



## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat

Yudha Heriyanto<sup>1</sup>, Nina Oktarina<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Prodi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: 10.15294/baej.v6i1.12896

### Sejarah Artikel

Diterima: 28 Agustus 2024  
Disetujui: 25 April 2025  
Dipublikasikan: 28 April 2025

### Abstrak

Berdasarkan observasi penelitian awal dapat diketahui bahwa masyarakat kurang puas dalam menerima pelayanan kantor Desa Rejosari Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat. Populasi berdasarkan pelayanan sebanyak 296 kali atau 237 masyarakat pada tahun 2023, dengan sampel 149 responden dihitung menggunakan rumus Yamane yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui angket/kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan sarana prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan, dengan pengaruh simultan sebesar 81,4%. Persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah  $Y = 3,693 + 0,509X_1 + 0,656X_2 + 0,152X_3 + e$ . Kesimpulannya, kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan dengan memperbaiki kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan sarana prasarana. Peneliti menyarankan peningkatan pelayanan dengan menyediakan nomor antrean, pelatihan teknologi bagi pegawai, dan sosialisasi pelayanan kepada masyarakat. Disarankan juga peningkatan disiplin dan tanggung jawab pegawai, serta perbaikan fasilitas seperti ruang dan kursi tunggu.

### Keywords:

Service Quality,  
Employee Performance,  
Infrastructure, Public  
Satisfaction

### Abstract

Based on preliminary research observations, it can be seen that the community is less satisfied in receiving West Rejosari Village office services. This study aims to determine the effect of service quality, employee performance, and infrastructure facilities on community satisfaction in West Rejosari Village. The population based on services was 296 times or 237 people in 2023, with a sample of 149 respondents calculated using the Yamane formula selected using simple random sampling technique. Data were collected through questionnaires. The results showed that service quality, employee performance, and infrastructure facilities have a positive and significant influence on community satisfaction, both partially and simultaneously, with a simultaneous effect of 81.4%. The multiple regression equation obtained is  $Y = 3.693 + 0.509X_1 + 0.656X_2 + 0.152X_3 + e$ . In conclusion, community satisfaction can be increased by improving service quality, employee performance, and infrastructure facilities. Researchers suggest improving services by providing queue numbers, technology training for employees, and socialisation of services to the community. It is also recommended to increase employee discipline and responsibility, and improve facilities such as waiting rooms and chairs.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang dilakukan oleh para pegawai atau pemberi pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu hal dalam menunjukkan bahwa terjadinya perubahan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Suatu instansi baik instansi swasta maupun instansi pemerintah yang baik pasti bergantung pada sumber daya manusia yang berkualitas serta sumber daya lain sebagai pendukungnya dalam berbagai aktivitas seperti aktivitas pelayanannya. Setiap organisasi/lembaga/instansi ataupun perusahaan baik instansi swasta maupun instansi pemerintah harus memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik, karena dari baiknya kualitas sumber daya manusia dalam suatu instansi pasti akan memberikan dampak yang sangat signifikan bagi instansi tersebut. Hal ini jelas dapat dilihat sebagaimana mestinya bahwa suatu instansi harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Disamping itu, kelengkapan teknologi atau sarana prasarana pelayanan lain yang mempermudah kegiatan pelayanan juga menjadi hal yang dibutuhkan untuk mencapai aktivitas pelayanan yang berkualitas dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggannya.

Menurut Hafiz dan Syamsir (2020) pengukuran kepuasan merupakan elemen yang penting dalam proses evaluasi pelayanan yang memuaskan dalam suatu instansi. Kepuasan masyarakat sendiri merupakan output yang dihasilkan dari kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau publiknya. Kepuasan masyarakat akan tercipta apabila masyarakat telah berinteraksi langsung dalam berbagai kepentingan yang terkait dengan suatu instansi yang telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat. Menurut Khariri (2019) tingkat kepuasan dapat diartikan sebagai fungsi dari selisih antara kinerja yang dirasakan oleh masyarakat dan harapan mereka. Dalam menghadapi hal tersebut, suatu instansi yang memberikan pelayanan seyogyanya harus berusaha keras agar harapan dan persepsi yang muncul bersifat positif atau kepuasan tersebut tercapai. Menurut Pramularso (2020) kepuasan masyarakat pada instansi pemerintah dapat terwujud dengan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yang baik dalam suatu instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pada dasarnya pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pihak-pihak penyelenggara pelayanan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan publiknya. Menurut Herman dan Tobing (2019) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk jasa pelayanan dalam bentuk jasa ataupun bentuk barang publik yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah dalam upaya pemenuhan dari kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal tersebut didukung juga oleh pernyataan Rawis *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai proses memberikan layanan atau melakukan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu instansi, sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaan aktivitas pelayanan tersebut terdapat ketentuan-ketentuan yang diatur dalam perundang-undangan, hal ini dimaksudkan agar semua kegiatan berjalan dengan dasar yang jelas dan tujuan untuk mencapai kepuasan masyarakat dapat dicapai. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berisi bahwa setiap warga negara atau penduduk berhak mendapat pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa atau pelayanan

administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga konsep kualitas pelayanan yang diberikan pegawai saling berkesinambungan dengan kepuasan masyarakat yang dapat dipahami melalui perilakunya. Menurut Kumasey (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang didapatkan sehingga puas atau tidak puasnya pelanggan diketahui dari adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Pendapat lainnya tentang kualitas pelayanan juga disampaikan oleh Prayogo *et al.* (2017) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kelengkapan tugas yang diberikan oleh lembaga/perusahaan dalam kegiatan pelayanan barang atau jasa lembaga/perusahaan tersebut untuk memuaskan konsumennya.

Suatu pelayanan yang baik dapat dihasilkan oleh pegawai pelayanan yang mampu memberikan pelayanan yang diharapkan bahkan melebihi harapan dari publiknya sehingga dapat memuaskan kebutuhan publik dan menciptakan kepuasan publik akan pelayanan yang didapatkan. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik adalah upaya sebagai pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi suatu pelayanan yang berkualitas didapatkan dari kinerja pegawai yang baik dalam memberikan pelayanannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Handayani (2019) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan bentuk dari hasil pekerjaan yang telah dicapai oleh pegawai yang dilakukan dengan tanggung jawab dalam mencapai tujuan perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Jusmiati (2020) yang menyatakan bahwa kinerja ialah tingkat pencapaian dari seorang pegawai atau hasil kerja pegawai dalam suatu instansi yang dipengaruhi oleh faktor instrinsik dan ekstrinsik.

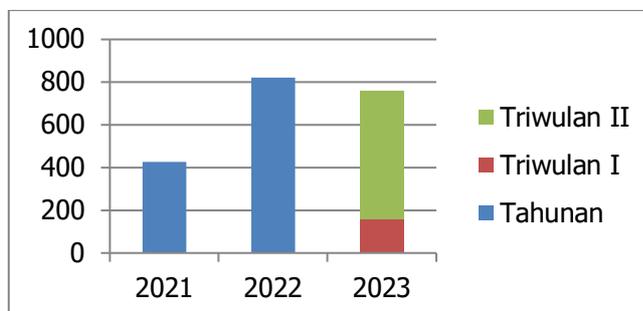
Dalam melakukan pelayanan yang berkualitas pegawai sebagai pemberi layanan juga harus memperhatikan SOP yang menjadi acuan dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan menyatakan standar pelayanan menjadi tolak ukur atau acuan yang digunakan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan serta sebagai dasar penilaian kualitas, yang merupakan kewajiban penyelenggara kepada masyarakat untuk memastikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien. Sedangkan di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 111 Tahun 2014 tentang Pedoman Teknis Peraturan di Desa, sebagaimana standar pelayanan publik dimaksudkan sebagai tolak ukur kinerja Perangkat Daerah dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Upaya yang dilakukan aparat pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat merupakan strategi utama dan kepuasan masyarakatlah yang menjadi output sebagai hasil yang didapatkan lembaga pemerintahan.

