

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Balai Desa Bangsri, Bulakamba, Brebes)

<sup>1</sup> Vindi Astuti, <sup>2</sup> Khalid Iskandar, <sup>3</sup> Hendri Sucipto

<sup>1-3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi, Brebes, Indonesia

Email : [vindymanajemenumus@gmail.com](mailto:vindymanajemenumus@gmail.com) [iskandar.camantara@gmail.com](mailto:iskandar.camantara@gmail.com) [hendrisucipto313@gmail.com](mailto:hendrisucipto313@gmail.com)

Korespondensi : [vindymanajemenumus@gmail.com](mailto:vindymanajemenumus@gmail.com)

**Abstract.** *The problem that arises at this time is satisfaction with the service from the performance of government employees for the community, both at the village level to the national level. This research was conducted on the basis of problems that arise in the community from what they have received so far from Bangsri Village government services. Whether or not the community is satisfied is the direct experience of the community from service and employee performance for what has been obtained. This research was conducted in Bangsri Village, Bulakamba District, Brebes Regency from March 2023 to July 2023. The population in this study was 12,749 people and the sample for this study was 99 respondents. The testing tool and data analysis in this study used SPSS 26 with the method of testing and analysis through validity testing, reliability testing, classical assumption tests (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, t test, F test, Coefficient of Determination test. Results in this study shows that service quality has a significant effect on community satisfaction, as evidenced by the t value for variable X1 (4.671) greater than t table (1.661). The performance of village government officials has a significant effect on community satisfaction, this is evidenced by the t value calculated for variable X2 (2.936) is greater than t table (1.661) and the significant value of t X2 is less than 0.05 or 0.009 < 0.05. Quality of service and performance of village government officials has a significant effect on community satisfaction, this result is indicated by a significant value of 0.000 greater than 0.05 and a calculated F value of 142.898 greater than F table 3.938. Service Quality and Performance of Village Government Apparatuses is able to predict the dependent variable, namely Community Satisfaction of 94.4%, the remaining 5.6% is explained by other variables outside this research.*

**Keywords:** *Service quality, Performance of Village Government Apparatus, and Community Satisfaction*

**Abstrak.** Permasalahan yang timbul saat ini adalah kepuasan atas pelayanan dari kinerja pegawai pemerintahan bagi masyarakat baik di tingkat desa sampai tingkat nasional. Penelitian ini dilakukan atas dasar permasalahan - permasalahan yang timbul di masyarakat dari apa yang sudah diterimanya selama ini dari pelayanan pemerintahan Desa Bangsri. Puas atau tidaknya masyarakat adalah pengalaman masyarakat secara langsung dari pelayanan serta kinerja pegawai atas apa yang sudah diperoleh. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Bangsri Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes dari Maret 2023 hingga Juli 2023. Populasi pada penelitian ini sejumlah 12.749 jiwa dan untuk sampel penelitian ini yaitu sejumlah 99 responden. Alat pengujian dan analisa data pada penelitian ini menggunakan SPSS 26 dengan metode pengujian dan analisa melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji t, uji F, uji Koefisien Determinasi. Hasil pada penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dibuktikan dengan nilai t hitung untuk variabel X1 (7,209) lebih besar dari t tabel (1,661). Kinerja aparatur pemerintah desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung untuk variabel X2 (6,649) lebih besar dari t tabel (1,661) dan nilai signifikan t X<sub>2</sub> lebih kecil dari 0,05 atau 0,009 < 0,05. Kualitas pelayanan dan kinerja aparatur pemerintah desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hasil ini ditunjukkan dengan nilai signifikan adalah sebesar 0,000 lebih besar dari 0,05 dan nilai F hitung sebesar 335,133 lebih besar dari F tabel 3,938. Kualitas Pelayanan dan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa mampu menerangkan variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat sebesar 87,5%, sisanya 12,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kinerja Aparatur Pemerintah Desa, dan Kepuasan Masyarakat

### PENDAHULUAN

Dalam organisasi pemerintah agar terlihat semakin baik dalam melayani dalam segi efektivitas maupun efisiensi semua kegiatan yang sudah dikerjakan. Lestari & Iskandar,

Received: November 30, 2023; Accepted: Januari 25, 2024; Published: Mei 30, 2024

\* Vindi Astuti , [vindymanajemenumus@gmail.com](mailto:vindymanajemenumus@gmail.com)

