

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jambur Pulau Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai

Analysis of the Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Jambur Pulau Village Office, Perbaungan District, Serdang Bedagai Regency

Haydina Wulan Dani¹, Siti Umami Arfah Nasution², Zulaili³, Hablil Ikhwana⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi, Universitas Alwashliyah, Medan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 October 2026

Revised 15 October 2026

Accepted 17 October 2026

Available online 19 October 2026

Keywords

Service Quality, Community Satisfaction, Pulau Village Office



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to determine the impact of service quality on community satisfaction at the Jambur Pulau Village Office. A quantitative research method was employed, utilizing a sample of 100 respondents. Data analysis involved simple linear regression and hypothesis testing (t-test), with processing performed using SPSS version 20.0. The study concludes that the service quality variable (X) influences community satisfaction (Y), as represented by the simple linear regression model: $Y = 6.572 + 0.824X$. The results show that t-calculated (14.557) exceeds t-table (1.984) and the significance value is 0.000 (< 0.05); consequently, the alternative hypothesis (H_a) is accepted and the null hypothesis (H_0) is rejected, indicating that service quality (X) has a significant effect on community satisfaction (Y). The coefficient of determination (R-squared) is 0.684, meaning that 68.4% of the variation in community satisfaction (Y) can be explained by the independent variable, service quality (X). The remaining 31.6% is attributed to factors outside the scope of this study.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Jambur Pulau. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data dilakukan melalui regresi linear sederhana dan pengujian hipotesis menggunakan uji t, dengan bantuan program SPSS versi 20.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y), yang ditunjukkan melalui persamaan regresi linear sederhana $Y = 6,572 + 0,824X$. Hasil uji hipotesis memperlihatkan bahwa nilai t hitung sebesar 14,557 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, yang berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,684 menunjukkan bahwa 68,4% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan sebagai variabel independen, sedangkan sisanya sebesar 31,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa merupakan garda terdepan pelayanan publik di Indonesia yang berwenang mengatur serta mengurus kepentingan masyarakat setempat sesuai Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Kantor Desa Jambur Pulau di Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai, berfungsi sebagai pusat administrasi dan sarana interaksi utama masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan, surat keterangan, hingga pengaduan sosial. Namun, seiring meningkatnya ekspektasi warga terhadap efisiensi dan transparansi, penyelenggaraan pelayanan publik di desa ini masih menghadapi berbagai tantangan operasional. Permasalahan seperti waktu tunggu yang tidak pasti, ketidaksinkronan informasi persyaratan, birokrasi berbelit, hingga sarana prasarana ruang tunggu yang belum memadai sering kali memicu keluhan warga. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara wajib memenuhi hak serta kebutuhan dasar warga negara. Rendahnya

kualitas pelayanan publik dikhawatirkan dapat menurunkan kepuasan masyarakat sekaligus mengikis kepercayaan warga terhadap kinerja pemerintah desa.

Observasi awal peneliti di Kantor Desa Jambur Pulau mengidentifikasi tiga fenomena utama masalah pelayanan. Pertama, pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*), warga kerap menunggu lama untuk mendapatkan pengesahan dokumen karena perangkat desa tidak selalu berada di tempat pada jam kerja. Kedua, pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), fasilitas ruang tunggu dinilai perlu ditingkatkan guna menampung volume warga yang datang. Ketiga, pada dimensi keandalan (*reliability*), masih terdapat ketidaksesuaian informasi persyaratan administrasi yang membuat warga harus datang berulang kali. Mengingat kepuasan masyarakat merupakan hasil perbandingan antara harapan dengan kenyataan layanan yang diterima, diperlukan evaluasi ilmiah berbasis metode kuantitatif untuk mengukur kontribusi dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan warga.

