

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat

Ni Luh Putu Dian Sukmarini <sup>(1)</sup>

I Gede Putu Kawiana <sup>(2)</sup>

Komang Ary Pratiwi <sup>(3)</sup>

<sup>(1)(2)(3)</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia  
e-mail : [diansukmarini15@gmail.com](mailto:diansukmarini15@gmail.com)

### ABSTRACT

*The formulation of the problem and the purpose of this study is to determine the partial and simultaneous influence of service quality and employee performance on community satisfaction. This research was conducted at the Kerambitan Village Office of Tabanan Regency. The number of samples in this study was 96 respondents, with non-probability sampling methods, especially purposive sampling. Data collection was carried out through observation, interviews and questionnaires. The analysis technique used is multiple linear regression. The results of the analysis show that partially the variables of Service Quality and Employee Performance have a positive and significant effect on Community Satisfaction and the simultaneous influence of the variables of Service Quality and Employee Performance on Community Satisfaction at the Kerambitan Village Office. This is evidenced by the value of  $F_{hitung} = 164.616$  greater than the value of  $F_{tabel} = 3.09$ . The value of the coefficient of determination was obtained 78% while the remaining 22% was influenced by other factors that were not studied in this study. So it can be concluded that the Quality of Service and Employee Performance simultaneously have a positive and significant effect on Community Satisfaction at the Kerambitan Village Office. It is recommended to the Kerambitan Village Office to further improve higher quality services and balanced with good employee performance, so that service users feel more satisfied in using public services, especially at the Kerambitan Village Office.*

**Keywords :** *Quality of Service; Employee Performance; Community Satisfaction*

### ABSTRAK

Rumusan masalah dan tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Kerambitan Kabupaten Tabanan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden, dengan metode *non probability sampling* khususnya *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat serta adanya pengaruh secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Kerambitan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} = 164,616$  lebih besar dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel} = 3,09$ . Nilai koefisien determinasi didapat 78% sedangkan sisanya sebesar 22% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja

---

Pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Kerambitan. Disarankan kepada Kantor Desa Kerambitan untuk lebih meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas dan diimbangi dengan kinerja pegawai yang lebih baik lagi, sehingga masyarakat pengguna layanan merasa lebih puas dalam menggunakan layanan publik khususnya pada Kantor Desa Kerambitan.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan; Kinerja Pegawai; Kepuasan Masyarakat**

## **Pendahuluan**

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam pasal 1 Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Maka dari itu, diperlukannya sistem pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan tersebut sebagaimana yang telah diamanatkan, sehingga sistem pelayanan yang diperlukan dapat diterapkan kepada masyarakat agar memperoleh pelayanan yang memuaskan sesuai dengan harapan masyarakat maupun sesuai dengan tujuan nasional.

Dilihat pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dalam kondisi saat ini serta perkembangan masyarakat yang semakin kritis, posisi dan peran aparat dalam hal pelayanan publik memiliki peran yang penting serta dapat memberikan perkembangan dari yang biasanya mengatur dan memerintah, berkembang menjadi melayani dan mengayomi tanpa diskriminatif.

Kualitas pelayanan sendiri adalah tentang bagaimana penyedia layanan dapat memberikan kesempurnaan pelayanan untuk memenuhi permintaan dan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat sesuai dengan apa yang mereka harapkan, sehingga masyarakat merasa puas terhadap instansi penyedia layanan tersebut. Pratiwi, dkk (2020) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja terhadap hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, masyarakat pengguna layanan akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka masyarakat pengguna layanan akan merasa

---

puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka masyarakat pengguna layanan akan merasa amat puas atau senang, maka suatu instansi diupayakan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sesuai dengan harapan mereka.