Disamping kinerja pegawai yang harus berkualitas untuk memenuhi pelayanan publik yang baik terdapat pula faktor-faktor lain seperti halnya sarana prasana atau fasilitas pendukung pelayanan lainnya. Sarana prasarana ini sangat berguna untuk melakukan suatu pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sarana prasarana kantor berfungsi secara langsung maupun tidak langsung dalam hal pemberian pelayanan serta peningkatan produktifitas kinerja dan memperlancar pekerjaan guna

tercapainya tujuan instansi. Hal ini didukung oleh penelitian Salam *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa sarana prasarana adalah suatu yang sangat dibutuhkan di setiap instansi dalam menjalankan seluruh kegiatan untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkannya. Menurut Pramono (2019) sarana adalah segala alat yang berfungsi secara langsung untuk menunjang proses kegiatan kantor dalam penyelenggaraan pemerintah daerah agar tercapai sasaran dan tujuan yang sudah ditetapkan, sedangkan prasarana merupakan fasilitas yang secara tidak langsung berfungsi untuk memperlancar pekerjaan aparatur untuk meningkatkan kinerjanya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Pendapat lainnya disampaikan oleh Prayogo *et al.* (2017) sarana dan prasarana adalah semua fasilitas, peralatan, bahan dan media yang dapat digunakan sebagai perangkat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menunjang dan memperlancar pelaksanaan proses produksi atau pelayanan suatu instansi/perusahaan dengan indikator kelengkapan, teknologi, keandalan dan kemudahan penggunaan.

Menurut Rawis *et al.* (2022) masyarakat akan mendapatkan kepuasan jika kinerja yang dirasakan atau didapatkan sesuai dengan ekspektasinya, dan sebaliknya jika masyarakat mendapatkan atau merasakan kinerja yang tidak sesuai ekspektasinya maka kepuasan masyarakat tidak akan tercapai. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Fandy Tjiptono dalam Prayogo *et al.* (2017) kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Pada kenyataannya kepuasan masyarakat di Indonesia masih belum tercapai, hal ini dapat dilihat dari pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI mengenai pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang masih tergolong tinggi bahkan terus meningkat setiap tahunnya.



**Gambar 1. Hasil Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021-2022**

Sumber : Ombudsman (2021, 2022, 2023a, 2023b)

Berdasarkan hasil laporan Tahunan Ombudsman RI tahun 2021-2022 mengenai laporan masyarakat berdasarkan sub instansi pemerintah desa yang menunjukkan bahwa semakin bertambahnya laporan pengaduan masyarakat tentang kasus yang terjadi di pemerintahan desa, bahkan dalam laporan Triwulan I-II tahun 2023 ini sudah mencapai 759 laporan yang belum genap satu tahun dan sudah hampir menyamai laporan pengaduan masyarakat tahun 2022 sebanyak 822 laporan yang dapat dilihat meningkat dari tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa kasus pelayanan pada pemerintahan desa/kelurahan yang dilaporkan pada Ombudsman RI selalu meningkat setiap tahunnya.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan di Kantor Desa Rejosari Barat, peneliti menemukan permasalahan yang ada yang dirasa dapat menjadi faktor dalam kepuasan masyarakat. Permasalahan ini disampaikan oleh informan dari Pegawai Kasi Pemerintahan Ibu MC pada tanggal 02 Januari 2024 yang menyatakan bahwa terkait

dengan sistem pengaduan masyarakat melalui grup KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) yang belum dikelola baik oleh petugas atau pegawai. Ibu MC juga menjelaskan terkait dengan pengaduan atau keluhan dari masyarakat yang sering didapatkan yaitu seperti mengenai pelayanan yang biasanya masyarakat yang bolak-balik karena kesalahan ketikan ataupun pembuatan seperti KK, KTP dan lain-lain yang belum jadi. Selain itu terdapat pengaduan atau keluhan masyarakat tentang petugas yang tidak dapat dihubungi padahal membutuhkan pelayanan mobil ambulance desa serta masalah lainnya terkait dengan irigasi air dari petani dan lainnya. Selain masalah diatas terdapat permasalahan lain terkait dengan pelayanan yang ada terkait dengan kepastian waktu penyelesaian dalam pelayanan.

Masalah lainnya terkait dengan pelayanan yang dijelaskan oleh Ibu MC yaitu terkait dengan tidak adanya sosialisasi mengenai syarat-syarat dalam pelayanan dan tidak adanya papan informasi mengenai persyaratan pelayanan sehingga masyarakat yang tidak tahu syarat dalam pelayanan sering bolak-balik untuk melengkapi persyaratan terlebih dahulu. Selain itu masalah lain juga terdapat para pegawai juga masih kurang dalam menerapkan SOP yang ada, seperti pegawai yang pulang lebih awal atau bahkan membolos/tidak masuk kerja tanpa adanya izin. Kurangnya kemampuan pegawai dalam penggunaan teknologi modern seperti komputer juga menjadi masalah dalam kinerja pegawai untuk melakukan pelayanan.

Hal lain yang menjadi masalah yaitu sarana dan prasana yang juga belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dengan kurang adanya tempat duduk untuk mengantre pelayanan yang hanya muat untuk 7 orang sehingga masyarakat yang mengantre berada diluar, tidak adanya nomor antrean dalam pelayanan, serta banyak alat pelayanan dalam kondisi yang kurang baik bahkan rusak sesuai dengan data inventaris sarana prasarana dan aset desa yang ada.

Selain berdasarkan pada wawancara awal yang telah dijelaskan diatas, permasalahan juga diperkuat dengan angket prasurvei terkait dengan variabel kepuasan masyarakat dengan memberikan pernyataan sesuai dengan 14 indikator kepuasan masyarakat menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004. Dari data prasurvei terkait dengan kepuasan masyarakat yang ditunjukkan kepada 31 masyarakat yang telah meminta dan/ menerima pelayanan pada tahun 2023 dengan kriteria tambahan berumur lebih dari 17 tahun menunjukkan data bahwa terdapat permasalahan sesuai dengan indikator dan pernyataan variabel kepuasan masyarakat yang menunjukkan bahwa kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan atau keterampilan dan kecepatan pelayanan yang masih kurang baik. Dari data angket awal tersebut dapat dilihat bahwa terdapat permasalahan terkait dengan pernyataan ke-4 adanya kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan yang memperoleh hasil 22 masyarakat yang menjawab tidak setuju dan 9 masyarakat yang menjawab setuju. Dapat dilihat bahwa terdapat permasalahan pada pernyataan ke-5 adanya tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan memperoleh hasil 19 masyarakat yang menjawab tidak setuju dan 12 masyarakat yang menjawab setuju. Dapat dilihat bahwa terdapat permasalahan pada pernyataan ke-6 adanya kemampuan/ keahlian/ ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang memperoleh hasil 20 masyarakat yang menjawab tidak setuju dan 11 masyarakat yang menjawab setuju. Kemudian dapat dilihat bahwa terdapat permasalahan pada pernyataan ke-7 adanya kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas yang memperoleh hasil 18 masyarakat yang menjawab tidak setuju dan 13 masyarakat yang menjawab setuju. Dengan kata lain berdasarkan data tersebut masyarakat Desa Rejosari Barat menyatakan masih terdapat masalah yang

tidak sesuai dengan keinginan mereka. Dengan ketidak sesuaian keinginan masyarakat terhadap apa yang mereka ingin dapatkan tersebut yang menjadikan penelitian ini menarik untuk dilakukan karena dapat diteliti terkait faktor-faktor yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Menurut Tjiptono (2017) kepuasan akan didapatkan apabila kinerja produk yang diberikan melampaui ekspektasi konsumen dan begitupun sebaliknya ketidakpuasan konsumen terjadi jika kinerja produk yang diberikan dibawah ekspektasi konsumen. Faktor pertama yang dianggap peneliti sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat adalah kualitas pelayanan. Menurut Hardiyansyah (2011) konsep kualitas pelayanan dapat dipahami dengan melihat perilaku konsumen, dengan melihat, menggunakan dan mengevaluasi suatu pelayanan atau produk yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