Identifikasi masalah dalam penelitian ini mencakup kualitas pelayanan yang belum maksimal serta kurangnya rasa puas dan nyaman masyarakat dalam mengurus surat-menyurat di Kantor Desa Jambur Pulau. Untuk menjaga fokus penelitian, batasan masalah ditetapkan pada dua variabel utama yakni kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat dengan ruang lingkup responden terbatas pada warga Desa Jambur Pulau yang pernah menerima layanan administrasi desa dalam satu tahun terakhir. Adapun rumusan masalah dalam kajian ini mencakup dua pertanyaan kunci, yaitu apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Jambur Pulau, dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis keberadaan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Jambur Pulau sekaligus mengukur besarnya pengaruh tersebut secara kuantitatif. Penelitian ini dirancang untuk memberikan manfaat teoretis maupun praktis. Secara teoretis, hasil kajian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan di bidang manajemen publik, menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya, serta memberikan bukti empiris penerapan teori *Service Quality* (*Servqual*) pada birokrasi tingkat desa. Secara praktis, penelitian ini berguna bagi Pemerintah Desa Jambur Pulau sebagai bahan evaluasi objektif dalam merumuskan kebijakan peningkatan kinerja aparatur, menjadi wadah penyampaian aspirasi masyarakat demi memperoleh standar pelayanan yang transparan dan akuntabel, serta menambah wawasan riset lapangan bagi peneliti.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jambur Pulau, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai. Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Jambur Pulau yang beralamat di Jalan Pertanian, Gang Kantor Desa Dusun III, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara. Lokasi tersebut dipilih karena menjadi pusat pelayanan administrasi masyarakat desa sehingga relevan untuk mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Subjek penelitian adalah masyarakat Desa Jambur Pulau yang pernah menerima atau menggunakan layanan publik di kantor desa. Masyarakat dipilih sebagai responden karena mereka merupakan pihak yang secara langsung merasakan mutu pelayanan yang diberikan, sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif berdasarkan pengalaman nyata. Sementara itu, objek penelitian terdiri atas dua variabel, yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y). Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu sembilan bulan, dimulai

pada Desember 2025 hingga Juli 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Jambur Pulau yang pernah memperoleh pelayanan dari kantor desa dengan jumlah sebanyak 5.144 orang. Karena tidak seluruh populasi dapat dijadikan responden, maka dilakukan pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Teknik ini dipilih karena penelitian hanya melibatkan masyarakat yang pernah berinteraksi langsung dengan aparatur desa dalam memperoleh pelayanan. Besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10 persen. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel sebesar 99,98 orang yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Dengan demikian, penelitian ini melibatkan 100 orang masyarakat sebagai responden yang dianggap mampu mewakili populasi penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner serta wawancara yang dilakukan kepada masyarakat yang berhubungan dengan objek penelitian. Data primer digunakan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menerima pelayanan dari Kantor Desa Jambur Pulau. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis, dokumen, laporan, literatur, dan referensi lain yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap dan pendukung dalam memperkuat temuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan kuesioner. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung melalui tanya jawab dengan masyarakat yang datang ke kantor desa. Observasi dilakukan dengan mengamati kondisi lapangan dan aktivitas pelayanan yang berlangsung guna memperoleh gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan. Sedangkan kuesioner digunakan sebagai instrumen utama penelitian yang berisi serangkaian pernyataan terkait variabel penelitian. Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert dengan lima kategori penilaian, yaitu Sangat Setuju (SS) bernilai 5, Setuju (S) bernilai 4, Ragu-ragu (R) bernilai 3, Tidak Setuju (TS) bernilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1. Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan.

Variabel kualitas pelayanan diukur melalui lima indikator utama yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat diukur melalui indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan keadilan pelayanan. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan bantuan program Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versi 20. Sebelum dilakukan analisis utama, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Pengujian dilakukan menggunakan teknik Pearson Product Moment Correlation dengan kriteria bahwa suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian apabila digunakan berulang kali. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach Alpha, dengan ketentuan bahwa nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 menunjukkan instrumen reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, analisis data dilanjutkan dengan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan. Selanjutnya, untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat digunakan analisis

regresi linier sederhana dengan persamaan $Y = a + bX + e$. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan uji t (parsial), yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel pada tingkat signifikansi 5 persen. Apabila nilai t hitung lebih besar daripada t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis alternatif diterima. Selain itu, penelitian juga menggunakan analisis koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Dengan rangkaian metode tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang akurat mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jambur Pulau.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jambur Pulau menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian yang cukup baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan masyarakat Desa Jambur Pulau yang pernah memperoleh pelayanan secara langsung. Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 59%, sedangkan laki-laki sebanyak 41%. Berdasarkan usia, kelompok responden terbesar berada pada rentang usia 36-45 tahun sebesar 42%, diikuti usia 26-35 tahun sebesar 29%, usia 21-25 tahun sebesar 19%, dan usia di atas 45 tahun sebesar 10%. Dari segi pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebesar 45%, disusul SD-SMP sebesar 25%, S1 sebesar 20%, dan D3 sebesar 10%. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif dan memiliki tingkat pendidikan yang cukup untuk menilai kualitas pelayanan yang mereka terima secara objektif.

