



## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Nangahale Kecamatan Talibura**

Scolastika Lidya Heret<sup>1</sup>, Maria Silvana Mariabel Carcia<sup>2</sup>, Nunsio Handrian Meylano<sup>3</sup>  
Universitas Nusa Nipa, Indonesia<sup>123</sup>

Alamat : Jalan Kesehatan Nomor 3, Beru, Alok Timur, Kabupaten Sikka, NTT

Email: Lidyaheret@gmail.com

**Abstrack:**The research aimed to (1) investigate the effect of service quality on community satisfaction and (2) determine the magnitude of that effect. The population of this research included 3,675 residents of the Nangahale Village Office. Using Slovin's formula, 97 respondents were selected. Data were gathered through surveys and evaluated through descriptive statistical methods. The hypothesis was tested using the t-test. The results of the descriptive analysis showed that the independent variable, namely service quality (X), was categorized as good with a perception score of 80.44, while the dependent variable, namely community satisfaction (Y), was categorized as fair with a perception score of 67.7. Based on the hypothesis testing (t-test), it can be concluded that the service quality variable (X) had a positive and significant effect on the community satisfaction variable (Y). This was evidenced by the calculated t-value, which was greater than the t-table value (3.7671.984). The results of the determination analysis indicated that the contribution of the service quality variable (X) to community satisfaction (Y) at the Nangahale Village Office, Talibura Sub-district, Sikka Regency was 30.1%, while the remaining 69,9% was explained by other variables not included in this research model.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

**Abstrak:**Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (2) mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kantor Desa Nangahale yang berjumlah 3.675 jiwa, dengan menggunakan rumus slovin maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 orang responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t. Hasil analisis deskriptif ini menunjukkan bahwa dari variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan (x) dikategorikan baik dengan nilai persepsi indikator 80,44 dan variabel terikat yaitu variabel kepuasan masyarakat (Y) dikategorikan cukup dengan nilai persepsi 67,7. Berdasarkan pengujian hipotesis ( uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (x) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) hal ini dapat diketahui nilai t-hitung yang



memiliki nilai lebih besar dari t-tabel yaitu  $3.767 > 1.984$ . hasil analisis determinasi terlihat bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada kantor Desa Nangahale kecamatan Talibura Kabupaten Sikka sebesar 30,1 % Sedangkan sisanya sebesar 69,9 % dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diikuti sertakan dalam model penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat*

## 1. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara yang memiliki Sistem Pemerintahan Republik yang terbagi menjadi beberapa tingkat pemerintahan, salah satunya adalah desa. Desa memiliki posisi yang sangat penting dalam sistem pemerintahan Indonesia mengingat bahwa desa merupakan unit pemerintahan terkecil yang berperan signifikan bagi negara.

Masyarakat desa di Indonesia merupakan bagian integral dari struktural sosial dan pemerintahan yang memiliki peran penting dalam pembangunan nasional. Sebagian besar penduduk Indonesia tinggal di wilayah perdesaan, dimana pelayanan publik yang diberikan aparatur desa menjadi ujung tombak dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di tingkat desa menjadi ujung tombak dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di tingkat desa menjadi perhatian utama dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, dan responsif.

Di Negara kita yaitu Indonesia banyak sekali ditemukan instansi pemerintah yang belum menerapkan Nawa cita yang diluncurkan Presiden Jokowi (Issn 2023), yang mempunyai artian pelayanan publik adalah wujud dari kedekatan Negara dengan masyarakat melalui pelayanan. Masih banyak pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan prosedur di berbagai daerah. Tingkat Kepatuhan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik masih rendah. Sikap diskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu karena berbeda keyakinan masih saja berlangsung. Begitu juga praktek pungutan liar tetap marak akibat lemahnya pengawasan, melalui pelayanan publik merupakan wajah suatu pemerintahan, dalam era otonomi daerah pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk dapat berganti menjadi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat.