Menurut Mardiyanto dan Ismowati (2018) kualitas pelayanan sebagai kegiatan memberikan (melayani) keperluan pelanggannya yang memiliki kepentingan kepada suatu organisasi sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan organisasi. Berdasarkan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khariri (2019) menyatakan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari masyarakat yang melakukan pelayanan di Dukcapil Kab. Pematang Jaya. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Rawis *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Konanang Lima, Kecamatan Kawangkoan Barat, Kabupaten Minahasa. Namun penelitian lainnya yang dilakukan oleh Kasinem (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari konsumen Hotel Bukit Serelo Lahat. Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa terdapat hasil yang berbeda diantara penelitian-penelitian tersebut. Maka dalam penelitian ini dilakukan pengkajian ulang terkait pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat.

Faktor kedua yang dianggap peneliti sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat adalah kinerja pegawai. Menurut Andayani dan Tirtayasa (2019) kinerja pegawai merupakan hasil pekerjaan yang telah dicapai oleh seseorang dalam mengerjakan tugas yang diberikan kepadanya untuk mencapai target kerjanya. Menurut Yulianty (2021) kinerja pegawai merupakan hasil dari pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai sesuai dengan perannya di suatu organisasi. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pramularso (2020) menyatakan kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari masyarakat yang melakukan pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Herman dan Tobing (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan KTP-el di Kecamatan Batam Kota, Batam. Namun penelitian lainnya yang dilakukan oleh Azkiya *et al.* (2021) menyatakan bahwa kinerja pegawai tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari nasabah yang telah melakukan pelayanan pada Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa terdapat hasil yang berbeda diantara penelitian-penelitian tersebut. Maka dalam penelitian ini dilakukan pengkajian ulang terkait pengaruh kinerja pegawai sebagai variabel bebas yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat.

Faktor ketiga yang dianggap peneliti sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat adalah sarana prasarana. Menurut Anela (2021) menyatakan secara umum sarana prasarana merupakan seperangkat alat yang

digunakan untuk membantu proses kegiatan sehingga tujuannya dapat tercapai. Menurut Hanifah dan Oktarina (2020) menyatakan sarana prasarana merupakan peralatan dan perlengkapan penunjang bagi pegawai untuk melakukan tugas atau pekerjaannya. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Salam *et al.* (2022) menyatakan bahwa sarana prasarana memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai perekaman E-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lamongan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Pramono (2019) menyatakan sarana prasarana memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Dukuhturi Kabupaten Tegal. Namun penelitian lainnya yang dilakukan oleh Palupi (2019) menyatakan bahwa sarana prasarana tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari wisatawan di Taman Prestasi Surabaya.

Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa terdapat hasil yang berbeda diantara penelitian-penelitian tersebut. Maka dalam penelitian ini dilakukan pengkajian ulang terkait pengaruh sarana prasarana sebagai variabel bebas yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan sarana prasarana berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. 2). Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. 3). Untuk menganalisis apakah kinerja pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. 4). Untuk menganalisis apakah sarana prasarana berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

## **METODE**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana penelitian ini menitikberatkan kepada analisis numerik atau bilangan yang diolah dengan metode statistik. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang berakar pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti atau menginvestigasi suatu populasi dan sampel tertentu.

Dalam penelitian ini desain yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian hubungan kausal. Menurut Sugiyono (2019) hubungan kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi, pada penelitian ini terdapat variabel independen atau variabel yang mempengaruhi dan variabel dependen atau variabel yang dipengaruhi. Penggunaan desain penelitian kausalitas dalam penelitian ini akan mengkaji 4 variabel yang terdiri dari variabel bebas/independen sebagai variabel yang mempengaruhi yaitu kualitas pelayanan (X1), kinerja pegawai (X2), sarana prasarana (X3) dan variabel terikat/dependen sebagai variabel yang dipengaruhi yaitu kepuasan masyarakat (Y).

Populasi dalam penelitian ini yaitu dengan melihat data masyarakat yang melakukan pelayanan pada tahun 2023. Pada tahun 2023 Kantor Desa Rejosari Barat melakukan pelayanan administrasi sebanyak 296 kali dengan jumlah masyarakat yang telah meminta dan menerima pelayanan sebanyak 237 orang.

Sampel dalam penelitian ini berdasarkan perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Yamene dalam Sugiyono (2019). Adapun penjabarannya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi penelitian

e = Sampling error (tingkat kesalahan sampel)

$$n = \frac{237}{1 + 237(0,05)^2}$$

$$n = 149$$

Diperoleh jumlah sampel sebanyak 149 responden dari jumlah populasi masyarakat Desa Rejosari Barat yang melakukan pelayanan pada tahun 2023 dengan tingkat kesalahan sampel 5%. Untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat ketentuan populasi yaitu masyarakat yang telah meminta dan/ menerima pelayanan pada tahun 2023 dengan kriteria tambahan berumur lebih dari 17 tahun, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan mengambil sampel secara sederhana atau acak tanpa memperhatikan strata di suatu populasi.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Sumber data primer berasal dari sumber langsung yang memberikan kepada pengumpul data, sedangkan sumber data sekunder berasal dari sumber yang tidak langsung. Dalam mengumpulkan data primer penelitian ini melakukan penyebaran angket yang disebarakan kepada masyarakat Desa Rejosari Barat, sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari referensi buku, jurnal, data, ataupun informasi lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penyebaran angket/kuesioner dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2019) kuesioner atau angket adalah kegiatan mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan seperangkat pertanyaan tertulis dengan panduan kuesioner pada responden yang berisi instrumen-instrumen dari variabel untuk mendapatkan jawaban penelitian. Metode pengambilan data menggunakan angket bertujuan untuk mendapatkan suatu gambaran hasil yang berkaitan dengan masalah didalam penelitian kemudian dianalisis untuk mendapatkan sebuah kesimpulannya. Metode kuesioner ini dilakukan untuk mengupas dan memperoleh data terkait pengaruh kualitas layanan, kinerja pegawai, dan sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat di Desa Rejosari Barat. Jawaban responden bersifat bebas/terbuka sesuai dengan yang dilakukan, dialami, dan dirasakan tanpa adanya pengaruh dari siapapun.

Menurut Arikunto (2014) menyatakan dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data mengenai variabel penelitian berupa catatan, transkrip, buku, majalah, surat kabar, dan sebagainya. Menurut Wibisono (2023) dokumentasi merupakan suatu proses pengumpulan data yang dibutuhkan baik berupa data catatan maupun data pendukung lainnya sebagai bukti konkrit dari suatu penelitian yang dilakukan. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ini dilakukan untuk mengumpulkan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen baik tertulis, gambar, maupun elektronik yang berhubungan dengan penelitian dan dapat memperkuat kredibilitas sebagai data pendukung. Dalam penelitian ini, peneliti

mendapatkan informasi pendukung meliputi catatan absensi pegawai, SOP pelayanan, data inventaris sarana prasarana dan aset desa.