Berdasarkan analisis deskriptif terhadap variabel kualitas pelayanan, sebagian besar responden memberikan tanggapan yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. Pada indikator keandalan, mayoritas responden menyatakan setuju bahwa perangkat desa memiliki kemampuan memberikan pelayanan dengan segera kepada masyarakat serta dapat dipercaya dalam menjalankan tugasnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat telah merasakan adanya kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan secara relatif tepat dan dapat diandalkan. Pada indikator daya tanggap, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa perangkat desa siap memberikan pelayanan dengan cepat, meskipun masih ditemukan cukup banyak responden yang memberikan jawaban ragu-ragu terkait kesediaan aparatur dalam membantu masyarakat dan kecepatan merespons kebutuhan pelayanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masih diperlukan peningkatan pada aspek responsivitas aparatur desa agar pelayanan dapat dirasakan lebih optimal oleh masyarakat.

Pada indikator jaminan, responden umumnya merasa nyaman berada di lingkungan kantor desa dan menilai bahwa fasilitas pendukung seperti area parkir cukup memadai. Namun demikian, masih terdapat sejumlah responden yang menyatakan keraguan terkait kenyamanan lingkungan pelayanan. Pada indikator empati, masyarakat cenderung memberikan penilaian positif terhadap kemampuan perangkat desa dalam memahami serta menanggapi keluhan masyarakat, walaupun sebagian responden masih menunjukkan keraguan. Sementara itu, pada indikator bukti fisik, masyarakat menilai bahwa fasilitas yang tersedia dan ruang tunggu pelayanan cukup memadai, tetapi masih memerlukan peningkatan agar mampu memberikan kenyamanan yang lebih baik kepada masyarakat. Secara keseluruhan, hasil deskriptif variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa telah

berada pada kategori cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan pembenahan terutama terkait kenyamanan fasilitas dan kecepatan pelayanan.

Analisis deskriptif terhadap variabel kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor desa. Pada indikator prosedur pelayanan, mayoritas masyarakat menyatakan bahwa prosedur pengurusan pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami. Masyarakat juga menilai bahwa prosedur yang diterapkan cukup jelas sehingga memudahkan mereka dalam menyelesaikan berbagai keperluan administrasi. Selain itu, masyarakat merasa bahwa aparatur desa umumnya mampu memenuhi janji pelayanan yang telah disampaikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek prosedural pelayanan telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi terhadap terciptanya kepuasan masyarakat.

Pada indikator persyaratan pelayanan, sebagian responden masih memberikan jawaban ragu-ragu mengenai kemudahan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang merasa persyaratan pelayanan belum sepenuhnya sederhana atau mudah dipahami. Namun demikian, masyarakat memberikan penilaian yang baik terhadap peralatan yang disediakan pemerintah desa dalam mendukung proses pelayanan. Pada indikator kecepatan pelayanan, sebagian besar responden merasa puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan aparatur desa. Meski demikian, cukup banyak responden yang masih ragu-ragu terhadap kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat dan ketepatan waktu penyelesaian proses administrasi. Sementara itu, pada indikator keadilan pelayanan, mayoritas masyarakat menyatakan setuju bahwa aparatur desa memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial masyarakat dan mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan relatif adil dan tidak diskriminatif.

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, peneliti terlebih dahulu menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,361. Dengan demikian seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai Cronbach Alpha sebesar 0,904, sedangkan variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai Cronbach Alpha sebesar 0,880. Kedua nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,60 sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten untuk digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis menunjukkan persamaan regresi $Y = 6,572 + 0,824X$. Persamaan tersebut memiliki makna bahwa ketika kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,824 satuan. Nilai koefisien regresi yang positif menunjukkan adanya hubungan searah antara kedua variabel. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang akan tercipta. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan, maka kepuasan masyarakat juga cenderung menurun. Hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat desa.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 14,557, sedangkan nilai t tabel sebesar 1,984 pada tingkat signifikansi 5

persen. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,001, yang lebih kecil dari 0,05. Karena nilai t hitung lebih besar daripada t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jambur Pulau. Hasil ini membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur desa secara nyata mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,684 atau 68,4%. Angka ini menunjukkan bahwa variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan sebesar 68,4%, sedangkan sisanya sebesar 31,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap pembentukan kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, lebih dari setengah tingkat kepuasan masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa. Faktor lain di luar penelitian seperti fasilitas pendukung yang lebih luas, budaya organisasi, kepemimpinan desa, komunikasi publik, maupun faktor sosial masyarakat kemungkinan turut memengaruhi kepuasan masyarakat, namun tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Pada bagian pembahasan, peneliti menegaskan bahwa hasil penelitian yang diperoleh sejalan dengan teori pelayanan publik dan konsep Service Quality (SERVQUAL) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna jasa. Ketika masyarakat menerima pelayanan yang cepat, ramah, tepat, adil, dan didukung oleh fasilitas yang memadai, maka harapan mereka terhadap pelayanan publik akan terpenuhi sehingga menimbulkan rasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasakan ketidakpuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mampu memberikan kontribusi positif terhadap terbentuknya kepuasan masyarakat di lingkungan pelayanan desa.

