



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di Kantor Desa Talokwohmojo

Syarifuddin¹, Ismiyati²

^{1,2}Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: 10.15294/baej.v6i2.27902

Sejarah Artikel

Diterima: 17 Juni 2025
Disetujui: 24 Juni 2025
Dipublikasikan: 25 Agustus 2025

Keywords:

Entrepreneurial
Motivation;
Entrepreneurship
Learning; Learning
Strategies

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat di Balaidesa Talokwohmojo, Kabupaten Blora. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian studi kasus yang dilakukan di Balaidesa Talokwohmojo pada bulan Mei 2025. Populasi adalah seluruh masyarakat desa Talokwohmojo yang pernah mendapatkan pelayanan, dan sampel yang didapatkan berjumlah 107 orang yang diambil dengan menggunakan teknik accidental sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi dengan menggunakan aplikasi SPSS Ver 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat di Balaidesa Talokwohmojo yang dibuktikan dengan perolehan thitung > ttabel yaitu $3,339 > 1,983$ dan nilai sig < 0,05 yaitu 0,001. Kepercayaan Masyarakat berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat di Balaidesa Talokwohmojo yang dibuktikan dengan perolehan thitung > ttabel yaitu $6,581 > 1,983$ dan nilai sig < 0,05 yaitu 0,000.

Abstract

This study aims to determine the effect of Service Quality and Public Trust on Public Satisfaction at Talokwohmojo Village Hall, Blora Regency. This study uses a quantitative approach with a case study research type conducted at Talokwohmojo Village Hall in May 2025. The population is all Talokwohmojo village residents who have received services, and the sample obtained is 107 people taken using the accidental sampling technique. The data analysis technique used is multiple regression analysis, t-test, f-test, and coefficient of determination using the SPSS Ver 29 application. The results of the study indicate that Service Quality has a positive effect on Public Satisfaction at Talokwohmojo Village Hall as evidenced by the acquisition of $t_{count} > t_{table}$, namely $3.339 > 1.983$ and a sig value < 0.05 , namely 0.001. Public Trust has a positive effect on Public Satisfaction at Talokwohmojo Village Hall, as evidenced by the $t_{count} > t_{table}$, namely $6.581 > 1.983$ and a sig value < 0.05 , namely 0.000.

© 2025 Universitas Negeri Semarang

PENDAHULUAN

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum dengan batas wilayah tertentu yang memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat setempat (Saidin et al., 2024). Desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan tersebut, yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan umum sesuai dengan kewenangan desa, perlu ditetapkan standar pelayanan minimal desa (Sondakh et al., 2020). Berdasarkan pertimbangan tersebut, perlu ditetapkan peraturan menteri dalam negeri tentang standar pelayanan minimal desa.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Undang-undang ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara mendapat pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, serta mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan yang diberikan di tingkat desa (Masrurah & Rahmaningtyas, 2020).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Rahman et al., 2016). Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Masih banyak masyarakat yang mengeluhkan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian layanan, biaya yang tidak transparan, serta sikap petugas yang kurang ramah atau tidak profesional (Lumaya et al., 2024). Keluhan-keluhan ini tidak hanya disampaikan secara langsung kepada penyelenggara layanan, tetapi juga banyak muncul di media massa dan media sosial, yang mencerminkan keresahan masyarakat atas kualitas pelayanan yang mereka terima (Rahman et al., 2016).

