ASN (26,32%) dan paling sedikit responden yang pekerja dari

Mahasiswa(10,53%). Artinya mayoritas responden di Di Desa Banjar Tanggul didominasi oleh responden pekerja Pegawai ASN.

B. Uji Validitas

Uji Validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian kuesioner yang digunakan dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan Pearson Corelation, pedoman suatu model dikatakan valid jika tingkat signifikansinya dibawah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS for windows dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas.

No	Variabel dan Indikator	Pearson Correlation	Sig (2-Tailed)	Keterangan
	Kinerja Pegawai X1			
1	Indikator 1	718**	000	Valid
2	Indikator 2	603**	000	Valid
3	Indikator 3	416**	000	Valid
4	Indikator 4	508**	004	Valid
5	Indikator 5	603**	000	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas.

No	Variabel dan Indikator	Pearson corelation	Sig (2-Tailed)	Keterangan
	Kualitas Pelayanan Publik X2			
1	Indikator 1	670**	000	Valid
2	Indikator 2	682**	000	Valid
3	Indikator 3	678**	000	Valid
4	Indikator 4	611**	000	Valid
5	Indikator 5	531**	001	Valid
	Kepuasan Masyarakat Y			
1	Indikator 1	709**	000	Valid
2	Indikator 2	579**	000	Valid
3	Indikator 3	661**	000	Valid
4	Indikator 4	554**	000	Valid
5	Indikator 5	510**	001	Valid

Tabel 5. Menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dengan nilai Pearson Correlation lebih besar dari r tabel. sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel tersebut valid dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

C. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha berada diatas 0,60.

Tabel 6. Menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk 5 variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas.

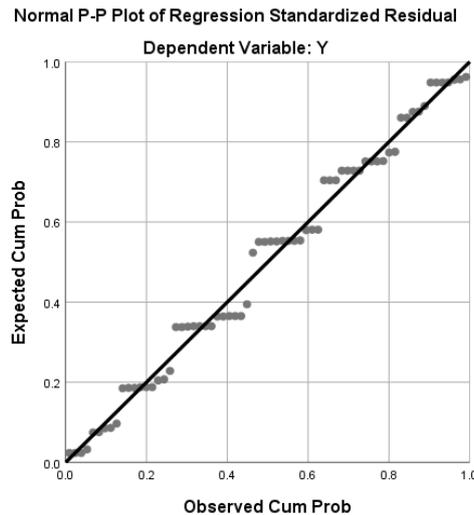
Variabel	Koefisien Alpha	Batas	Interpretasi
Kinerja Pegawai	0,758	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik	0,627	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,609	0,60	Reliabel

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki koefisien Alpha cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel selanjutnya item-item pada masing-masing variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian. Namun Jika suatu item dalam instrumen tersebut memiliki nilai "Alpha if Item Deleted" yang lebih tinggi dari nilai Cronbach's alpha keseluruhan, maka item tersebut mungkin tidak konsisten dengan item lainnya dan dapat dipertimbangkan untuk dihapus guna meningkatkan reliabilitas instrumen secara keseluruhan.

D. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. (1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. (2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, Berikut hasil yang diperoleh dari uji asumsi regresi normalitas:



Gambar 1. Uji Normalitas.

Berdasarkan Gambaran 1. di atas Uji normalitas dengan normal probability plot melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Pada hasil uji normalitas dengan normal probability plot di atas, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas.

		Unstandardiz End Residual
N		38
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.96273462
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.078
	Negative	-.081
Test Statistic	.081	
Asymp. Sig. (2-tailed)	200 ^{c,d}	

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai Asymp Sig sebesar $0,200 > 0,05$ sehingga residual yang terstandarisasi dari data penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki kemiripan lain pada satu model. Untuk menguji adal tidaknya multikolinieritas dapat digunakan nilai tolerance atau variance inflation factor (VIF) Nilai cutoff yang dipakai untuk

menunjukkan adanya. multikolinieritas adalah jika nilai tolerance 0.10 atau nilai VIF 10 maka hal tersebut menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas begitu pun sebaliknya Berikut di bawah ini hasil uji multikolinearitas.

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinieritas.