Dalam penelitian ini dilakukan uji coba instrumen dengan 31 responden yang terdiri dari masyarakat yang telah meminta dan/ menerima pelayanan pada tahun 2023 dengan kriteria tambahan berumur lebih dari 17 tahun. Menurut Sihabudin *et al.* (2023) uji keabsahan data kuantitatif menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji ini digunakan untuk menguji daftar pertanyaan didalam kuesioner yang akan diisi responden apakah sudah layak atau belum jika digunakan untuk mengambil data.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *IBM SPSS 25*. Menurut Ghozali (2018) uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya instrumen dalam penelitian. Ghozali (2018) menyatakan untuk menguji kevalidan instrumen dapat dilihat melalui taraf signifikan 5% atau taraf kepercayaan 95%. Jika nilai *significance (2 tailed)* < 0,05 dapat diartikan bahwa instrumen atau angket tersebut valid. Namun, jika nilai *significance (2 tailed)* > 0,05 dapat diartikan bahwa instrumen/angket dalam penelitian tersebut tidak valid.

Menurut Ghozali (2018) reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu pertanyaan dalam instrumen atau angket yang merupakan indikator dari variabel penelitian. Dalam melakukan perhitungan reliabilitas penelitian ini menggunakan program *IBM SPSS 25* dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*, yaitu jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka dapat dikatakan reliabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL PENELITIAN

#### Analisis Statistik Deskriptif

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Untuk mempermudah deskriptif masing-masing variabel penelitian, maka peneliti menyusun tabel persentase deskriptif berikut:

**Tabel 1. Persentase Deskriptif**

No	Interval	Kriteria
1	81% ≤ skor < 100%	Sangat Tinggi
2	63% ≤ skor < 81%	Tinggi
3	44% ≤ skor < 63%	Rendah
4	25% ≤ skor < 44%	Sangat Rendah

Sumber: Data Diolah (2024)

Dalam variabel kualitas pelayanan terdapat 5 indikator menurut Tjiptono (2017) yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Hasil analisis deskriptif pada setiap indikator variabel kualitas pelayanan yaitu pada indikator reliabilitas (*reliability*) menghasilkan 73% atau termasuk dalam kriteria tinggi, indikator daya tanggap (*responsiveness*) menghasilkan 72% atau termasuk dalam kriteria tinggi, indikator jaminan (*assurance*) menghasilkan 84% atau termasuk dalam kriteria sangat tinggi, indikator empati (*empathy*) menghasilkan 72% atau termasuk dalam kriteria tinggi, dan

indikator bukti fisik (*tangibles*) menghasilkan 49% atau termasuk dalam kriteria rendah. Dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 73% atau termasuk dalam kriteria tinggi, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Desa Rejosari Barat yang tergolong tinggi sesuai dengan indikator-indikator kualitas pelayanan yang ada.

Dalam variabel kinerja pegawai terdapat 4 indikator menurut Mangkunegara (2017) yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Hasil analisis deskriptif pada setiap indikator variabel kinerja pegawai yaitu pada indikator kualitas kerja menghasilkan 74% atau termasuk dalam kriteria tinggi, indikator kuantitas kerja menghasilkan 66% atau termasuk dalam kriteria tinggi, indikator pelaksanaan tugas menghasilkan 83% atau termasuk dalam kriteria sangat tinggi, dan indikator tanggung jawab menghasilkan 68% atau termasuk dalam kriteria tinggi. Dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 73% atau termasuk dalam kriteria tinggi, hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat di Desa Rejosari Barat yang tergolong tinggi sesuai dengan indikator-indikator kinerja pegawai yang ada.

Dalam variabel sarana prasarana terdapat 5 indikator menurut Gie (2012) yaitu mesin-mesin kerja, perabot kantor, peralatan dan perlengkapan kantor, tata ruang kantor, dan interior kantor. Hasil analisis deskriptif pada setiap indikator variabel sarana prasarana yaitu pada indikator mesin-mesin kerja menghasilkan 80% atau termasuk dalam kriteria tinggi, indikator perabot kantor menghasilkan 67% atau termasuk dalam kriteria tinggi, indikator peralatan dan perlengkapan kantor menghasilkan 78% atau termasuk dalam kriteria tinggi, indikator tata ruang kantor menghasilkan 76% atau termasuk dalam kriteria tinggi, dan indikator interior kantor menghasilkan 73% atau termasuk dalam kriteria tinggi. Dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 74% atau termasuk dalam kriteria tinggi, hal ini menunjukkan bahwa sarana prasarana mempengaruhi kepuasan masyarakat di Desa Rejosari Barat yang tergolong tinggi sesuai dengan indikator-indikator sarana prasarana yang ada.

## **Uji Asumsi Klasik**

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas menurut Ghozali (2018) berfungsi menguji suatu data apakah di dalam model regresi, variabel residual sudah berdistribusi normal atau belum. Uji normalitas dapat diketahui pada hasil uji statistik dengan bantuan program *IBM SPSS 25* yang menghasilkan output uji statistik *non-parametrik Kolmogorov Smirnov* (K-S). Data tersebut dapat dikatakan normal apabila memenuhi syarat dengan memperoleh nilai *p value* > 0,05.

**Tabel 2. Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
<b>Unstandardized Residual</b>		
N		149
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.29055458
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.054
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.091 <sup>c</sup>

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil perhitungan uji normalitas dengan menggunakan bantuan program *IBM SPSS 25* diperoleh hasil yang dapat diketahui bahwa nilai signifikansi/ *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,091 yang artinya nilai *p value* (0,091) > 0,05. Maka disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal yang artinya penelitian ini dapat digunakan untuk teknik analisis persamaan regresi karena telah memenuhi syarat asumsi normalitas.

## b. Uji Linearitas

Uji linieritas menurut Ghazali (2018) berfungsi untuk melihat atau membuktikan apakah spesifikasi model penelitian yang digunakan sudah benar atau belum. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui hasil analisis uji linieritas dengan bantuan program *IBM SPSS 25* dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 dimana dalam uji linieritas ini dapat dilihat hasilnya pada tabel *Anova*, yaitu ketika *Linearity Sig.* ≤ 0,05 artinya terdapat hubungan linier dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

### 1) Hasil Uji Linearitas X1 Terhadap Y

**Tabel 3. ANOVA X1 Terhadap Y**

<b>Anova Table</b>							
			<b>Sum of Squares</b>	<b>df</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
Kepuasan Masyarakat* Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	3325.051	19	175.003	24.360	.000
		Linearity	3065.164	1	3065.164	426.660	.000
		Deviation from Linearity	259.886	18	14.438	2.010	.013
	Within Groups		926.748	129	7.184		
	Total		4251.799	148			

Sumber: Data Diolah (2024)

Dapat diketahui bahwa hasil uji linieritas variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memperoleh hasil nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar  $0,000 \leq 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan yang linier dengan variabel kepuasan masyarakat.

## 2) Hasil Uji Linearitas X2 Terhadap Y

**Tabel 3. ANOVA X2 Terhadap Y**

Anova Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat* Kinerja Pegawai	Between Groups	(Combined)	3294.537	16	205.909	28.393	.000
		Linearity	3061.465	1	3061.465	422.15	.000
		Deviation from Linearity	233.072	15	15.538	2.143	.011
Within Groups			926.748	957.262	132	7.252	
Total			4251.799	4251.799	148		

Sumber: Data Diolah (2024)

Dapat diketahui bahwa hasil uji linieritas variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat memperoleh hasil nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar  $0,000 \leq 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai memiliki hubungan yang linier dengan variabel kepuasan Masyarakat.