Menurut (Tjiptono, 2007) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Selanjutnya Kotler (2002:93) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.



Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Desa Nangahale yang secara geografis dan topografisnya Desa Nangahale Kecamatan Talibura memiliki posisi yang strategis bagi kelangsungan hidup masyarakat dan pemerintah setempat. Posisi letak yang demikian strategis karena eksistensi, Desa Nangahale yang berada dekat pesisir pantai dan ruas jalan negara. Desa Nangahale merupakan desa yang terletak di Jln.Blok L Namandoi Desa Nangahale, Kecamatan Talibura, Kabupaten Sikka dengan luas wilayah 17,81 km yang meliputi Dusun Nangahale, Dusun Namandoi, dan Dusun Utanwair dengan jumlah penduduk 3.675 jiwa 918 KK. Adapun jenis – jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kantor Desa Nangahale.

Berikut ini peneliti tampilkan jenis-jenis pelayanan Kantor Desa Nangahale

Tabel 1.1 Jenis-jenis Pelayanan Kantor Desa Nangahale

No	Jenis Pelayanan
1.	Surat pindah penduduk
2.	Surat Domisili
3.	Surat Keterangan Lahir
4.	Surat jual Beli Tanah
5.	Surat Buka Usaha
6.	Surat Keterangan Tidak Mampu
7.	Surat Keterangan Kematian

Sumber : *Dokumen Pelayanan Kantor Desa Nangahale*

Pelayanan-pelayanan yang tertera pada tabel diatas merupakan layanan administrasi dasar yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Keberadaan layanan seperti surat pindah, surat domisili, hingga surat keterangan tidak mampu merupakan bentuk interaksi langsung antara pemerintah desa dan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik tersebut tidak hanya menuntut kecepatan dan ketepatan tetapi juga menyangkut aspek transparansi, kemudahan prosedur, serta sikap petugas yang melayani. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil Pra survey yang telah dilakukan di Kantor Desa Nangahale, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai yaitu persyaratan dan pelayanan belum sepenuhnya mudah dipahami, serta masih menimbulkan kesulitan bagi masyarakat karena tidak adanya papan informasi. Masyarakat yang mempunyai kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan administrasi selalu menempuh dengan cara bertanya kepada salah satu pegawai kemudian pegawai tersebut memberikan arahan kepada masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan



kepentingannya. Ada juga pengaduan dan saran yang disampaikan masyarakat juga tidak ditindaklanjuti dengan serius.

## **KAJIAN TEORITIS: *Grand Theory***

### **1. Kualitas Pelayanan**

Menurut (Tjiptono, 2007) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Selanjutnya Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen terhadap keunggulan suatu layanan. Kualitas ini merupakan hasil perbandingan antar harapan konsumen sebelum menerima pelayanan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46):

1. *Tangibles* (berwujud): Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Dimensinya adalah:
  - a. Penampilan petugas /aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
  - d. Kedisiplinan petugas /aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* (kehandalan): kemampuan dan keandala untuk pelayanan yang terpercaya. Dimensinya adalah:
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas /aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan): Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dimensinya adalah:



- a. Merespon setiap pelanggan/pemohonyang ingin mendapatkan pelanggan
  - b. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - c. Petugas /aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - d. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan): Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Dimensinya adalah :
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Emphaty* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Dimensinya adalah:
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan /pemohon
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

## 2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diterimanya setelah masyarakat membandingkannya dengan harapannya. Kepuasan masyarakat diukur dengan seberapa baik kualitas layanan dicapai atau dirasakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang dicapai, semakin baik pula kepuasan masyarakat.

Indikator kepuasan masyarakat adalah komponen-komponen yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Berdasarkan Permen PANRB



No.14/2017, terdapat sembilan unsur utama yang menjadi dasar dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat (SKM) oleh unit pelayanan publik.