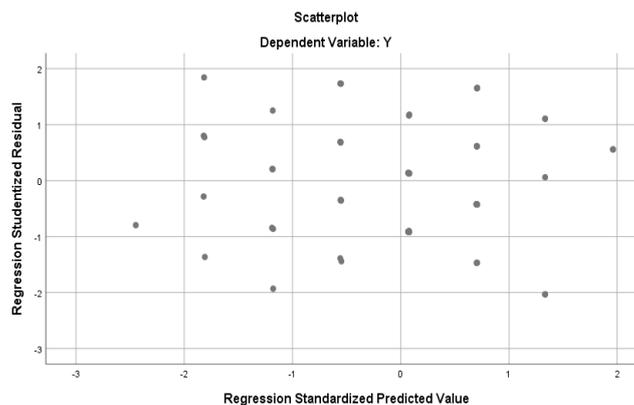
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kinerja Pegawai X1	.930	1.075
Kualitas Pelayanan Publik X2	.930	1.075

Pada tabel di atas, nilai tolerance yang dimiliki variabel Kinerja Pegawai dan Variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar $0.930 > 0.10$, sedangkan nilai VIF pada variabel Kinerja Pegawai dan variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar $1.075 < 10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya gejala Multikolinieritas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah di dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu penelitian ke penelitian yang lainnya. Uji Glejser digunakan untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Apabila nilai signifikansi $> \alpha=0,05$ dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.
- b) Apabila nilai signifikansi $< \alpha=0.05$, dapat disimpulkan bahwa terdapat heteroskedastisitas.



Gambar 2. Uji Heteroskedastistas (Grafik Plot).

Uji Linearitas

Uji linearitas inibertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Dasar pengambilan keputusan yaitu: 1) Apabila nilai probabilitas $\leq 0,05$ maka dapat diartikan hubungan antar variabel adalah linier. 2) Apabila nilai probabilitas $> 0,05$ maka dapat diartikan hubungan antar variabel tidak linier.

Tabel 9. Hasil Uji Linearitas.

Y*X1	Nilai Sig.
Linearity	0,002
Deviation from Linearity	0,056
Y*X2	Nilai Sig.
Linearity	0,000
Deviation from Linearity	0,953

Tabel 9 Hasil Uji Linearitas merupakan hasil pengolahan data data yang dilakukan dengan uji linearitas antara variabel X terhadap Y dari perhitungan yang disajikan di atas, nilai Signifikansi Linearity X1 sebesar 0.002, dan X2 sebesar 0,000 Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan fungsional linear yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, karena nilai Linearity lebih kecil dari 0.05 atau 0.002, dan $0.000 \leq 0.05$.

Regresi Linear berganda

Uji regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel Kinerja Pegawai, dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat.

Tabel 10. Hasil Regresi Linear Berganda.

Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients			
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1	(Constand)	5.783		3.225	.002	
	X1	-.073	.059	-.085	-1.237	.000
	X2	.755	.063	.818	11.889	.000

Tabel 10. di atas maka nilai $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 = -5.783 - 0,073 + 0,755$

- Nilai konstanta sebesar 5.783 menunjukkan bahwa apabila variabel Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik dianggap konstan, Kepuasan Masyarakat akan bernilai positif sebesar 5.783
- Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda didapatkan hasil koefisien regresi kompetensisen besar -.073. Tanda negatif artinya jika variabel Kinerja Pegawai, dan Kualitas pelayanan Publik maka akan menurunkan Kepuasan Masyarakat..
- Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda didapatkan hasil koefisien regresi independensi sebesar .755. Tanda Positif artinya jika variabel dependensi menurun maka akan meningkatkan tingkat Kinerja Pegawai, dan Kualitas Pelayanan Publik.

Analisis Koefisien Determinasi R²

Pengujian analisis koefisien determinasi ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai adjusted R Squared.

Tabel 11. Hasil Analisis Koefisien Determinasi R².

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of The Estimate
1	.662 ^a	.438	.421	.977

Dari hasil tabel 11. diatas didapatkan nilai pada Adjusted R Square sebesar 0.421 yang artinya Pengaruh Kinerja Pegawai X1,dan Kualitas Pelayanan Publik X2 terhadap Kepuasan Masyarakat Y sebesar 42.1% dan berada pada kategori rendah karena lebih dari <0,67.

E. Uji Hipotesis

Uji Statistik t (Secara Parsial)

Uji Statistik T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable bebas (independent) secara parsial terhadap variabel terikat (dependent) jika nilai t hitung > t tabel atau nilai Sig. < 0.05. Jika syarat tersebut tidak terpenuhi maka hipotesis ditolak dan hipotesis yang diterima.

Tabel 12. Hasil Uji Statistik t (Secara Parsial).