Kinerja pegawai mencangkup pekerjaan seorang/individu dalam suatu instansi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang dimana hal tersebut telah menjadi tugas dan tanggung jawab yang dibebankan. Pasolong (2020) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang telah dilakukan oleh seorang pegawai dalam periode tertentu. Sehingga pegawai dalam suatu instansi diharapkan dapat memperlihatkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Kerambitan yang menjadi salah satu dari pelaksana pelayanan publik yaitu Kantor Desa Kerambitan yang beralamat di Jl. Wirabumi, Kerambitan, Kec. Kerambitan, Kabupaten Tabanan yang merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan jasa pelayanan bagi masyarakat. Kantor Desa Kerambitan melaksanakan pelayanan di bidang administrasi kependudukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti awal kepengurusan KTP, KK, akta kelahiran, keterangan kematian, keterangan usaha, keterangan ekonomi lemah dan lain sebagainya.

Berdasarkan data dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah pengguna layanan Kantor Desa Kerambitan pada tahun 2020 dan mengalami penurunan kembali di tahun 2021 dan 2022. Angka-angka tersebut didapat dari laporan pengguna layanan yang merupakan akumulasi dari seluruh keperluan yang diinginkan masyarakat seperti pembuatan suket (surat keterangan) usaha, suket ahli waris, suket penghasilan orang tua, dan lain sebagainya, sehingga adanya data tersebut akan digunakan oleh peneliti untuk membatasi populasi penelitian.

Dari data jumlah pengguna layanan Kantor Desa Kerambitan tersebut juga dapat mencerminkan kualitas pelayanan maupun kinerja pegawai kantor desa kerambitan yang kurang maksimal, sehingga terlihat adanya fluktuasi atau peningkatan dan penurunan jumlah pengguna layanan setiap tahunnya. Hal inipun didukung dari hasil pra-survey (studi awal) yang dilakukan terhadap 30 orang masyarakat Desa Kerambitan dengan memberi pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kantor Desa Kerambitan yang menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang merasa kurang puas bahkan tidak puas dengan kualitas pelayanan maupun kinerja pegawai pada Kantor Desa Kerambitan. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 10 orang masyarakat, hanya 3 orang diantaranya menyatakan puas dengan kualitas pelayanan maupun kinerja pegawai pada Kantor Desa Kerambitan.

---

Hasil dari studi awal dan wawancara tersebut menunjukkan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang menarik perhatian untuk diteliti lebih lanjut yaitu adanya masyarakat yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan maupun kinerja pegawai pada Kantor Desa Kerambitan. Ketidakpuasan ini diungkapkan masyarakat karena pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan yang diharapkan seperti jadwal atau waktu pelayanan yang kurang konsisten serta kinerja pegawai yang lambat, kurangnya daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat dan pegawai yang diperlukan terkadang tidak ada di kantor saat jam kerja.

Selain kualitas pelayanan yang memadai sesuai dengan harapan, juga diperlukannya kinerja pegawai yang mendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas dengan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yang diberikan. Hal ini didukung oleh Amelia (2016) yang menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan adalah positif. Begitupula dengan Pramularso (2020) yang juga menyatakan bahwa secara simultan dan parsial kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian Kowimbin dkk (2017) menunjukkan bahwa Secara parsial, semua dimensi kualitas pelayanan publik berpengaruh secara positif dan nyata atau signifikan pada taraf uji 5 %, kecuali dimensi berwujud yang tidak signifikan pada taraf uji 5 % namun signifikan pada taraf uji 10 %. Tiza, dkk (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Mayasari (2020) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Desa sebesar 47,4%, sedangkan sisanya sebesar 52,6% dipengaruhi oleh variable lain selain kualitas pelayanan seperti keberadaan kantor, sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan sebagainya.