1. Unsur persyaratan pelayanan, yaitu sejauh mana masyarakat merasa bahwa persyaratan untuk mendapatkan suatu layanan mudah dipenuhi, tidak berbelit, serta diinformasikan secara jelas.
2. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur, yang mengacu pada kejelasan dan kemudahan alur pelayanan, mulai dari awal hingga akhir proses pelayanan.
3. Unsur waktu pelayanan, yaitu mengenai ketepatan waktu pelayanan dibandingkan dengan standar atau waktu yang dijanjikan oleh instansi. Apakah layanan diberikan secara cepat, tepat, dan sesuai harapan masyarakat.
4. Unsur biaya atau tarif, yaitu terkait keterbukaan, kejelasan, dan kewajaran biaya yang dikenakan dalam suatu layanan. Hal ini penting untuk menghindari pungutan liar dan memastikan transparansi.
5. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu kesesuaian antara hasil layanan dengan apa yang dijanjikan oleh penyedia layanan. Masyarakat akan menilai apakah hasil layanan telah memenuhi standar dan kebutuhan mereka.
6. Unsur kompetensi pelaksana, yaitu sejauh mana pegawai atau petugas pelayanan memiliki kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan layanan.
7. Unsur perilaku pelaksana, yaitu mencakup sikap petugas dalam melayani, seperti keramahan, kesopanan, dan kesediaan membantu masyarakat dengan baik.
8. Unsur sarana dan prasarana, yang mengukur kenyamanan dan kelayakan fasilitas pendukung pelayanan, seperti ruang tunggu, toilet, meja pelayanan, serta kemudahan akses.
9. Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yang menilai seberapa baik unit layanan menerima dan menindaklanjuti keluhan, kritik, maupun masukan dari masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. , yaitu penelitian dilakukan pada suatu populasi besar maupun kecil dengan menganalisis



data yang diperoleh dari populasi itu sendiri. Unit analisis yang ditujui individu, yaitu seorang konsumen atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi di kantor Desa Nangahale Kecamatan Doreng Kabupaten Sikka. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Desa Nangahale. Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh masyarakat Kantor Desa Nangahale yang berjumlah 3.675 jiwa dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan rumus slovin ( Sugiyono,2011: 87) yaitu jumlah sampel 97 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel dipandang bila orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2007:124).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2010:121) uji validitas ini menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Kriteria uji validitas adalah 0,3. Jika korelasi sudah lebih besar dari 0,3, maka pernyataan yang dibuat dikategorikan valid / sah. Ringkasan hasil perhitungan dengan menggunakan korelasi pearson product moment adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Uji Validitas**

No Item	Variabel Kualitas Pelayanan (X)		Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	
	Koefisien Korelasi (r)	Keterangan	Koefisien Korelasi (r)	Keterangan
1	0.640	Valid	0.781	Valid
2	0.788	Valid	0.608	Valid
3	0.678	Valid	0.615	Valid
4	0.391	Valid	0.724	Valid
5	0.649	Valid	0.696	Valid
6	0.589	Valid	0.755	Valid



No Item	Variabel Kualitas Pelayanan (X)		Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	
	Koefisien Korelasi (r)	Keterangan	Koefisien Korelasi (r)	Keterangan
7	0.647	Valid	0.760	Valid
8	0.664	Valid	0.718	Valid
9	0.653	Valid	0.815	Valid
10	0.601	Valid		
11	0.579	Valid		
12	0.685	Valid		
13	0.578	Valid		
14	0.566	Valid		
15	0.543	Valid		
16	0.437	Valid		
17	0.496	Valid		
18	0.469	Valid		

Sumber : Data primer diolah 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.6, menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dari nomor 1 sampai dengan nomor 18 dapat dikatakan valid karena nilai hasil r tabel  $> 0,3$  maka pernyataan-pernyataan tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur pada variabel tersebut dan pernyataan-pernyataan pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yang ditampilkan pada tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dari nomor 1 sampai dengan nomor 9 dapat dikatakan valid karena nilai hasil r tabel  $> 0,3$  maka pernyataan-pernyataan tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur pada variabel tersebut.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2010:199), Reliabilitas adalah alat untuk mengukur pernyataan-pernyataan yang digunakan sebagai indikator pada variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini. Dalam mengukur indikator pada variabel menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Data dapat dikatakan reliabel apabila dapat memberikan nilai hasil cronbach's Alpha ( $\alpha$ )  $> 0,6$