## 3) Hasil Uji Linearitas X3 Terhadap Y

**Tabel 3. ANOVA X3 Terhadap Y**

Anova Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat* Sarana Prasarana	Between Groups	(Combined)	2743.884	18	152.438	13.142	.000
		Linearity	2275.735	1	2275.735	196.19	.000
		Deviation from Linearity	468.149	17	27.538	2.374	.003
Within Groups			926.748	1507.915	130	11.599	
Total			4251.799	4251.799	148		

Sumber: Data Diolah (2024)

Dapat diketahui bahwa hasil uji linieritas variabel sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat memperoleh hasil nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar  $0,000 \leq 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel sarana prasarana memiliki hubungan yang linier dengan variabel kepuasan masyarakat.

### c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menurut Ghazali (2018) digunakan untuk menguji atau mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas yang berhubungan tinggi atau tidak. Uji multikolinearitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *IBM SPSS 25*. Uji Multikolinearitas ditunjukkan dengan nilai *tolerance* dan juga *Variance Inflation Factor (VIF)*. Ketika nilai *VIF (Variance Inflation Factor)*  $\leq 10,00$  dan nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  artinya tidak terdapat multikolinearitas.

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	3.693	1.721			2.146	.034		
Kualitas Pelayanan	.509	.081	.405		6.276	.000	.302	3.309
Kinerja Pegawai	.656	.085	.447		7.728	.000	.376	2.657
Sarana Prasarana	.152	.065	.129		2.350	.020	.421	2.377

Sumber: Data Diolah (2024)

Dapat diketahui hasil dari uji multikolinearitas dari masing-masing variabel yaitu variabel kualitas pelayanan dengan nilai *VIF* sebesar  $3,309 \leq 10,00$  dan nilai *tolerance* sebesar  $0,302 \geq 0,10$ . Variabel kinerja pegawai dengan nilai *VIF* sebesar  $2,657 \leq 10,00$  dan nilai *tolerance* sebesar  $0,376 \geq 0,10$ . Variabel sarana prasarana dengan nilai *VIF* sebesar  $2,377 \leq 10,00$  dan nilai *tolerance* sebesar  $0,421 \geq 0,10$ . Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa semua nilai *VIF* dari ketiga variabel  $\leq 10,00$  serta nilai *tolerance* ketiga variabel  $\geq 0,10$ . Maka dari data tersebut, kesimpulannya yaitu antar variabel *independent* dalam penelitian ini tidak terdapat multikolinearitas.

### d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menurut Ghazali (2018) berfungsi untuk menguji apakah ada ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lainnya dalam model regresi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *glejser* digunakan dengan meregresikan variabel independen dengan nilai absolut residualnya (*ABS\_RES*). Dasar pengambilan keputusan menggunakan uji *glejser* yaitu jika nilai signifikansi (*Sig*) pada variabel bebas dengan variabel terikat residual  $\geq 0,05$  artinya tidak mengalami masalah heteroskedastisitas. Namun ketika nilai signifikansi (*Sig*) pada variabel bebas

dengan variabel terikat residual  $\leq 0,05$  artinya mengalami masalah heteroskedastisitas.

**Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.979	1.112		3.577	.000
	Kualitas Pelayanan	.012	.052	.034	.226	.822
	Kinerja Pegawai	-.030	.055	-.072	-.540	.590
	Sarana Prasarana	-.052	.042	-.155	-1.235	.219

Sumber: Data Diolah (2024)

Dapat diketahui bahwa hasil dari nilai Sig. (*2-tailed*) masing-masing variabel adalah 1) variabel kualitas pelayanan sebesar 0,822; 2) variabel kinerja pegawai sebesar 0,590; 3) variabel sarana prasarana sebesar 0,219. Dari data tersebut, maka dapat diketahui bahwa nilai Sig. (*2-tailed*) dari ketiga variabel tersebut besarnya  $\geq 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan teknik *glejser*, model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Berganda

Dalam penelitian ini analisis regresi berganda bertujuan untuk menganalisis besaran pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan sarana prasarana terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat. Analisis regresi berganda pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program *IBM SPSS 25*.

**Tabel 6. Hasil Uji Regresi Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.693	1.721		2.146	.034
	Kualitas Pelayanan	.509	.081	.405	6.276	.000
	Kinerja Pegawai	.656	.085	.447	7.728	.000
	Sarana Prasarana	.152	.065	.129	2.350	.020

Sumber: Data Diolah (2024)

Dapat diketahui bahwa hasil persamaan regresi berganda dalam penelitian dengan menggunakan bantuan program *IBM SPSS 25* adalah  $Y = 3,693 + 0,509X_1 + 0,656X_2 + 0,152X_3 + e$ . Hasil dari persamaan regresi tersebut memiliki arti sebagai berikut:

1. Konstanta ( $\alpha$ ) = 3,693. Konstanta 3,693 memiliki arti apabila variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kinerja pegawai ( $X_2$ ), dan sarana prasarana ( $X_3$ ) bernilai nol (0), maka variabel kepuasan masyarakat ( $Y$ ) akan bernilai 3,693.
2. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) = 0,509. Koefisien regresi ( $X_1$ ) bernilai 0,509 yang memiliki arti ketika variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) mengalami peningkatan satu satuan juga akan meningkatkan variabel kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 0,509.
3. Koefisien regresi variabel kinerja pegawai ( $X_2$ ) = 0,656. Koefisien regresi ( $X_2$ ) bernilai 0,656 yang memiliki arti ketika variabel kinerja pegawai ( $X_2$ ) mengalami peningkatan satu satuan juga akan meningkatkan variabel kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 0,656.
4. Koefisien regresi variabel sarana prasarana ( $X_3$ ) = 0,152. Koefisien regresi ( $X_3$ ) bernilai 0,152 yang memiliki arti ketika variabel sarana prasarana ( $X_3$ ) mengalami peningkatan satu satuan juga akan meningkatkan variabel kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 0,152.

## Uji Hipotesis

### a. Uji t

Uji t menurut Ghazali (2018) berfungsi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independent* atau bebas secara parsial terhadap variasi variabel *dependen* atau terikat serta pengaruh signifikan tidaknya dari beberapa variabel yang ada, yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kinerja pegawai ( $X_2$ ), dan sarana prasarana ( $X_3$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ). Untuk mengetahui apakah hipotesis sebaiknya diterima atau ditolak maka akan dilakukan statistik uji t dengan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Dalam penelitian ini, uji t dilakukan dengan menggunakan bantuan program *IBM SPSS 25*. Apabila perhitungan signifikansi dari masing-masing variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3$ )  $< \alpha$  (5%) dan  $t$  hitung  $> t$  tabel artinya  $H_{1,2,3}$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

**Tabel 7. Hasil Uji t**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
<b>Model</b>	<b>Unstandardized Coefficients</b>		<b>Standardized Coefficients</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
	<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>		
1 (Constant)	3.693	1.721		2.146	.034
Kualitas Pelayanan	.509	.081	.405	6.276	.000
Kinerja Pegawai	.656	.085	.447	7.728	.000
Sarana Prasarana	.152	.065	.129	2.350	.020

Sumber: Data Diolah (2024)

Dapat diketahui hasil dari pengaruh variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan sarana prasarana yang dapat disimpulkan:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Diketahui bahwa hasil pada variabel kualitas pelayanan memperoleh  $t_{hitung} 6,276 > t_{tabel} (0,025:145) 1,976$  dengan nilai *Sig.*  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_2$  diterima. Diartikan secara parsial variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
2. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Diketahui bahwa hasil pada variabel kinerja pegawai memperoleh  $t_{hitung} 7,728 > t_{tabel} (0,025:145) 1,976$  dengan nilai *Sig.*  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_3$  diterima. Diartikan secara parsial variabel kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
3. Pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat. Diketahui bahwa hasil pada variabel sarana prasarana memperoleh  $t_{hitung} 2,350 > t_{tabel} (0,025:145) 1,976$  dengan nilai *Sig.*  $0,020 < 0,05$  sehingga  $H_4$  diterima. Diartikan secara parsial variabel sarana prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

#### **b. Uji F**

Uji F menurut Ghozali (2018) berfungsi untuk menunjukkan variabel bebas yang dimasukan dalam persamaan memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat atau tidak. Uji ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program *IBM SPSS 25* untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak maka akan dilakukan statistik uji F dengan tingkat signifikan 5% atau 0,05.