(2021), Kualitas Pelayanan berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, dan dengan tetap mempertimbangkan keinginan masyarakat. Keunggulan pelayanan didefinisikan sebagai jenis atau sikap karyawan/pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat/ masyarakat yang merasa puas. Semakin singkat waktu dan tepat dalam melayani masyarakat maka akan semakin lebih baik Kualitas Pelayanan nya. Peningkatan pelayanan yang semakin baik kepada masyarakat maka mempengaruhi tingkat dari kepuasan yang masyarakat rasakan, sehingga mutu pelayanan akan semakin terus meningkat dan baik. Permasalahan yang timbul saat ini adalah kepuasan atas pelayanan dari kinerja pegawai pemerintahan bagi masyarakat baik di tingkat desa sampai tingkat nasional. Penelitian ini dilakukan atas dasar permasalahan-permasalahan yang timbul di masyarakat dari apa yang sudah diterimanya selama ini dari pelayanan pemerintahan Desa Bangsri. Puas atau tidaknya masyarakat adalah pengalaman masyarakat secara langsung dari pelayanan serta kinerja pegawai atas apa yang sudah diperoleh.

Permasalahan atas puas dan tidaknya masyarakat di Desa Bangsri, Bulakamba, Brebes sangat erat kaitannya dengan tingkat pelayanan dan kinerja pegawai/aparatur desa di kantor balai Desa Bangsri. Untuk mewujudkan Kualitas Pelayanan yang baik untuk pemerintahan desa, dan dalam meningkatkan kinerja desa, pemerintah atau organisasi mempunyai kewajiban yang selalu dilakukan serta dapat mewujudkan Kualitas Pelayanan, karena kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pemerintah itu sangat penting. Menurut Iskandar et al., (2020), Konsep Kualitas Pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan.

Kinerja aparatur pemerintah Desa harus terus diperbaiki dan terus berbenah agar pelayanan pada masyarakat dapat maksimal dan masyarakat pun merasa puas dengan kinerjanya. Organisasi harus memprioritaskan pegawai yang berkeahlian dan memiliki kinerja yang baik agar dapat dilatih, dimotivasi, dan dikembangkan sesuai yang dikehendaki organisasi dalam mempertahankan pegawai yang berkualitas. Salah satu alat ukur untuk menentukan efektifitas organisasi adalah hasil kinerja pegawai. Kinerja pegawai sangat diharapkan oleh organisasi dalam rangka merealisasikan visi dan misi organisasi. Menurut Yoga et al., (2019), di dalam suatu instansi seringkali menghasilkan kinerja kerja yang berbeda-beda setiap individu pegawai. Adanya perbedaan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya seperti motivasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja. Kinerja pegawai merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam kurun waktu tertentu (Alfina et al., 2019).

Kepuasan masyarakat dapat menjadi indikator penting untuk mengukur kinerja pegawai/aparatur Desa. Masyarakat yang merasa puas dengan layanan dapat memberikan sinyal bahwa pegawai yang bekerja telah memberikan kinerja terbaiknya. Kepuasan masyarakat menurut Rahmawati et al., (2022), perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Sedangkan menurut Yolanda & Rosy, (2022), Kepuasan masyarakat merupakan penilaian berupa pendapat atas penerimaan layanan publik oleh pemberi pelayanan publik yakni pemerintah atau pegawai kantor pada suatu instansi pemerintahan. Kepuasan masyarakat dapat tercapai jika bentuk pemberian pelayanan kepada penerima layanan memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat atas pelayanan dan kinerja aparatur Pemerintah Desa Bangsri menjadi fokus perhatian secara terus menerus selama ini. Masyarakat saat ini yang semakin kritis, pintar dan berani mengungkapkan atas puas atau tidaknya pelayanan dan kinerja para aparatur Desa, menjadikan Pemerintah Desa Bangsri harus terus berbenah agar dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, dan hal ini harus dibenahi dari mulai kinerja aparatur Desa yang harus ditingkatkan.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan dan dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut: 1) apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bangsri?: 2) apakah kinerja aparatur pemerintah desa memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bangsri?: 3) apakah kualitas pelayanan dan kinerja aparatur pemerintah desa memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bangsri?.