Wardani, dkk (2021) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari realibilitas dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman KTP. Sedangkan tangible dan responsiveness secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman KTP. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka dalam penelitian ini hipotesis dirumuskan sebagai berikut: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Kerambitan

Hasil penelitian Herman (2017) menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Begitupula penelitian Vellayati, dkk (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan publik

---

terhadap kepuasan masyarakat yang dimana kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 35,5%. Begitu pula dengan hasil penelitian Virgiawansyah dkk (2019) yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Yang dimana 51,7% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian. Sedangkan 48,3% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitiannya. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka dalam penelitian ini hipotesis dirumuskan sebagai berikut: Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Kerambitan

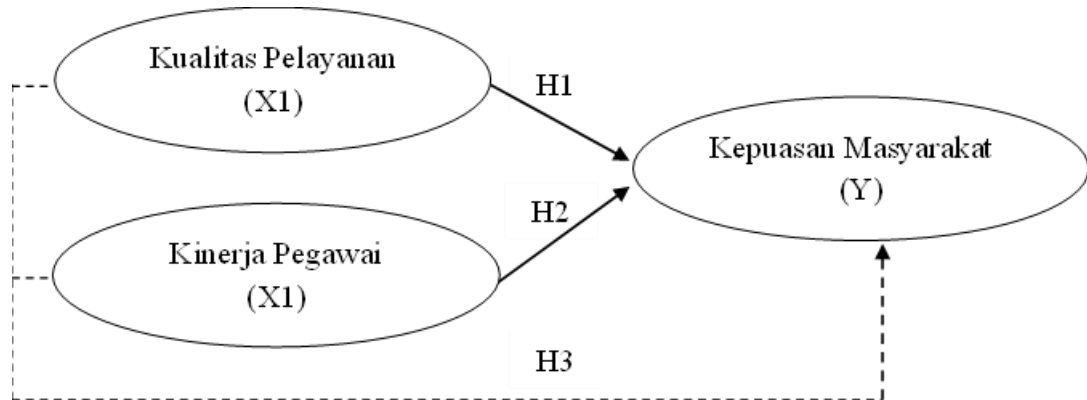
Hasil penelitian Siswadi (2016) menunjukkan bahwa berdasarkan nilai  $t$  hitung variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan memiliki arah hubungan positif sedangkan kinerja karyawan berpengaruh tidak signifikan. Selain itu, uji  $F$  menunjukkan secara bersama-sama/simultan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pramularso (2020) dalam penelitiannya menunjukkan hasil secara simultan dan parsial kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka dalam penelitian ini hipotesis dirumuskan sebagai berikut: Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Kerambitan

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Kerambitan yang berlokasi di Jl. Wirabumi, Kerambitan, Kec. Kerambitan, Kabupaten Tabanan, Bali 82161. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), dan Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Desa Kerambitan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh subjek penelitian yaitu seluruh masyarakat desa Kerambitan yang menggunakan pelayanan Kantor Desa Kerambitan yang berjumlah 2.538 orang. Berdasarkan perhitungan dengan rumus slovin maka sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 95,93 responden yang dibulatkan menjadi 96 responden. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, studi dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen penelitian validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji  $t$  dan uji  $F$ .

Adapun rancangan penelitian yang mengambil judul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Kerambitan, ditemukan fenomena atau permasalahan yang pada khususnya terkait dengan kepuasan masyarakat. Dimana

Kantor Desa Kerambitan harus meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawainya serta lebih memperhatikan kepuasan masyarakat pengguna layanan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dimana dalam penelitian ini dilakukan pengamatan pada beberapa variabel untuk menggambarkan sesuatu dari variabel yang diteliti secara khusus.



**Gambar 1 Kerangka Berfikir**

Sumber : Pramularso (2020)

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Uji Asumsi Klasik

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas**

Test Statistic	.066
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c</sup>

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai *Asymp, Sig, (2-tailed)* sebesar 0,200. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp, Sig, (2-tailed)* lebih besar dari nilai *alpha* 0,05.

**Tabel 2. Uji Multikolinieritas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
(Constant)	6,417	1,668			3,847,000			
1 Kualitas Pelayanan	,248	,060	,402		4,167,000	,254	3,938	
Kinerja Pegawai	,439	,083	,512		5,300,000	,254	3,938	

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 2 hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai tolerance  $\geq 0,1$ , begitu juga dengan hasil perhitungan nilai VIF, seluruh variabel memiliki nilai  $VIF \leq 10$ . Hal ini berarti bahwa pada model regresi yang dibuat tidak terdapat gejala multikolinieritas.

**Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
(Constant)	.916	1.492		.614	.541
1 Citra Perusahaan	.184	.073	.417	2.536	.173
Kualitas Pelayanan	-.069	.035	-.324	-1.970	.153

a. Dependent Variable: res\_2

Sumber: data diolah, 2023

Pada Tabel 3 ditunjukkan bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Berarti didalam model regresi ini tidak terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Analisis Regresi Linier Berganda****Tabel 4. Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1 (Constant)	6,417	1,668		3,847	,000
Kualitas Pelayanan	,248	,060	,402	4,167	,000
Kinerja Pegawai	,439	,083	,512	5,300	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui persamaan regresinya:  $Y = 6,417 + 0,248 X_1 + 0,439 X_2 + e$ . Interpretasi dari koefisien regresi:

$\alpha = 6,417$  secara statistik menunjukkan bahwa nilai constant sebesar 6,417 yang artinya apabila variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan kinerja pegawai ( $X_2$ ) tidak mengalami perubahan maka kepuasan masyarakat ( $Y$ ) akan sebesar konstan 6,417.

$\beta_1 = 0,248$  secara statistik menunjukkan ada pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 0,248 yang artinya setiap terjadi kenaikan (adanya) kualitas pelayanan maka akan menyebabkan meningkatnya kepuasan masyarakat dengan syarat variabel lain diasumsikan sama tidak mengalami perubahan.

$\beta_2 = 0,439$  secara statistik menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kinerja pegawai ( $X_2$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 0,439 yang artinya setiap terjadi kenaikan (adanya) kinerja pegawai yang baik maka akan menyebabkan meningkatnya kepuasan masyarakat dengan syarat variabel lain diasumsikan sama tidak mengalami perubahan.

## Analisis Determinasi

**Tabel 5. Analisis Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,883 <sup>a</sup>	,780	,775	2,24443

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5 koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai R Square sebesar 0,780. hal ini berarti 78,0% variasi variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel independen kualitas pelayanan (X1), dan kinerja pegawai (X2). Sedangkan sisanya (100% - 78% = 22%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model penelitian seperti disiplin kerja, budaya organisasi dan kepemimpinan.

### Hasil Uji Pengaruh Parsial Uji T (*T-Test*)

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Desa Kerambitan

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 4,167$  dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel} = 1,985$ , maka ternyata nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ , dan  $t_{hitung}$  berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Secara parsial variable kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Koefisien regresi  $\beta_1$  (variabel kualitas pelayanan) sebesar 0,248, artinya jika terjadi peningkatan pada variabel kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat pada Kantor Desa Kerambitan akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lalolorang (2021) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Mayasari (2020) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Desa.

#### Pengaruh Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Desa Kerambitan

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 5,300$  dibandingkan dengan nilai



$t_{tabel} = 1,985$ , maka ternyata nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ , dan  $t_{hitung}$  berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Ini berarti bahwa secara statistik untuk uji dua sisi pada taraf kepercayaan ( $\alpha$ ) = 5%, secara parsial variable kinerja pegawai (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Kinerja yang baik merupakan langkah menuju pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, kinerja juga merupakan alat atau sarana penentu dalam mencapai tujuan atau tingkat kepuasan penggunaannya. Pegawai diharapkan mampu untuk bekerja secara optimal dan berupaya untuk meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat, hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Kerambitan.