**Tabel 8. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3475.296	3	1158.432	216.319	.000b
	Residual	776.503	145	5.355		
	Total	4251.799	148			

Sumber: Data Diolah (2024)

Dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 216,319 dengan nilai *Sig.* 0,000 dan  $F_{tabel}$  (3:145) adalah 2,66. Dengan demikian, dapat diketahui  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan nilai *Sig.*  $< 0,05$ . Sehingga  $H_1$  diterima. Maka, dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *independent* yaitu kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan sarana prasarana terhadap variabel *dependent* kepuasan masyarakat.

### c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) berfungsi untuk mengukur besarnya kontribusi antara variabel independent terhadap variabel dependent. Koefisien determinasi ( $r^2$ ) dapat dihitung dengan mengkuadratkan nilai *correlation partial* yang ada pada hasil SPSS.

**Tabel 9. Hasil Uji *Correlation Partial***

Model	Coefficients <sup>a</sup>							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	3.693			2.146	.034			
Kualitas Pelayanan	.509	.081	.405	6.276	.000	.849	.462	.223
Kinerja Pegawai	.656	.085	.447	7.728	.000	.849	.540	.274
Sarana Prasarana	.152	.065	.129	2.350	.020	.732	.192	.083

Sumber: Data Diolah (2024)

Dapat diketahui bahwa besaran pengaruh dari masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependent* dengan melihat pada kolom *partial*. Maka berdasarkan hasil tersebut, data nilai akan diubah menjadi bentuk persentase dengan perhitungan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)  
 $r^2 = (0,462)^2 \times 100\% = 21,34\%$ . Artinya, variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat sebesar 21,34%.
2. Variabel Kinerja Pegawai (X2)  
 $r^2 = (0,540)^2 \times 100\% = 29,16\%$ . Artinya, variabel kinerja pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat sebesar 29,16%.
3. Variabel Sarana Prasarana (X3)  
 $r^2 = (0,192)^2 \times 100\% = 3,69\%$ . Artinya, variabel sarana prasarana berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat sebesar 3,69%.

Sedangkan koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) berfungsi untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel *dependent*/terikat secara simultan terhadap variabel *independent*/bebas. Jika nilai koefisien determinasi  $R^2 = 0$ , artinya variabel bebas tidak memiliki pengaruh sama sekali terhadap variabel terikat. Namun ketika  $R^2 = 1$ , maka variabel bebas berpengaruh 100% terhadap variabel terikat. Pengujian koefisien determinasi simultan dalam penelitian ini dibantu oleh program *IBM SPSS 25*.

**Tabel 10. Hasil Koefisien Determinasi Simultan**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 <sup>a</sup>	.817	.814	2.31413

Sumber: Data Diolah (2024)

Hasil dari uji koefisien determinasi simultan yang dapat diketahui dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,814 atau 81,4%. Angka presentase tersebut memiliki arti bahwa variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan sarana prasarana secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 81,4% dan sisanya 18,6% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan sarana prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian dalam uji F secara simultan yang memperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 216,319 dengan nilai *Sig.* 0,000 dan  $F_{tabel}$  (3:145) adalah 2,66. Dengan demikian, dapat diketahui  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan nilai *Sig.* < 0,05. Sehingga  $H_1$  diterima.

Berdasarkan besaran pengaruh variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan sarana prasarana dapat ditunjukkan dalam hasil uji koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan sarana

prasarana secara simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 81,4% dan sisanya 18,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap variabel kepuasan masyarakat dalam penelitian ini berdasarkan hasil nilai koefisien adalah variabel kinerja pegawai dengan nilai koefisien sebesar 29,16%.

Berdasarkan hasil penelitian ini sesuai dengan teori *contrast* Tjiptono (2017) menyatakan bahwa apabila kinerja produk melebihi ekspektasi, konsumen akan merasa sangat puas. Namun, jika kinerja produk berada di bawah ekspektasi, konsumen akan merasa sangat tidak puas. Berdasarkan pengertian teori *contrast* tersebut dapat dijelaskan bahwa kepuasan akan didapatkan jika ekspektasi penerima layanan terlampaui. Kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan sarana prasarana yang diberikan dengan baik kepada penerima layanan dalam penelitian ini yaitu masyarakat dapat melampaui ekspektasi mereka, dengan kata lain ketika ekspektasi mereka terlampaui maka akan menciptakan kepuasan dari penerima layanan.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas memberikan (melayani) kepentingan pelanggannya dalam bentuk barang ataupun jasa sesuai dengan peraturan dan tata cara yang telah ditetapkan agar kepuasan pelanggannya dapat tercapai. Pelayanan dianggap berkualitas atau memuaskan apabila mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan pelanggan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan sebagai kualitas ideal atau baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima oleh pelanggan lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khariri (2019) dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dukcapil Kabupaten Pematang Jaya.

Kinerja pegawai mengacu pada kemampuan dan prestasi seseorang dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Hal ini mencakup pencapaian hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang serta tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Kinerja pegawai juga mencakup bagaimana seorang pegawai diharapkan untuk berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang ditugaskan kepada mereka. Faktor-faktor seperti kuantitas (jumlah atau volume), kualitas (standar atau tingkat kecemerlangan), dan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan tugas juga menjadi bagian dari evaluasi kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang melampaui ekspektasi penerima layanan dalam melayani akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan, begitu pula sebaliknya jika kinerja pegawai tidak sesuai dibawah ekspektasi penerima layanan dalam melayani maka kepuasan juga akan mengalami penurunan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pramularso (2020) dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan.

Sarana adalah suatu alat atau benda untuk mencapai makna dan tujuan, sedangkan prasarana adalah fasilitas penunjang yang berfungsi untuk memperlancar suatu pekerjaan pegawai untuk meningkatkan kinerjanya sesuai tugas dan tanggung jawabnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi, sarana prasarana merupakan suatu fasilitas yang terdiri peralatan ataupun perlengkapan kantor hingga ruang kantor yang dapat memperlancar kegiatan kantor atau memperlancar pekerjaan

pegawai kantor. Sarana prasarana yang baik merupakan sarana prasarana yang dapat menunjang pelayanan agar lebih baik lagi. Maka dari hal tersebut sarana prasarana juga memberikan dampak terhadap kepuasan. Jika sarana prasarana yang ada baik dapat menunjang pelayanan maka ekspektasi penerima layanan dapat terlampaui, begitu pula sebaliknya jika sarana prasarana tidak menunjang pelayanan yang di harapkan maka ekspektasi penerima layanan juga tidak terlampaui dan menghasilkan kurangnya kepuasan penerima layanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Salam *et al.* (2022) dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

Berdasarkan hasil penelitian, teori-teori serta penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian uji t secara parsial yang memperoleh nilai  $t_{hitung} 6,276 > t_{tabel} (0,025:145) 1,976$  dengan nilai *Sig.*  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_2$  diterima.