Tujuan penelitian ini juga untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja aparatur pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bangsri.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Setiadi et al., (2022), Kualitas layanan bertujuan untuk menyediakan apa yang dibutuhkan pelanggan dan pengiriman tepat waktu untuk menyeimbangkan kebutuhan konsumen. Kualitas Pelayanan yaitu bentuk layanan yang diberikan kepada pelanggan yang dikategorikan kedalam harapan dan kenyataan atas layanan yang diterima oleh pelanggan (Ulfa & Mayliza, 2019). Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Kualitas Pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari

pelayanan yang diberikan (Iskandar et al., 2020). Untuk dapat menilai sejauh mana Kualitas Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Menurut (Riyanto, 2018) Kualitas Pelayanan dimensinya meliputi:

**1. Tangibles (Bukti Fisik), indikatornya meliputi:**

- a. Penampilan petugas
- b. Tempat pelayanan
- c. Peralatan petugas
- d. Ketersediaan formulir

**2. Reliability (Kehandalan), indikatornya meliputi:**

- a. Kecepatan pelayanan
- b. Penyelesaian administrasi
- c. Penjelasan petugas
- d. Penyelesaian pekerjaan

**3. Responsiveness (Daya Tanggap), indikatornya meliputi:**

- a. Menanggapi keluhan
- b. Keramahan petugas
- c. Kemampuan menjawab permasalahan
- d. Kecepatan menyelesaikan masalah

**4. Assurance (Jaminan), indikatornya meliputi:**

- a. Jaminan tepat waktu
- b. Jaminan pelayanan cepat
- c. Jaminan laporan biaya akurat

**5. Empathy (Empati), indikatornya meliputi:**

- a. Kemudahan pelayan
- b. Kemudahan informasi
- c. Biaya jelas

Menurut Yoga et al., (2019), kesuksesan suatu instansi sangat erat hubungannya dengan kualitas kerja para anggotanya, maka instansi dipinta agar selalu mengembangkan serta meningkatkan kinerja dari tiap pegawainya. Kinerja artinya hasil kerja yang bisa ditunjukkan ataupun penampilan kerja seorang pegawai. Maka dari itu, kerja pegawai bisa dilihat dari hasil kerja, tugas maupun hasil aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator- indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu (Pratama & Widowati, 2019). Kinerja pegawai merupakan hal yang penting dalam pengolahan sumber daya manusia adalah mengenai kinerja pegawai. Kinerja pegawai

merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam kurun waktu tertentu (Alfina et al., 2019).

Kinerja merupakan sesuatu yang dapat ditunjukkan pegawai dari apa yang dihasilkan. Oleh karena itu, kinerja pegawai dapat dilihat dari semua yang dihasilkan atas pekerjaan, tugas maupun aktifitas dalam waktu tertentu (Pramulaso, 2020). Kinerja pegawai terdiri dari indikator berikut:

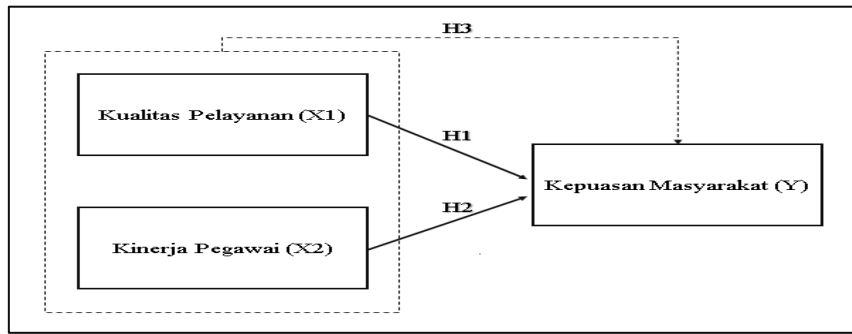
1. Kuantitas dari kerja
2. Kerja berkualitas
3. *Team work*
4. *Knowledge* kerja
5. Kerja mandiri
6. Kedisiplinan
7. *Pengetahuan tentang* kebijakan serta tujuan organisasi
8. Kemampuan supervisi dan teknik