Berikut peneliti tampilkan data reliabilitas dari variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) pada tabel 4.7 dibawah ini :

**Tabel 4.7 Uji Reliabilitas**

Nomor Item	Variabel Kualitas Pelayanan (X)			Kepuasan Masyarakat (Y)		
	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
1	.889	.881	Reliabel	.882	.864	Reliabel
2		.876	Reliabel		.878	Reliabel
3		.880	Reliabel		.878	Reliabel
4		.890	Reliabel		.868	Reliabel
5		.881	Reliabel		.872	Reliabel
6		.883	Reliabel		.865	Reliabel
7		.881	Reliabel		.865	Reliabel
8		.881	Reliabel		.868	Reliabel
9		.881	Reliabel		.860	Reliabel
10		.884	Reliabel			
11		.884	Reliabel			
12		.879	Reliabel			
13		.884	Reliabel			
14		.884	Reliabel			
15		.884	Reliabel			
16		.887	Reliabel			
17		.886	Reliabel			
18		.887	Reliabel			

***Cronbach's Alpha > 0,6; Cronbach's Alpha if Item Deleted < Cronbach's Alpha***

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa hasil *cronbach alpha* dari Variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.889 dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.882 dimana melebihi angka 0,6 maka dapat dikatakan reliabel.



### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas data ini adalah untuk mengetahui apakah data dapat berdistribusi normal atau tidak, Untuk menentukan model statistik yang cocok untuk digunakan dalam pengujian hipotesis. Apabila data berdistribusi normal maka menggunakan statistik parametrik dan apabila data tidak berdistribusi normal maka menggunakan statistik nonparametrik. 73 Hasil perhitungan data variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat pada tabel 4.8. sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil uji normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	.0000000	.0000000
	6.42958539	3.27335301
Most Extreme Differences	.071	.108
	.063	.098
	-.071	-.108
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan uji t dengan menggunakan program *SPSS 20*. Berdasarkan analisis data pada tabel 4.12. diatas, langkah-langkah uji hipotesis (Uji t) adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis



$H_0 : b_1 = 0$ , Artinya Kualitas Pelayanan (X) Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat(Y)

$H_a : b_1 \neq 0$ , Artinya Kualitas Pelayanan (X) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat(Y)

2. Menentukan *level of significant*.

Pada penelitian ini digunakan *level of significant*  $\alpha = 0,05$ . Dengan *level of significant*  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{tabel}$  sebagai berikut:

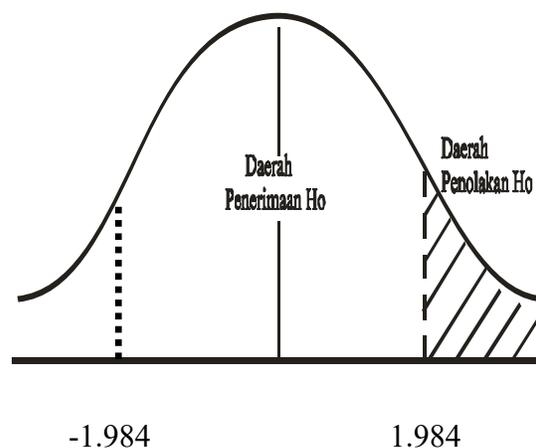
$$t_{tabel} = \alpha/2; n-k$$

$$= 0,05/2; 97-1$$

$$= 0,025; 96$$

$$= 1.984$$

3. Kriteria Pengujian





#### Gambar 4.1 Kurva Distribusi t

Ho diterima apabila:  $-1.984 \leq t_{hitung} \leq 1.984$

Ho ditolak apabila:  $t_{hitung} > 1.984$  atau  $t_{hitung} < -1.984$

#### 4. Hasil Perhitungan

Hasil perhitungan sesuai gambar 4.2. diatas diperoleh  $t_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 3.767