Besaran pengaruh variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat sebesar 21,34%. Sedangkan pada hasil analisis regresi berganda menunjukkan hasil dari koefisien regresi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,509 yang memiliki arti ketika variabel kualitas pelayanan (X1) mengalami peningkatan satu satuan juga akan meningkatkan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,509.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif persentase dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan yang diukur dalam lima (5) indikator yaitu reliabilitas (*reliability*) menghasilkan 73% atau termasuk dalam kriteria tinggi, indikator daya tanggap (*responsiveness*) menghasilkan 72% atau termasuk dalam kriteria tinggi, indikator jaminan (*assurance*) menghasilkan 84% atau termasuk dalam kriteria sangat tinggi, indikator empati (*empathy*) menghasilkan 72% atau termasuk dalam kriteria tinggi, dan indikator bukti fisik (*tangibles*) menghasilkan 49% atau termasuk dalam kriteria rendah. Dari seluruh indikator kualitas pelayanan tersebut memiliki nilai rata-rata persentase 73% yang menunjukkan termasuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian ini sesuai dengan teori *contrast* Tjiptono (2017) menyatakan bahwa apabila kinerja produk melebihi ekspektasi, konsumen akan merasa sangat puas. Namun, jika kinerja produk berada di bawah ekspektasi, konsumen akan merasa sangat tidak puas. Berdasarkan pengertian teori *contrast* tersebut dapat dijelaskan bahwa kepuasan akan didapatkan jika ekspektasi penerima layanan terlampaui. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong dan mempengaruhi kepuasan penerima layanan.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas memberikan (melayani) kepentingan pelanggannya dalam bentuk barang ataupun jasa sesuai dengan peraturan dan tata cara yang telah ditetapkan agar kepuasan pelanggannya dapat tercapai. Pelayanan dianggap berkualitas atau memuaskan apabila mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Jika pelayanan yang diterima

atau dirasakan pelanggan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan sebagai kualitas ideal atau baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima oleh pelanggan lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khariri (2019) dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dukcapil Kabupaten Pematang Jaya. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Rawis *et al.* (2022) dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa.

Berdasarkan hasil penelitian, teori-teori serta penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat. Oleh karena itu, dapat diketahui jika semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka, akan semakin tinggi kepuasan masyarakat yang didapatkan. Begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah maka akan rendah pula kepuasan masyarakatnya.

### **Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian uji t secara parsial yang memperoleh nilai  $t_{hitung} 7,728 > t_{tabel} (0,025:145) 1,976$  dengan nilai *Sig.*  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_3$  diterima.

Besaran pengaruh variabel kinerja pegawai dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) yang menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat sebesar 29,16%. Sedangkan pada hasil analisis regresi berganda menunjukkan hasil dari koefisien regresi variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,656 yang memiliki arti ketika variabel kinerja pegawai ( $X_2$ ) mengalami peningkatan satu satuan juga akan meningkatkan variabel kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 0,656.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif persentase dapat diketahui bahwa variabel kinerja pegawai yang diukur dalam empat (4) indikator yaitu kualitas kerja menghasilkan 74% atau termasuk dalam kriteria tinggi, indikator kuantitas kerja menghasilkan 66% atau termasuk dalam kriteria tinggi, indikator pelaksanaan tugas menghasilkan 83% atau termasuk dalam kriteria sangat tinggi, dan indikator tanggung jawab menghasilkan 68% atau termasuk dalam kriteria tinggi. Dari seluruh indikator kinerja pegawai tersebut memiliki nilai rata-rata persentase 73% yang menunjukkan termasuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian ini sesuai dengan teori *contrast* Tjiptono (2017) menyatakan bahwa apabila kinerja produk melebihi ekspektasi, konsumen akan merasa sangat puas. Namun, jika kinerja produk di bawah ekspektasi, konsumen akan merasa sangat tidak puas. Berdasarkan pengertian teori *contrast* tersebut dapat dijelaskan bahwa kepuasan akan didapatkan jika ekspektasi penerima layanan terlampaui. Kinerja pegawai yang baik akan mendorong dan mempengaruhi kepuasan penerima layanan.

Kinerja pegawai mengacu pada kemampuan dan prestasi seseorang dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Hal ini mencakup pencapaian hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang serta tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Kinerja pegawai juga mencakup

bagaimana seorang pegawai diharapkan untuk berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang ditugaskan kepada mereka. Faktor-faktor seperti kuantitas (jumlah atau volume), kualitas (standar atau tingkat kecemerlangan), dan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan tugas juga menjadi bagian dari evaluasi kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang melampaui ekspektasi penerima layanan dalam melayani akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan, begitu pula sebaliknya jika kinerja pegawai tidak sesuai dibawah ekspektasi penerima layanan dalam melayani maka kepuasan juga akan mengalami penurunan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pramularso (2020) dengan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. Penelitian lainnya oleh Herman dan Tobing (2019) dengan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan KTP-el di Kecamatan Batam Kota, Batam.

Berdasarkan hasil penelitian, teori-teori serta penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat. Oleh karena itu, dapat diketahui jika semakin baik kinerja pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat maka akan menciptakan kepuasan masyarakat yang semakin tinggi. Begitupun sebaliknya jika kinerja pegawai kurang baik dalam melayani masyarakat maka akan rendah pula kepuasan masyarakat yang tercipta

### **Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sarana prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian uji t secara parsial yang memperoleh nilai  $t_{hitung} 2,350 > t_{tabel} (0,025:145) 1,976$  dengan nilai *Sig.*  $0,020 < 0,05$  sehingga  $H_4$  diterima.

Besaran pengaruh variabel sarana prasarana dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) yang menunjukkan bahwa variabel sarana prasarana berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat sebesar 3,69%. Sedangkan pada hasil analisis regresi berganda menunjukkan hasil dari koefisien regresi variabel sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,152 yang memiliki arti ketika variabel sarana prasarana ( $X_3$ ) mengalami peningkatan satu satuan juga akan meningkatkan variabel kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 0,152.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif persentase dapat diketahui bahwa variabel sarana prasarana yang diukur dalam lima (5) indikator yaitu mesin-mesin kerja menghasilkan 80% atau termasuk dalam kriteria tinggi, indikator perabot kantor menghasilkan 67% atau termasuk dalam kriteria tinggi, indikator peralatan dan perlengkapan kantor menghasilkan 78% atau termasuk dalam kriteria tinggi, indikator tata ruang kantor menghasilkan 76% atau termasuk dalam kriteria tinggi, dan indikator interior kantor menghasilkan 73% atau termasuk dalam kriteria tinggi. Dari seluruh indikator sarana prasarana tersebut memiliki nilai rata-rata persentase 74% yang menunjukkan termasuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian ini sesuai dengan teori *contrast* Tjiptono (2017) menyatakan bahwa apabila kinerja produk melebihi ekspektasi, konsumen akan merasa sangat puas. Namun, jika kinerja produk di bawah ekspektasi, konsumen akan merasa sangat tidak puas. Berdasarkan pengertian teori *contrast* tersebut dapat dijelaskan

bahwa kepuasan akan didapatkan jika ekspektasi penerima layanan terlampaui. Sarana prasarana yang baik akan mendorong dan mempengaruhi kepuasan penerima layanan.

Sarana adalah suatu alat atau benda untuk mencapai makna dan tujuan, sedangkan prasarana adalah fasilitas penunjang yang berfungsi untuk memperlancar suatu pekerjaan pegawai untuk meningkatkan kinerjanya sesuai tugas dan tanggung jawabnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi, sarana prasarana merupakan suatu fasilitas yang terdiri peralatan ataupun perlengkapan kantor hingga ruang kantor yang dapat memperlancar kegiatan kantor atau memperlancar pekerjaan pegawai kantor. Sarana prasarana yang baik merupakan sarana prasarana yang dapat menunjang pelayanan agar lebih baik lagi. Maka dari hal tersebut sarana prasarana juga memberikan dampak terhadap kepuasan. Jika sarana prasarana yang ada baik dapat menunjang pelayanan maka ekspektasi penerima layanan dapat terlampaui, begitu pula sebaliknya jika sarana prasarana tidak menunjang pelayanan yang di harapkan maka ekspektasi penerima layanan juga tidak terlampaui dan menghasilkan kurangnya kepuasan penerima layanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Salam *et al.* (2022) dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Pramono (2019) dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Dukuhturi Kabupaten Tegal.