Menurut Mufida & Adam, (2018), Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan. Apabila hasil kinerja produk/ jasa lebih rendah dibandingkan harapan, maka pembeli akan merasa kecewa. Perasaan senang atau kecewa akan timbul ketika seseorang membandingkan kinerja (hasil) produk terhadap kinerja yang diharapkan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas masyarakat, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang akan diperoleh semakin meningkat (Natalia et al., 2019). Hubungan yang terjalin antara masyarakat dengan pemberi layanan menjadi semakin dekat, sehingga menjadi pengaruh yang utama terciptanya loyalitas dari masyarakat, menciptakan rekomendasi dari satu orang ke orang lain, reputasi baik di mata masyarakat (Natalia et al., 2019). Menurut (Riyanto, 2018), indikator dari kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Syarat pelayanan
3. Kejelasan petugas
4. Kedisiplinan petugas layanan
5. Tanggung jawab petugas layanan
6. Kemampuan petugas layanan
7. Keadilan mendapatkan pelayanan
8. Sopan dan ramah
9. Biaya yang wajar
10. Jadwal pelayanan yang pasti
11. Kenyamanan lingkungan
12. Keamanan pelayanan

**Gambar 1** Kerangka Berpikir



Sumber: data diolah (Juli, 2023)

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada filosofi positivis dalam studi populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel adalah acak, pengumpulan data melalui alat penelitian dan analisis data dengan statistik kuantitatif, yang tujuannya adalah untuk melakukan pemeriksaan pada hipotesis yang sudah dinyatakan (Susilo et al., 2022).

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Bangsri Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes dari Maret 2023 hingga Juli 2023. Populasi pada penelitian ini sejumlah 12.749 jiwa dan untuk sampel penelitian ini yaitu sejumlah 99 responden Observasi wawancara, penelitian literatur dan penelitian kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini. Metode yang digunakan dalam analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), analisis pengujian hipotesis yang terdiri dari uji-t dan uji-F, analisis koefisien determinasi. Operasional variabel digunakan untuk membuat dimensi dan indikator untuk terhubung ke penelitian. Terdapat tiga variabel dalam penelitian yaitu kualitas kera (X1), kinerja aparatur pemerintah desa (X2) dan kepuasan masyarakat (Y).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

**Tabel 1, Uji validitas dan uji reliabilitas**

Variabel	Nama Variabel	Uji Validitas	Uji Reliabilitas
X1	Kualitas pelayanan	Valid	Reliabel
X2	Kinerja Aparatur Pemerintah Desa	Valid	Reliabel
Y	Kepuasan masyarakat	Valid	Reliabel

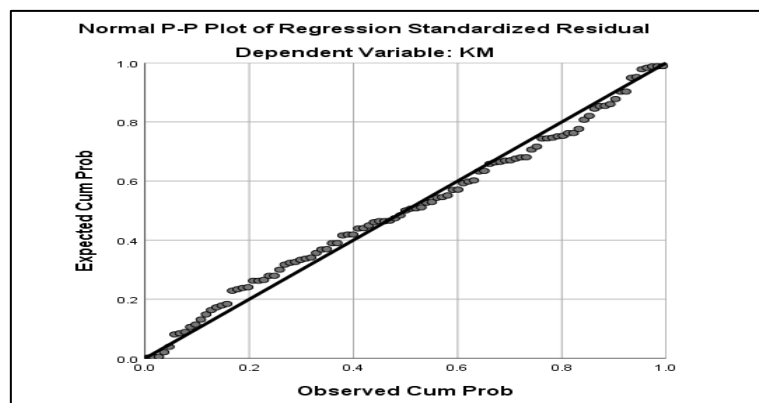
Sumber: data diolah (Juli, 2023)

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan, terlihat bahwa r-hitung dari perubahan indikator modal usaha, lokasi usaha dan keberhasilan usaha memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan r-tabel (0,1975), yaitu. indikator yang diterapkan. telah membuktikan valid sebagai alat pengukur variabel. Konsistensi setiap pernyataan terkait variabel modal usaha, lokasi usaha dan keberhasilan usaha dalam penelitian ini menunjukkan *Cronbach's alpha* > 0,60. Oleh karena itu, dinyatakan reliabel di semua variabel.

## 2. Analisis uji asumsi klasik

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data dapat memiliki pengaruh/ terdistribusi normal atau tidak normal (Muafatun et al., 2022). Uji normalitas yang akan dilakukan adalah *SResid p-plot*, yang mengasumsikan bahwa normalitas dapat terwujud ketika titik-titik pada plot mengarah ke sumbu (garis) diagonal. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 2, Hasil Pengujian**



Sumber: data diolah (Juli, 2023)