Model	Unstandized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std Error	Beta			
1	(Constand)	5.783	1.793		3.225	.002
	X1	-.073	.059	-.085	-1.237	.000
	X2	.755	.063	.818	11.889	.000

- a) Pada variabel Kinerja Pegawai (X1). didapatkan nilai t hitung sebesar -1.237 dan Sig. sebesar 0,000. Karena nilai t hitung lebih kecil dari 1.668 ($1.237 < 2.024$) dan Sig lebih kecil dari 0.05 ($0,05 < 0.000$) maka Kinerja Pegawai berpengaruh secara parsial dan signifikan.
- b) Pada variabel Kualitas Pelayanan Publik (X2). didapatkan nilai t hitung sebesar 11.889 dan Sig. sebesar 0,000. Karena nilai t hitung lebih besar dari 1.668 ($11.889 > 2.024$) dan Sig lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara parsial signifikan.

Uji F Simultan

Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model ini mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 13. Hasil Uji f Simultan.

Model	Sum of Squares		df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48,415	2	24,208	25,338	,000 ^b
	Residual	62,099	35	,955		
	Total	110,515	37			

a. Dependent Variabel: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Tabel 13. diatas menunjukkan hasil perhitungan diperoleh Fhitung (25,338) lebih besar dari Ftabel (3,245) dengan nilai signifikan $(0,000) < 0,05$, maka model regresi diatas sudah tepat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Pegawai, dan Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, serta pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Banjar Tanggul, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik kinerja pegawai dalam hal ketepatan waktu, efisiensi kerja, kedisiplinan, kualitas, kuantitas, efektivitas, dan kemandirian, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang diukur melalui prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana, juga terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan ditunjang fasilitas memadai mampu menciptakan persepsi positif di mata masyarakat. Secara simultan, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang menandakan bahwa kedua faktor ini saling melengkapi dan berperan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Adanya hubungan positif dan signifikan tersebut menjadi bukti bahwa sinergi antara sumber daya manusia yang berkinerja

baik dengan sistem pelayanan publik yang efektif merupakan kunci keberhasilan pelayanan di tingkat desa. Selain itu, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Banjar Tanggul tergolong cukup tinggi, walaupun masih ada beberapa aspek seperti kecepatan pelayanan dan kenyamanan ruang tunggu yang perlu mendapat perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat menjadi masukan bagi Kantor Desa Banjar Tanggul dan pihak-pihak terkait. Pertama, untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pegawai, pemerintah desa perlu secara rutin menyelenggarakan pelatihan teknis dan soft skill, meliputi etika pelayanan publik, penggunaan teknologi informasi, dan keterampilan komunikasi efektif. Evaluasi kinerja berkala penting dilakukan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pegawai, sehingga perbaikan dapat segera dilakukan. Kedua, optimalisasi fasilitas dan sarana pelayanan publik perlu menjadi prioritas, seperti peningkatan kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan papan informasi, serta percepatan waktu pelayanan. Evaluasi infrastruktur secara menyeluruh akan membantu menciptakan lingkungan pelayanan yang ramah dan kondusif bagi masyarakat. Ketiga, peningkatan transparansi dan akuntabilitas prosedur pelayanan harus dilakukan dengan menyampaikan informasi secara terbuka mengenai alur, biaya, dan estimasi waktu pelayanan melalui media cetak dan digital. Keempat, pemerintah desa perlu mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik melalui penyediaan kotak saran, kanal pengaduan online, atau forum musyawarah khusus yang secara berkala membahas kualitas pelayanan. Kelima, pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi seperti e-service atau aplikasi layanan mandiri desa dapat menjadi strategi efektif untuk mempercepat proses pelayanan sekaligus meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat. Implementasi teknologi ini memungkinkan warga memperoleh informasi dan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor desa, sehingga efisiensi dan kepuasan masyarakat dapat meningkat secara signifikan.

DAFTAR REFERENSI

- Apriyani, A. (2023). *Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu anak (KIA) Diskupcapil Kabupaten Tangerang* [Skripsi, Universitas].
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiati, R., & Ruci, M. (2017). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, pengukuran, dan implementasi*. Rajawali Pers.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi dan implementasinya*. Gava Media.

- Hayani. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar* [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar].
- Hikmah, N. (2024). *Perencanaan dan penetapan standar pelayanan pada Kantor Kelurahan Wala-Walaya Kecamatan Tallo Kota Makassar* [Skripsi, Universitas]. <https://doi.org/10.33509/admit.v2i1.2550>
- Ichwan, M., & Ilham, M. (2022). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Loang. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 45–56.
- Mangkunegara, A. A. P. (2018). Kinerja pegawai dalam tinjauan budaya organisasi (Studi kasus). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 2(1), 12–20.
- Pasolong, H. (2022). Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada kinerja pegawai menggunakan metode analisis gap di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 6(3), 128–139.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Rangkuti, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 55–66.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace* (16th ed.). Pearson Education.
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi penelitian bisnis*. Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Refika Aditama. <https://doi.org/10.31227/osf.io/2rm84>
- Sugiyono. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.