Di berbagai kota dan daerah, kondisi pelayanan publik belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan masyarakat. Berdasarkan laporan Ombudsman RI tahun 2023, sebanyak 414 dari 586 entitas yang dinilai (70,70%) berhasil masuk dalam zona hijau, yang menunjukkan tingkat kepatuhan tinggi terhadap standar pelayanan publik. Namun, masih terdapat 39 entitas (6,64%) yang berada di zona merah, mencerminkan adanya kelemahan dalam pemenuhan standar pelayanan (Ombudsman, 2023). Di Provinsi Jawa Tengah, misalnya, seluruh pemerintah kabupaten/kota berhasil meraih opini kualitas tinggi pada tahun 2023, dengan tingkat kepatuhan mencapai 100% dan masuk zona hijau. Namun, tantangan tetap ada, seperti yang terlihat di Kabupaten Blora, di mana masyarakat melaporkan kesulitan dalam mengakses layanan publik secara online dan adanya keluhan terkait kualitas pelayanan. Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik adalah digitalisasi. Menteri PAN-RB, Abdullah Azwar Anas, menekankan bahwa digitalisasi melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Namun, meskipun ada kemajuan, tantangan seperti kurangnya pelatihan bagi petugas pelayanan, infrastruktur yang belum memadai, dan kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan masih perlu perhatian serius. Peningkatan profesionalisme aparatur dan penguatan sistem

manajemen kualitas menjadi langkah penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

Permasalahan serupa juga dapat ditemukan di tingkat desa, yang sejatinya merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Salah satu contohnya adalah di Balaidesa Talokwohmojo, Kecamatan Ngawen, Kabupaten Blora. Sebagai instansi pemerintah desa, balai desa memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi, seperti pengurusan surat-surat kependudukan, keterangan usaha, dan berbagai bentuk surat keterangan lainnya. Namun dalam pelaksanaannya, pelayanan publik di Balaidesa Talokwohmojo juga tidak lepas dari berbagai hambatan. Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan beberapa warga, diketahui bahwa masih terdapat keluhan terkait kecepatan layanan, keterbatasan petugas yang tersedia, serta kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan administrasi.

Selain itu, faktor kedisiplinan kerja aparatur desa juga turut memengaruhi mutu pelayanan yang diberikan. Ketidaktepatan waktu dalam membuka pelayanan, seringkali petugas tidak berada di tempat saat jam kerja, serta kurangnya keterampilan komunikasi dalam melayani masyarakat menjadi sorotan tersendiri. Meskipun beberapa perbaikan telah dilakukan, namun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Balaidesa Talokwohmojo masih perlu ditingkatkan. Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja aparatur desa menjadi dua aspek penting yang perlu diteliti lebih lanjut untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi publik di tingkat desa.

Solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan memperhatikan factor-faktor untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, diantaranya adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat. Kualitas pelayanan publik adalah tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau instansi pemerintah (Sakir, 2024). Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan di Balaidesa Talokwohmojo Kabupaten Blora diukur melalui 5 indikator menurut (Nirmala, 2022) yaitu Tangible (bukti langsung) yang mencakup fasilitas fisik, penampilan personel, dan sarana komunikasi, yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Keandalan (reliability) menunjukkan kemampuan instansi untuk memberikan layanan sesuai janji dengan akurat dan memuaskan, termasuk dalam pengantaran, pemecahan masalah, dan ketepatan waktu pelayanan. Daya tanggap (responsiveness) adalah kesiapan instansi dalam memberikan layanan cepat dan tepat waktu, serta merespon keluhan masyarakat. Jaminan (assurance) berfokus pada sikap petugas yang membangun kepercayaan masyarakat melalui kesopanan, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan mengatasi masalah. Empati (empathy) berarti instansi memahami masalah masyarakat dan memberikan perhatian pribadi, memudahkan komunikasi, serta menyediakan jam operasional yang nyaman. Kepercayaan masyarakat sendiri adalah keyakinan atau harapan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan akan sesuai dengan janji, dapat diandalkan, dan dilakukan dengan itikad baik sehingga masyarakat merasa aman dan yakin dalam menerima layanan tersebut (Ratnaningsih et al., 2023). Kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan, sehingga pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal dari berbagai aspek (Nursetiawaan, 2020).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Contohnya, studi di Desa Uelincu, Kabupaten

Poso, menemukan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik meningkatkan kepuasan masyarakat hingga 45,7%. Faktor seperti kecepatan, ketepatan, dan keramahan petugas menjadi elemen penting dalam membangun kepuasan masyarakat (Lempao et al., 2023). Selain itu, penelitian di Desa Bengkuang, Kecamatan Suak Tapeh, Kabupaten Banyuasin, juga mengungkapkan bahwa peningkatan kepercayaan masyarakat berbanding lurus dengan tingkat kepuasan masyarakat. (Nirmala, 2022). Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah dilakukan, masih sedikit yang mengangkat tema tersebut di Desa yang ada di Kabupaten Blora. Kesenjangan tersebut akan diisi oleh penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu di salah satu Desa Medang, Kabupaten Blora.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat di Balaidesa Talokwohmojo. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian lain yang tertarik pada pengembangan pelayanan publik di tingkat desa.