Berdasarkan hasil penelitian, teori-teori serta penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat. Oleh karena itu, dapat diketahui jika semakin baik sarana prasarana yang mendukung pelayanan kebutuhan masyarakat maka akan menciptakan kepuasan masyarakat yang semakin tinggi. Begitupun sebaliknya jika sarana prasarana kurang baik atau kurang mendukung pelayanan kepada masyarakat maka akan rendah pula kepuasan masyarakat yang tercipta.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan penelitian terkait kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan sarana prasarana secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat sebesar 81,4% dan sisanya 18,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini dengan nilai  $F_{hitung} \geq F_{tabel} (3;145) 2,66$  dengan nilai  $Sig. 0,000 \leq 0,05$ .
2. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat sebesar 21,34% dengan memperoleh nilai  $t_{hitung} 6,276 > t_{tabel} (0,025:145) 1,976$  dengan nilai  $Sig. 0,000 < 0,05$  serta nilai koefisien variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,509. Maka dapat disimpulkan ketika variabel kualitas pelayanan (X1) mengalami peningkatan satu satuan juga akan meningkatkan variabel kepuasan masyarakat (Y).
3. Kinerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat sebesar 29,16% dengan memperoleh nilai  $t_{hitung} 7,728 > t_{tabel} (0,025:145) 1,976$  dengan nilai  $Sig. 0,000 < 0,05$  serta nilai

koefisien variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,656. Maka dapat disimpulkan ketika variabel kinerja pegawai (X2) mengalami peningkatan satu satuan juga akan meningkatkan variabel kepuasan masyarakat (Y).

4. Sarana prasarana secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Rejosari Barat sebesar 3,69% dengan memperoleh nilai  $t_{hitung} 2,350 > t_{tabel} (0,025:145) 1,976$  dengan nilai *Sig.*  $0,020 < 0,05$  serta nilai koefisien variabel sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,152. Maka dapat disimpulkan ketika variabel sarana prasarana (X3) mengalami peningkatan satu satuan juga akan meningkatkan variabel kepuasan masyarakat (Y).

## DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, I., & Tirtayasa, S. (2019). The Influence of Leadership, Organizational Culture, and Motivation on Employee Performance. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 45–54. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/3367>
- Anela, L. A. (2021). Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Balai Desa Songgom Kabupaten Brebes. [http://eprints.poltektegal.ac.id/630/%0Ahttp://eprints.poltektegal.ac.id/630/1/Tugas Akhir\\_LUSI ANA ANELA 18030205.pdf](http://eprints.poltektegal.ac.id/630/%0Ahttp://eprints.poltektegal.ac.id/630/1/Tugas%20Akhir_LUSI%20ANA%20ANELA%2018030205.pdf)
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azkiya, B. M., Tanjung, H., & Gustiawati, S. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 84–95. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i1.635>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed)*. Semarang: Undip.
- Gie, L. (2012). *Administrasi Perkantoran Modern (4th ed)*. Yogyakarta: Liberty.
- Hafiz, Y., & Syamsir. (2020). The Influence of the Effect of Service Quality and Employee Performance on Community Satisfaction in the Population and Civil Registry Service of Padang City. *125(Icpapg 2019)*, 20–25. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.176>
- Handayani, B. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai SUB Unit Pelayanan Berbasis Perilaku Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupten Banyuwangi. *Karya Tulis Ilmiah. Program Studi DIII Keperawatan. Fakultas Keperawatan. Universitas Sumatera Utara. Medan*, 9–35. <http://repository.unimus.ac.id/411/>
- Hanifah, R. G., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh kompetensi pegawai, sarana prasarana, dan budaya organisasi terhadap pengelolaan kearsipan dengan kinerja pegawai sebagai variabel mediasi. *Economic Education Analysis Journal*, 3(3), 704–716. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.41557>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan*

*Implementasinya*. In Gava Media.

- Herman, H., & Tobing, V. C. L. (2019). Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan KTP-el Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mederasi Di Kecamatan Batam Kota, Batam. *Jurnal Akuntansi Balerang*, 2(1), 1–15.
- Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. BN 2017/No 708, [permenpan.go.id](http://permenpan.go.id); 30 hlm. Jakarta.
- Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. BN.2012/No.649, [jdih.menpan.go.id](http://jdih.menpan.go.id): 5 hlm. Jakarta.
- Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta
- Indonesia, Kementrian Dalam Negeri. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 111 Tahun 2014 tentang Pedoman Teknis Peraturan di Desa. Jakarta.
- Indonesia, Pemerintah Pusat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. LN. 2009/ No.112 , TLN No. 5038, LL Setneg: 45 hlm. Jakarta.
- Jusmiati. (2020). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Bonto Lebang Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. *Global Health*, 16(1), 1–5. <https://www.e-ir.info/2018/01/14/securitisation-theory-an-introduction/>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Khariri, L. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal, Dan Fasilitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang. *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*. <https://lib.unnes.ac.id/29614/1/7101413025.pdf>
- Kumasey, A. S. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction : Empirical Evidence from the Ghanaian Public Service. *European Journal of Business and Management*, 6(6), 172–181.
- Mangkunegara, A. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197. <https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23>

- Ombudsman. (2023a). *Laporan Triwulan I 2023*.
- Ombudsman. (2023b). *Laporan Triwulan II 2023*.
- Palupi, S. (2019). Pengaruh Lokasi, Kenyamanan Dan Sarana-Prasarana Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Prestasi Surabaya. *Jurnal Hospitality*, 4(4), 117–124.
- Pramono, S. (2019). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Rumah Paten Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Dukuhturi Kabupaten Tegal. *Duke Law Journal*, 1(1).
- 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. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Prayogo, D., Retno Sawitri Wulandari, R., & Abduh, M. (2017). Effect of Service Quality and Infrastructure Facilities on Competency of Nautical Cadet in Maritime Simulator. *IOSR Journal of Electrical and Electronics Engineering (IOSR-JEEE)*, 12(4), 49–53. <https://doi.org/10.9790/1676-1204044953>
- Prayogo, D., Supendi, & Wulandari, R. R. S. (2017). Effect of Service Quality and Condition of Facilities & Infrastructure to Satisfaction Participants of Basic Safety Training. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, 22(8), 12–18. <https://doi.org/10.9790/0837-2208021218>
- Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Administrasi Publik*, VIII(114), 45–56.
- Salam, D., Alkhori, M., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377–391. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.360>
- Sihabudin. S, A., Fitriyani, D., Luthfi, M., Ayu. F, N., & Hisniati, S. B. (2023). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Konsumsi Dan Preferensi Konsumen Dalam Belanja Melalui Online Shop Dan Offline Shop. *NBER Working Papers*, 3, 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (2th ed)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management - Mewujudkan Layanan Prima (3th ed)*. Yogyakarta: Andi.
- Wibisono, R. H. (2023). Pengaruh Sikap, Teman Sebaya, dan Peluang Kerja Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Jurusan Administrasi Perkantoran di SMK Cut Nya Dien Semarang. *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*.
- Yulianty, M. M. D. (2021). Pengaruh Peran Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Polresta Malang Kota). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9.