#### 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) diperoleh :  $3.767 > 1.984$ , sehingga Ho ditolak, artinya Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Selain perhitungan diatas, uji t dapat juga dilakukan dengan melihat nilai signifikansi. Berdasarkan tabel diatas nilai signifikan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.001. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari tingkat alpha yang digunakan 5% (0,05), maka keputusannya adalah menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dan menolak hipotesis nol ( $H_o$ ), dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Artinya jika variabel Kualitas Pelayanan semakin baik maka Kepuasan Masyarakat juga akan semakin baik.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



1. Dari hasil persamaan regresi di dalam pembahasan sebelumnya bahwa Nilai konstan untuk persamaan regresi adalah 6.614 dengan parameter positif. Hal ini berarti bahwa tanpa adanya variabel Kualitas Pelayanan (X), maka Kepuasan Masyarakat (Y) sudah sebesar 6.614. Besar nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah 0.586 dengan parameter positif. Koefisien regresi ini dapat dijelaskan bahwa jika terjadi kenaikan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar satu satuan, akan mengakibatkan terjadi kenaikan pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.586 satuan.
2. Dari hasil statistik uji t pada variabel Kualitas Pelayanan (X) diperoleh :  $6,979 > 1.984$ , sehingga  $H_0$  ditolak, artinya Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Selain perhitungan diatas, uji t dapat juga dilakukan dengan melihat nilai signifikansi. Berdasarkan tabel diatas nilai signifikan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.001. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari tingkat alpha yang digunakan 5% (0,05), maka keputusannya adalah menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dan menolak hipotesis nol ( $H_0$ ), dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Artinya jika variabel Kualitas Pelayanan semakin baik maka Kepuasan Masyarakat juga akan semakin baik.
3. Kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Pada Kantor Desa Nangahale Kecamatan Talibura Kabupaten Sikka sebesar 30,1%. Sedangkan sisanya sebesar 69,9% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diikuti sertakan dalam model penelitian ini.



Saran bagi Kantor Desa Nangahale:

1. Dalam penelitian ini di dapat hasil bahwa antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) terjadi hubungan yang positif dan signifikan sehingga perlu semakin ditingkatkan menyangkut masalah “Pegawai selalu siap melayani masyarakat dan Pegawai selalu mudah untuk dihubungi” karena sama-sama mempunyai nilai 76,0% dengan katagori ‘Baik’. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Pada Kantor Desa Nangahale Kecamatan Talibura Kabupaten Sikka bagi beberapa warga terkesan agak susah dihubungi dan masih terdapat pegawai yang belum siap memberikan pelayanan kepada masyarakat tersebut dan diharapkan agar pihak terkait terutama pihak kepala desa agar memberikan reward n punishment kepada anggota dalam hal ini aparatur desanya untuk mengingatkan mereka selalu siap dan sedia melayani masyarakat agar masyarakat Desa Nangahale Kecamatan Talibura Kabupaten Sikka dapat merasa puas dengan layanan yang diberikan.
2. Pegawai selalu siap melayani masyarakat memilki nilai terendah disarankan Kantor Desa Nangahale perlu meningkatkan kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama akibat keterlambatan. Untuk mengatasi hal ini,pemerintah desa disarankan menerapkan aturan kedisiplinan yang jelas terkait jam masuk kerja melalui sistem absensi harian dan pengawasan langsung oleh kepala desa. Bagi pegawai yang sering terlambat tanpa alasan jelas,perlu diberlakukan sanksi bertahap berupa teguran lisan,hingga pemotongan tunjangan.Selain itu, perlu dilakukan pelatihan



pelayanan prima agar pegawai lebih tanggap,ramah,dan proaktif. Dengan langkah ini,pelayanan masyarakat berjalan tepat waktu dan sesuai standar.