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa aspek pelayanan yang paling perlu diperhatikan oleh pemerintah desa adalah daya tanggap dan fasilitas pelayanan. Hal tersebut terlihat dari masih banyaknya responden yang memberikan jawaban ragu-ragu pada beberapa pernyataan terkait kecepatan petugas dalam membantu masyarakat, menanggapi keluhan, serta kenyamanan fasilitas pelayanan. Walaupun secara umum masyarakat menilai pelayanan sudah baik, hasil tersebut menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan yang lebih besar. Aparatur desa perlu meningkatkan kemampuan komunikasi, kecepatan pelayanan, serta memastikan bahwa setiap keluhan masyarakat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat. Selain itu, penyediaan fasilitas yang lebih nyaman seperti ruang tunggu yang memadai, sarana informasi yang jelas, serta peralatan pelayanan yang lebih modern dapat meningkatkan pengalaman pelayanan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jambur Pulau. Temuan ini diperkuat oleh hasil analisis regresi, uji t , dan koefisien determinasi yang menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kedua variabel. Apabila pemerintah desa mampu terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi aparatur, penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan kecepatan respons, pemberian pelayanan yang adil, serta penyediaan fasilitas yang memadai, maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan desa karena selain meningkatkan

kepuasan masyarakat, juga dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah desa secara keseluruhan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Desa Jambur Pulau, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang nyata terhadap tingkat kepuasan masyarakat, yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 serta nilai t hitung sebesar 14,557 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Selain itu, hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,684 atau 68,4%, yang berarti bahwa variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan sebesar 68,4%, sedangkan sisanya sebesar 31,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan pemerintahan desa.

Hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa aspek-aspek pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki kontribusi dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa. Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengembangkan penelitian sejenis dengan objek yang berbeda, menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, serta menggunakan instrumen penelitian yang lebih beragam agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif. Sementara itu, bagi aparatur dan pemerintah Desa Jambur Pulau, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, tanggapan terhadap keluhan masyarakat, serta peningkatan fasilitas pelayanan. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah desa, serta menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

- Arisandi, Putra. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Sri Mersing*. Skripsi. Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah. Medan.
- Haerana, dan Burhanuddin. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik: Konseptual, Teoretis, dan Faktual*. Widina Bhakti Persada. Bandung.
- Hendrowati, T. Y. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Widina Media Utama. Bandung.
- Holilurrohman, Basyir. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Batu X Tanjungpinang*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan. Tanjungpinang.
- Iriani, dkk. 2022. *Metodologi Penelitian*. Rizmedia Pustaka Indonesia. Jakarta.
- Pasolong, H. 2021. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Prastiwi, Suci. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Air Hitam Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda*. e-Journal Ilmu Pemerintahan. Universitas Mulawarman.

- Putri, dkk. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Bangbayang Kecamatan Lemahsugih Kabupaten Majalengka*. Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika. Sekolah Tinggi Ekonomi Cirebon.
- Rahman, Nur. 2023. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Mbawi Kabupaten Dompu*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Rizka, Ilma. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Wayau Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong.
- Rukin. 2025. *Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Widina Media Utama. Bandung.
- Subagyo, A. 2020. *Aplikasi Metode Riset: Praktik Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Mix Methods*. Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2024. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sutrisno, E. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana. Jakarta.
- Siti Ummi Arfah Nasution. 2026. Dosen Pembimbing I. Fakultas Ekonomi. Universitas Al Washliyah. Medan.
- Wardhana, Muh. Ilham, dkk. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba*. Pinisi Journal of Art, Humanity and Social Studies. Universitas Negeri Makassar.
- Wulandari, Desi, dkk. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo*. Progress Jurnal Manajemen dan Akuntansi. STIE Rajawali Indonesia.
- Zulaili. 2026. Dosen Pembimbing II. Fakultas Ekonomi. Universitas Al Washliyah. Medan.