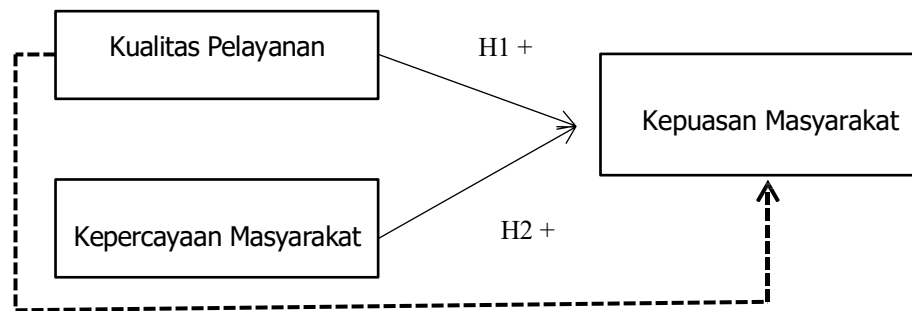
METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Menurut (Sugiyono, 2019) pendekatan kuantitatif adalah menggunakan data numerik dan teknik statistik untuk menganalisis hubungan antar variabel, serta untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan studi kasus merupakan jenis penelitian yang sering digunakan untuk menganalisis fenomena secara mendalam dalam satu konteks atau kasus tertentu disuatu tempat (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini menggunakan 1 variabel independen dan 1 variabel dependen yaitu X1 (Kualitas Pelayanan), X2 (Kepercayaan Masyarakat) dan Y (Kepuasan Masyarakat).

Penelitian ini dilakukan di Balaidesa Talokwohmojo, Kabupaten Blora pada bulan Mei 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat berkunjung dan mendapatkan pelayanan di Balaidesa Talokwohmojo. Sedangkan sampel yang digunakan diambil dengan teknik *accidental sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan responden yang berada di tempat penelitian, hal tersebut dilakukan karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu, sampel yang diperoleh sebanyak 107 masyarakat.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner/angket yang berisi pernyataan-pernyataan indikator Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat. Kuesioner yang digunakan terdiri dari 5 pernyataan tentang Kualitas Pelayanan dan 5 pernyataan tentang Kepercayaan Masyarakat, dan 5 pernyataan tentang Kepuasan Masyarakat. Kuesioner menggunakan skala likert yang terdiri dari poin 1 = sangat setuju, 2= setuju, 3= netral, 4=tidak setuju, 5=sangat tidak setuju.

Teknik analisis data dengan menggunakan statistik inferensial (analisis regresi). Statistik inferensial digunakan untuk menarik kesimpulan atau membuat prediksi tentang populasi yang lebih besar berdasarkan sampel data yang lebih kecil (Hasan, 2022). Analisis inferensial dimulai dengan uji validitas instrumen angket dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang bertujuan untuk menguji keabsahan data yang diperoleh dengan menggunakan uji multikolenaritas, heteroskedastisitas, autokorelasi, dan uji normalitas. Selanjutnya dilakukan analisis regresi berganda, dan dilanjutkan dengan uji hipotesis yaitu menggunakan uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi (Ghozali, 2018).