Dilihat dari gambar di atas, kurva residual standar dan titik-titik tersebut mengikuti garis lurus. Pola titik-titik tersebut yang berupa garis lurus seperti gambar di atas membuktikan bahwa data berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk memeriksa apakah ada kesesuaian antar variabel independen (*independen*). Uji multikolinearitas dilakukan dengan membandingkan nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor (VIF)* dengan nilai yang telah ditentukan. Nilai yang umum digunakan untuk menunjukkan multikolinearitas adalah nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  dan nilai *VIF*  $\geq 10$  (Sari et al., 2022). Hasil uji multikolinearitas untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2 , Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics

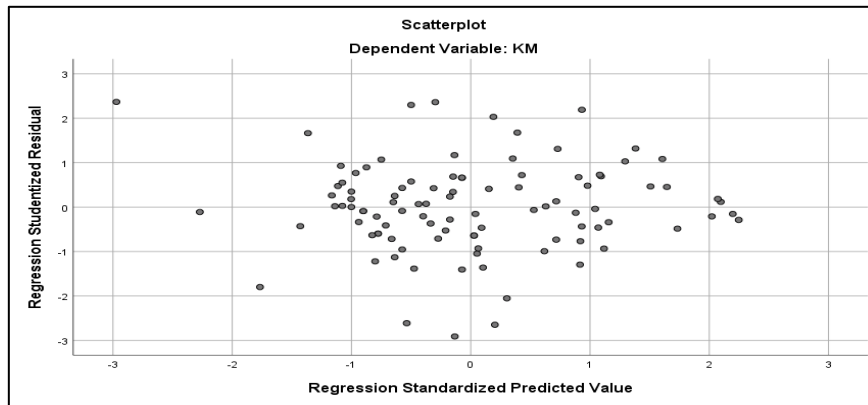
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-7.590	3.724		-2.038	.044		
	Kualitas Pelayanan	.577	.080	.505	7.209	.000	.266	3.759
	Kinerja Aparatur	.765	.115	.466	6.649	.000	.266	3.759

a. Dependent Variable: KM  
 Sumber: data diolah (Juli, 2023)

Berdasarkan uji multikolinearitas dengan SPSS, bahwa variabel bebas menunjukkan bahwa nilai VIF = 3,759 kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* 0,266 lebih dari 0,1 maka dapat dirumuskan bebas multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menampilkan bentuk yang muncul ketika terdapat variansi yang tidak sama pada residual pengamatan. Dinyatakan baik bila tidak terjadi heteroskedastisitas dengan melihat plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dan residual SRESID (Sari et al., 2022).

**Gambar 3 ,Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: data diolah (Juli, 2023)

Berdasarkan hasil pengujian, titik data tidak konvergen, hanya bertumpuk naik atau turun. Dan polanya tidak berupa gelombang lebar. Yang kemudian mengecil dan mengembang kembali, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis digunakan untuk menginterpretasikan besarnya korelasi antara variabel-variabel yang independen, yaitu modal usaha (X1), lokasi usaha (X2), dan variabel dependen, yaitu keberhasilan usaha (Y). Uji-t digunakan untuk menelusuri pengaruh variabel independen terhadap satu variabel dependen pada tingkat signifikansi 0,05 dan membandingkan nilai t dengan t tabel (Sari et al., 2022).

**Tabel 3 , Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7.590	3.724		-2.038	.044



	Kualitas Pelayanan	.577	.080	.505	7.209	.000
	Kinerja Aparatur	.765	.115	.466	6.649	.000

a. Dependent Variable: KM

Sumber: data diolah (Juli, 2023)

Hasil dari Uji t menunjukkan Nilai signifikan yang menunjukkan pengaruh X1 terhadap Y adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $7,209 > t$  tabel 1,661, maka dapat disimpulkan bahwa H1 dapat diterima dan berpengaruh signifikan X1 terhadap Y. Pengujian hipotesis kedua (H2). Nilai signifikan menunjukkan pengaruh X2 terhadap Y yaitu angka  $0,009 < 0,05$  dan nilai t hitung  $6,649 > t$  tabel 1,661 maka dapat disimpulkan bahwa H2 dapat diterima dan dapat diartikan berpengaruh signifikan X2 terhadap Y.

Uji F menunjukkan bahwa semua variabel independen (kualitas pelayanan dan kinerja aparatur pemerintah desa) yang diterapkan pada model regresi memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) (Sari et al., 2022).