Koefisien regresi  $\beta_2$  (variabel kinerja pegawai) sebesar 0,439, artinya jika terjadi peningkatan pada variabel kinerja pegawai maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik kinerja pegawai yang ada pada Kantor Desa Kerambitan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Herman (2017) menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Begitupula dengan hasil penelitian Virgiawansyah dkk (2019) yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

### Hasil Uji Pengaruh Simultan Uji F (*F-Test*)

Tabel 8. Hasil Uji *F-test*

		ANOVA <sup>a</sup>				
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1658,504	2	829,252	164,616	,000 <sup>b</sup>
	Residual	468,486	93	5,037		
	Total	2126,990	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah, 2023

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} = 164,616$  dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel} = 3,09$ , maka ternyata nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$ , dan  $t_{hitung}$  berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Ini berarti bahwa secara statistik untuk uji satu sisi pada taraf kepercayaan ( $\alpha$ ) = 5%, secara simultan kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada Kantor Desa Kerambitan sudah baik, hal ini dilihat dari Kantor Desa Kerambitan menyediakan tempat yang terbaik untuk memberikan pelayanan pada

masyarakat. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Santoso (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP elektronik. Siswadhi (2016) berdasarkan uji F juga menunjukkan secara bersama-sama/simultan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Begitupula Pramularso (2020) dalam penelitiannya menunjukkan hasil secara simultan dan parsial kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat simpulan hasil penelitian yaitu 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Kerambitan. 2) Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Kerambitan. 3) Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Kerambitan. Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan, maka dapat dirangkum saran sebagai berikut: Kantor Desa Kerambitan lebih mengoptimalkan pelayanan melalui telepon atau call center dan dapat menerapkan digitalisasi yang diharapkan dapat mempermudah akses pelayanan kepada masyarakat. Memperhatikan tingkat absensi pegawai, lebih meningkatkan pengawasan kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pegawai yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Pimpinan diharapkan meningkatkan pengawasan terhadap waktu kerja pegawai agar pelayanan berjalan dengan optimal.

### **Daftar Pustaka**

- Adi, I. G. P., Bagia, I. W., & Cipta, W. (2019). Pengaruh Promosi Jabatan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(1), 52-59.
- Amelia, R., & Rodhiyah, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS. Pelabuhan Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 163-172.
- Anim, A. Indiani, Ni Luh Putu. 2020. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Kembali (Studi Kasus Pada Start Up Coffee Renon Denpasar). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*. Issn: 2528-1208 Vol. 5. No.1. Hal. 99-108.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21-32.
- Dewi, A. P., Sanjaya, P. K. A., & Swara, N. N. A. A. V. (2021). Peran Semangat Kerja Memediasi Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak DPRD Provinsi Bali. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Parwisata*, 1(2), 581-592.

- 
- Effendy, A. A., & Fitria, J. R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Modernland Realty, Tbk). *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 2(2).
- Efrinawati, E., Yusup, Y., Norawati, S., & Supardi, S. (2022). Pengaruh Budaya Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya pada Kinerja Pegawai Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi Riau. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(3), 2681-2696.
- Herman, H., & Tobing, V. C. L. (2017). Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan KTP-el Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi di Kecamatan Batam Kota, Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 2(1), 61-75.
- Hutagalung, M. A. K. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap minat masyarakat menjadi nasabah bank syari'ah. *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative*, 1(2), 228-239.
- Kristanto, J. O. (2018). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Café One Eighteenth Coffee. *Agora*, 6(1).
- Leonita, N. (2020). Determinasi Pengembangan Karier Dan Kinerja Pegawai Kompetensi Dan Beban Kerja (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(2), 155-167.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68-74.
- Pratiwi, K. A., Suartina, I. W., Kusyana, D. N. B., & Dewi, I. A. M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Ratu Hotel (Ex. Queen Hotel) Denpasar Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), 17-30.
- Rohmad, Z. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan. *Habitus: Jurnal Pendidikan, Sosiologi, & Antropologi*, 1(1), 24-41.
- Sandewa, F. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Kabupaten Banggai Kepulauan. *Jurnal Clean Government*, 1(2), 90-110.
- Sari, J. P., Noor, M., & Djumlani, A. (2019). Pengaruh Semangat Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *Ejournal Pemerintah Integr*, 7(1).