Gambar 1. Kerangka Berpikir

- H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Balaidesa Talokwohmojo Kabupaten Blora
- H2 : Kepercayaan Masyarakat berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Balaidesa Talokwohmojo Kabupaten Blora
- H3 : Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Balaidesa Talokwohmojo Kabupaten Blora

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Obyek Penelitian

Kuesioner sebanyak 107 telah berhasil disebarkan kepada warga Desa Talokwohmojo melalui *google form*. Berikut karakteristik dari 107 responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan:

Tabel 1. Deskripsi Obyek Penelitian

Karakteristik	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	45	42.1%
	Perempuan	62	57.9%
Usia	≤ 30 tahun	28	26.2%
	> 30 tahun	79	73.8%
Pekerjaan	Petani	67	62.6%
	Pedagang	15	14.0%
	Ibu Rumah Tangga	13	12.1%
	Pegawai Honorer	7	6.5%
	Lainnya	5	4.7%
Total		107	100%

Sumber: Data primer, diolah 2025

Berdasarkan Tabel 1 di atas, diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 107 orang warga Desa Talokwohmojo. Sebagian besar responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 62 orang (57,9%), sedangkan laki-laki berjumlah 45 orang (42,1%). Dilihat dari segi usia, mayoritas responden berusia di atas 30 tahun, yaitu sebanyak 79 orang (73,8%), yang menunjukkan dominasi usia produktif dan matang dalam memberikan penilaian terhadap layanan di desa. Dari sisi pekerjaan, profesi petani mendominasi dengan jumlah 67 orang (62,6%), mencerminkan karakteristik wilayah desa yang mayoritas masyarakatnya bekerja di sektor pertanian. Profesi lain yang juga muncul di antaranya adalah pedagang (14,0%), ibu rumah tangga

(12,1%), serta sebagian kecil bekerja sebagai pegawai honorer (6,5%) dan lain-lain (4,7%).

Rekapitulasi Jawaban Responden

Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden

Item Pertanyaan	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
Item 1	2	1.9%	4	3.7%	5	4.7%	48	44.9%	48	44.9%
Item 2	3	2.8%	5	4.7%	6	5.6%	50	46.7%	43	40.2%
Item 3	3	2.8%	6	5.6%	6	5.6%	48	44.9%	44	41.1%
Item 4	2	1.9%	5	4.7%	7	6.5%	49	45.8%	44	41.1%
Item 5	3	2.8%	4	3.7%	6	5.6%	52	48.6%	42	39.3%
Item 6	2	1.9%	6	5.6%	5	4.7%	51	47.7%	43	40.2%
Item 7	3	2.8%	5	4.7%	5	4.7%	50	46.7%	44	41.1%
Item 8	2	1.9%	4	3.7%	7	6.5%	53	49.5%	41	38.3%
Item 9	2	1.9%	5	4.7%	6	5.6%	51	47.7%	43	40.2%
Item 10	3	2.8%	4	3.7%	5	4.7%	50	46.7%	45	42.1%
Item 11	2	1.9%	5	4.7%	6	5.6%	52	48.6%	42	39.3%
Item 12	3	2.8%	6	5.6%	5	4.7%	49	45.8%	44	41.1%
Item 13	2	1.9%	5	4.7%	7	6.5%	50	46.7%	43	40.2%
Item 14	3	2.8%	5	4.7%	6	5.6%	51	47.7%	42	39.3%
Item 15	2	1.9%	4	3.7%	5	4.7%	53	49.5%	43	40.2%

Sumber: Data Primer, diolah 2025

Berdasarkan Tabel 2 di atas, terlihat bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban pada kategori "Setuju" (skor 4) dengan rata-rata persentase sebesar 47,6%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap Kantor Desa Talokwohmojo sudah baik, sehingga mereka merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, jawaban "Sangat Setuju" (skor 5) juga menempati urutan kedua terbanyak dengan rata-rata 40,3%, yang mengindikasikan tingkat kepercayaan dan kepuasan yang tinggi dari masyarakat sebagai pengguna layanan desa. Ini mencerminkan bahwa sebagian besar warga memiliki keyakinan bahwa pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan mereka. Sementara itu, jawaban "Netral" (skor 3) hanya memperoleh rata-rata 5–6%, yang berarti hanya sebagian kecil responden yang merasa ragu atau tidak terlalu memperhatikan aspek pelayanan atau kepercayaan secara spesifik. Adapun kategori jawaban "Tidak Setuju" (skor 2) dan "Sangat Tidak Setuju" (skor 1) memperoleh persentase yang sangat rendah, yakni rata-rata di bawah 5%, yang menunjukkan minimnya ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan maupun kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Desa Talokwohmojo.