**Tabel 4 , Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22893.541	2	11446.771	335.133	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3278.964	96	34.156		
	Total	26172.505	98			

a. Dependent Variable: KM

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

Sumber: data diolah (Juli, 2023)

Hasil dari uji f Nilai signifikansi X1 dan X2 pada Y adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $335,133 > F$  Tabel 3,938, maka H3 dinyatakan diterima dan berpengaruh signifikan X1 dan X2 terhadap Y secara bersamaan.

Uji koefisien determinasi menjelaskan bahwa besaran persentase yang penting dalam regresi karena dapat mewakili bagus tidaknya model regresi yang diestimasi (Sari et al., 2022).

**Tabel 5 , Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.935 <sup>a</sup>	.875	.872	5.844

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

b. Dependent Variable: KM

Sumber: data diolah (Juli, 2023)

Besarnya pengaruh variabel modal usaha dan lokasi usaha terhadap variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 87,5%, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

## KESIMPULAN

Dari hasil pemaparan yang telah disampaikan bertujuan guna mengetahui dan menganalisis pengaruh dari suatu kualitas pelayanan dan kinerja aparatur pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bangsri. Secara terinci dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bangsri. Aparatur pemerintah desa harus tepat dalam menjalankan/ meningkatkan kualitas pelayanan dalam upayanya meningkatkan kepuasan masyarakat. dengan meningkatkan kualitas pelayanan dalam upayanya yang dengan baik, maka kepuasan masyarakat akan meningkat;
2. Kinerja aparatur pemerintah desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bangsri. Semakin tinggi kinerja yang dilaksanakan aparatur pemerintah desa maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat desa Bangsri;
3. Kualitas pelayanan dan kinerja aparatur pemerintah desa berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bangsri. Pengaruh ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan kinerja aparatur pemerintah desa yang tepat yang dikerjakan mampu menghasilkan kepuasan masyarakat yang baik.
4. Selain itu, terdapat juga beberapa saran bagi aparatur pemerintah desa bangsri, upaya meningkatkan kepuasan masyarakat diharapkan dapat memperhatikan aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja aparatur pemerintah desa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfina, T., Kristiana, A., Mulyani, I. D., Iskandar, K., & Indriyani, A. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PO Dedy Jaya Brebes Tahun 2016–2018). *Journal of Economics and Management (JECMA)*, 1(1), 23–32.
- Iskandar, K., Armunanto, A., & Syaifulloh, M. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHADI SETIABUDI. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16, 24–34.
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>
- Muafatun, Syaifulloh, M., & Sucipto, H. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus pada Kantor Balai Desa Cimohong). *JIMAK*, 1(3).
- Mufida, A. R. N., & Adam, H. (2019). Pengaruh Pencapaian Penilaian Kinerja Puskesmas Terhadap Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Variabel Anteseden Belanja

- Langsung Apbd Dan Apbn (Studi Pada Puskesmas Di Kabupaten Madiun). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 25.
- Natalia, E., Hoyyi, A., & Santoso, R. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Menggunakan Pendekatan Partial Least Square (PLS) (Studi Kasus: Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah). *Jurnal Gaussian*, 6(3), 313–323. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/gaussian>
- Pramulaso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(1), 68–74.
- Pratama, A. H., & Widowati, N. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Upt Blk Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kudus. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1073–1088. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.123>
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Ecodemica*, 2(1), 117–124. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2911/pdf>
- Sari, F. N., Iskandar, K., & Sucipto, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas X1 (Studi Kasus di SMK Bhakti Praja Dukuhwaru). *Journal Economics and Management (JECMA)*, 3(01), 42–49.
- Setiadi, R., Setyowati, R., Iskandar, K., Syaifulloh, M., Abadiyah, A., Yulianto, A., & Ikhwan, S. (2022). The Effect of Perceived Price and Service Quality on Consumer Satisfaction of Healthy Baby Food Counters. *Food Science and Technology (United States)*, 10(2), 17–22. <https://doi.org/10.13189/fst.2022.100201>
- Susilo, M. A., Ikhwan, S., & Riono, S. B. (2022). Pengaruh Saluran Distribusi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Air Cleo. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 2(3).
- Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pdam Kota Padang*. 1–16. <https://doi.org/10.31219/osf.io/spmgv>
- Yoga, D., Yulianto, A., Indriyani, A., Setiadi, R., & Khojin, N. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pusat Statistik (BPS) Brebes. *Journal Economics and Management (JECMA)*, 1(1), 1–13.
- Yolanda, E. S., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Komunikasi Dan Kepribadian Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Driyorejo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3), 518–535. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.359>