3. Pegawai selalu mudah dihubungi memiliki nilai terendah.untuk memudahkan komunikasi antara masyarakat dan pegawai kantor Desa Nangahale disarankan membuat grup WhatsApp pelayanan,atau aplikasi layanan desa yang aktif selama jam kerja. Setiap pegawai juga wajib mencantumkan nomor kontak aktif di papan informasi kantor agar masyarakat dapat menghubungi mereka dengan cepat, Pegawai harus diberikan arahan agar respons terhadap pesan atau panggilan masyarakat dilakukan dengan cepat dan sopan.

Saran bagi peneliti selanjutnya :

- 1.Untuk peneliti lain yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang, hendaknya menambah variabel - variabel lain seperti kemudahan prosedur, kejelasan persyaratan, kecepatan pelayanan, serta keramahan dan profesionalisme petugas. Selain itu, faktor biaya, keamanan, dan ketersediaan informasi juga turut berperan dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat Pada Kantor Desa Nangahale Kecamatan Talibura Kabupaten Sikka.



## DAFTAR REFERENSI

- Akmul, A., Hadi, Y. R., & Hasfikah, H. (2023). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 20-35.
- Bendesa, I. K. G., & Puspitasari, N. L. P. (2016). Analisis kualitas pelayanan publik di badan pelayanan perizinan terpadu kabupaten badung. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5, 44779.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan an E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan kramatmulya. *Kebijakan: jurnal ilmu administrasi*, 11(1), 18-27.
- Fatimah, S., Nani, Y. N., & Tohopi, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jambura*
- Fatimah, S. Nani, Y. N., & Tohopi, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jambura*
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Salemba Empat, Jakarta.
- Mayasari, Ana. 2020. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 3(2): 36-44. doi:10.36778/jesya.v3i2.181.
- Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa puain kanan kecamatan tanta kabupaten tabalong. *Japb*, 4(2), 1861-1869.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Edisi kelima, jilid kedua. Bumi Aksara, Jakarta.



- Priyanto, A. H., Samosir, M. S., & Carcia, M. S. M. (2017). *Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Pemadam Kebakaran Dikota Maumere* (Doctoral dissertation, Universitas Nusa Nipa).
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bandung. *E- Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 89–114.
- Putra, D. G. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota blitar)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., Publik, J. A., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2015). ( Studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Blitar
- Rahman, M. A., Arpandi, A., & Fahmi, Y. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada balai pemasyarakatan kelas ii Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), 70-79.
- Regulasi Perundang – Undangan: Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik”.
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kantor pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 8(1), 49-58.
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kantor pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 8(1), 49-58
- Sari, d. P., & suryani, l. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Japb*, 6(2), 1095-1109.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2009. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta; Bumi Aksara.
- ssn, Japb. 2023. “Http://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id/Index.Php/JAPB ISSN : 2723- 0937.” 6: 1095–1109.



Syahrusiani, H., Hendrayani, H., & Sarnubi, M. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Tengahkabupaten Hulu Sungai Utara. *SINERGI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(8), 566–574. <https://doi.org/10.62335/28ex9s32>

Tamara, N. I., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat kawangkoan bawah kecamatan amurang barat di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).

Tjiptono, 2000, Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: Andi Offset. Tjiptono. 1999.

Tjiptono, Fandy. 2010. Manajemen Jasa. Andi. Yogyakarta. Triguno, 2009. Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja. Golden Terayon Press. Jakarta.

Undang – Undang RI No. 25 Tahun 2004 tentang “Program Pembangunan (PROPENAS)”. Nasional Undang – Undang No. 23 Tahun 2014 tentang “Pemerintahan Daerah”.

Zeithalm, A. Valarie, Parasuraman, Berry. (1990). Delivering Quality Service. New York: M. E. Sharpe.