Hasil Uji Instrumen

Uji keabsahan instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas:

Uji Validitas

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi dibawah 0,05 yang bermakna bahwa seluruh indikator variabel dalam penelitian ini adalah valid (Ghozali, 2016). Selain itu, uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* > 0,3 yang artinya semua item dinyatakan valid karena > rtabel dari N=107.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Corrected item – total correlation	Ambang batas	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,783	0,3	Valid
	2	0,706	0,3	Valid
	3	0,691	0,3	Valid
	4	0,665	0,3	Valid
	5	0,664	0,3	Valid
Kepercayaan Masyarakat	1	0,776	0,3	Valid
	2	0,825	0,3	Valid
	3	0,800	0,3	Valid
	4	0,835	0,3	Valid
	5	0,566	0,3	Valid
Kepuasan Masyarakat	1	0,824	0,3	Valid
	2	0,809	0,3	Valid
	3	0,651	0,3	Valid
	4	0,662	0,3	Valid
	5	0,666	0,3	Valid

Sumber: SPSS Ver.29

Berdasarkan tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa semua item soal yang digunakan dalam angket penelitian telah dinyatakan valid. Hal tersebut dikarenakan semua item soal memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

Uji realibilitas instrumen penelitian digunakan untuk menilai kuesioner tersebut jika diberikan ke banyak orang yang berbeda akan tetap menghaislkan jawaban yang sama atau reliabel (Rachman, 2024). Uji relibailitas menggunakan *Cronbach Alpha* untuk semua variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* $> 0,7$.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ambang batas	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,753	0,70	Reliabel
2	Kepercayaan Masyarakat	0,774	0,70	Reliabel
3	Kepuasan Masyarakat	0,776	0,70	Reliabel

Sumber: SPSS Ver.29

Berdasarkan tabel 3 di atas, kuesioner yang digunakan sudah dinyatakan reliabel, karena semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh layak untuk dilanjutkan pengujian hipotesis. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini mencakup uji normalitas, uji heteroskedasdisitas, uji linearitas, dan uji multikolenaritas.

Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		107
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.71285516
Most Extreme Differences	Absolute	.203
	Positive	.158
	Negative	-.203
Test Statistic		.203
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^b
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.		

Sumber: SPSS Ver.29

Uji normalitas merupakan alat analisis statistik yang menunjukkan apakah data yang diperoleh berdistribusi normal. Jika asumsi ini tidak terpenuhi, hasil analisis dapat menjadi bias dan tidak dapat diandalkan. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov yang menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal jika memiliki nilai sig > 0,05 (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, data dinyatakan berdistribusi normal karena memiliki nilai sig > 0,05 yaitu 0,200, sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak bias dan dapat diandalkan.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.186	.839		1.413	.161
	Kualitas Pelayanan	.037	.088	.089	.422	.674
	Kepercayaan Masyarakat	-.052	.084	-.130	-.618	.538
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Sumber: SPSS Ver.29

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah varians kesalahan dari model regresi bersifat konstan di seluruh rentang nilai variabel independen. Jika varians kesalahan tidak konstan (heteroskedastisitas), hasil regresi akan menjadi tidak efisien. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa p-value (Sig.) > 0.05 yang menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas antar variable (Ghozali, 2018).

Uji Multikolenaritas

Tabel 7. Hasil Uji Multikolenaritas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.522	.987		
	Kualitas Pelayanan	.346	.104	.216	4.619
	Kepercayaan Masyarakat	.677	.099	.216	4.619
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat					

Sumber: SPSS Ver.29

Berdasarkan hasil uji multikolenaritas menunjukkan bahwa Nilai Tolerance masing-masing variable adalah 0,216. Angka tersebut $> 0,1$ yang menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolenaritas yang signifikan antar variabel. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh nilai VIF < 10 yang menunjukkan menunjukkan bahwa tidak ada indikasi kuat adanya multikolenaritas yang signifikan antara variabel-variabel tersebut (Ghozali, 2018).

Uji Linearitas

Tabel 8. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Kepuasan Masyarakat	Between Groups	(Combined)	1066.296	31.476	.000
		Linearity	941.127	388.931	.000
		Deviation from Linearity	125.169	3.979	.000
	Within Groups		222.620		
	Total		1288.916	106	

Sumber: SPSS Ver.29

Uji linearitas merupakan alat untuk melihat apakah hubungan antar variable linier (Ghozali, 2018). Berdasarkan tabel 8, dapat diketahui bahwa menunjukkan ada hubungan linear yang signifikan antara Kualitas Pelayanan. Kepercayaan Masyarakat, terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai Nilai Sig. = 0,000 $< 0,05$ (Ghozali, 2018).

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Berganda

Tabel 9. Hasil Analisis Regresi Berganda dan Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.522	.987		-.529	.598
	Kualitas Pelayanan	.346	.104	.303	3.339	.001
	Kepercayaan Masyarakat	.677	.099	.623	6.851	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						

Sumber: SPSS Ver.29

Berdasarkan tabel 6 di atas, dapat diketahui bahwa persamaan regresi berganda dalam penelitian ini adalah $Y = -0.522 + 0.346X_1 + 0.677X_2$ yang dapat diasumsikan sebagai berikut:

- 0.522 adalah nilai konstanta (intercept), yang menunjukkan bahwa apabila Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat bernilai nol, maka nilai Kepuasan Masyarakat diperkirakan sebesar -0.522. Meskipun secara logika nilai kepuasan tidak mungkin negatif, hasil ini hanya menunjukkan titik potong model regresi saat variabel bebas tidak berpengaruh.

- b. 0.346 adalah koefisien untuk variabel Kualitas Pelayanan, yang berarti bahwa setiap peningkatan 1 satuan dalam Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0.346 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai signifikansi (Sig.) sebesar $0.001 < 0.05$, menunjukkan bahwa pengaruh ini signifikan secara statistik, sehingga H1 diterima.
- c. 0.677 adalah koefisien untuk variabel Kepercayaan Masyarakat, yang berarti bahwa setiap peningkatan 1 satuan dalam Kepercayaan Masyarakat akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0.677 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan. Nilai signifikansi (Sig.) sebesar $0.000 < 0.05$, menunjukkan bahwa pengaruh Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat juga sangat signifikan secara statistik, sehingga H2 diterima.

Uji T

Berdasarkan hasil analisis regresi pada Tabel 9, dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Talokwohmojo. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,339, yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,983 pada derajat kebebasan 104 dan taraf signifikansi 0,05. Selain itu, nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,001 juga lebih kecil dari 0,05, sehingga pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat dianggap signifikan secara statistik. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Selanjutnya, variabel Kepercayaan Masyarakat juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini terlihat dari nilai t hitung sebesar 6,851, yang juga lebih besar dari t tabel sebesar 1,983. Nilai signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) menunjukkan bahwa pengaruh Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat sangat signifikan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Talokwohmojo, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.

Uji F

Tabel 10. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	1361.664	2	680.832	227.681	.000 ^b
	Residual	310.991	104	2.990		
	Total	1672.654	106			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Masyarakat, Kualitas Pelayanan						

Sumber: SPSS Ver.29

Berdasarkan tabel 9 di atas, dapat ditunjukkan bahwa Consumer Review Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Talokwohmojo, Kabupaten Blora. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai $F_{tabel} > F_{hitung}$, yaitu $227.681 > 3,09$ dan memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu ,001^b

Koefisien Determinasi

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.902 ^a	.814	.810	1.72925
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Masyarakat, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

Sumber: SPSS Ver.29

Berdasarkan tabel 11 di atas, dapat ditunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di Desa Talokwohmojo, Kabupaten Blora sebanyak 81,4%, dan sisanya sebanyak 18,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian di Kantor Desa Talokwohmojo menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini konsisten dengan teori kepuasan pelanggan dari Oliver (1980) yang dikutip dalam (Agustina et al., 2019) yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Selain itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang dikutip dalam (Ratnaningsih et al., 2023) dalam model SERVQUAL menegaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sangat berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Penelitian (Pombengi, 2024) yang menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) pada pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Medan juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat menjelaskan 71,1% variasi kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan di Desa Talokwohmojo yang menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 81,4%, dimana kualitas pelayanan dan kepercayaan bersama-sama mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

Selain itu, kepercayaan masyarakat sebagai variabel penting turut memperkuat hasil penelitian ini. Menurut Morgan dan Hunt (1994) yang dikutip dalam (Ratnaningsih et al., 2023), kepercayaan merupakan fondasi utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan masyarakat, yang secara langsung meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Penelitian lain oleh (Dewi, et., al 2024) juga menguatkan bahwa kepercayaan memiliki efek positif terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan publik.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang didukung oleh penguatan kepercayaan masyarakat sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Talokwohmojo. Hal ini ditunjukkan

dengan nilai t hitung masing-masing sebesar 3,339 dan 6,851, yang keduanya lebih besar dari nilai t tabel 1,983, serta nilai signifikansi (p -value) yang lebih kecil dari 0,05. Secara simultan, kedua variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan nilai F hitung sebesar 227,681 yang jauh lebih besar dari F tabel 3,09 dan nilai signifikansi 0,000. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,814 menunjukkan bahwa 81,4% variasi Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat, sedangkan 18,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Disarankan agar Kantor Desa Talokwohmojo meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat melalui pelatihan petugas, pemanfaatan teknologi, serta komunikasi yang transparan dan responsif. Selain itu, penelitian lanjutan diperlukan untuk mengidentifikasi faktor lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. A., Fitriyah, N., & Apriani, F. (2019). *Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Muara*. 7, 9098–9108.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program Spss* (p. 490).
- Lempao, N. M., Hengkeng, J., Balo, M. J., & Guampe, F. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Desa Uelincu Kecamatan Pamona Utara Kabupaten Poso). *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3), 1310–1318.
- Lumaya, N. V., Guampe, F. A., & Kawani, F. B. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi di Desa Didiri Kecamatan Pamona Timur Kabupaten Poso*. 04(01), 10–20.
- Masruroh, N., & Wisudani Rahmaningtyas. (2020). *Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan*. 9(2), 666–678. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39481>
- Nirmala, I. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin*. 9(2), 603–614.
- Nursetiawaan, I. (2020). Peningkatan Pelayanan Pemerintah Desa Berbasis Smart Village. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 112–120.
- Peraih, J., Hijau, Z., Anita, D., & Putri, W. (2023). *Penganugerahan Predikat Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan*. 45–46.
- Pombengi, J. D. (n.d.). *Kabupaten Minahasa Tenggara Tamariska Alexanria Lembong Masje S . Pangkey*. 1–10.
- Rahman, M. A., Adhin, & Suriani, W. (2016). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan (Studi Diskriptif di Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah). *Jurnal Fikratuna*.
- Ratnaningsih, H. P., Sugandi, Y. S., Wiradiputra, I. A., Tinggi, S., Administrasi, I., Padjadjaran, U., Tinggi, S., Administrasi, I., & Barat, J. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp*. 6(1), 106–118.

- Saidin, S., Wati, A. M., & Pratama, R. A. (2024). Fungsi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan : Studi Desa Alebo Kecamatan Konda. *PAMARENDA : Public Administration and Government Journal*, 4(1), 63–74. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i1.7>
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Dharma Agung*, 845–860.
- Sondakh, I. T., Rompas, Y., & Laloma, A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Fisip*, 6(98), 48–60.
- Sugiyono, P. D. (2019). Buku sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*.
- Tin Gantini Dewi, Ginanjar Wira Saputra, I. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cimahi Tengah*. 24(1), 75–79. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i1.4135>