



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Desa Krakahan

Sulisti Zulia Aprilianti^{1*}, Nur Khojin², Ari Kristiana³, Slamet Bambang Riono⁴,
Mohamad Badrun Zaman⁵

¹⁻⁵Universitas Muhadi Setiabudi Brebes, Indonesia

Email: sulistizulia2312@gmail.com^{1*}, nurkhojin089@gmail.com², kristianaqari12@yahoo.co.id³,
sbriono@gmail.com⁴, badrunmohamad93@gmail.com⁵

Alamat: Jl. Pangeran Diponegoro, KM2 Pesantunan, Brebes, Kec. Brebes, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah, Indonesia 52252

*Penulis Korespondensi

Abstract. This study aims to examine the influence of service quality, employee performance, and employee competence on community satisfaction at the Krakahan Village Hall Office. The background of this study is based on the importance of public service quality in improving community satisfaction and the role of employee performance and competence in providing optimal service. This research uses a quantitative approach with an associative method. The sample of this study consists of 150 community members who use services at the Krakahan Village Hall Office. The sampling method used is simple random sampling. Data were collected through questionnaires measuring service quality, employee performance, employee competence, and community satisfaction. Data analysis was performed using multiple linear regression and SPSS software. The results showed that service quality has a significant positive effect on community satisfaction. Employee performance also has a significant positive impact, while employee competence shows a significant positive effect on community satisfaction. Simultaneously, all three variables significantly contribute to community satisfaction at the Krakahan Village Hall Office. This study emphasizes the importance of improving service quality, employee performance, and competence to enhance community satisfaction.

Keywords: Community Satisfaction; Employee Competence; Employee Performance; Public Service; Service Quality.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Krakahan. Latar belakang penelitian ini berangkat dari pentingnya kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta peran kinerja dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Sampel penelitian ini melibatkan 150 masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Balai Desa Krakahan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik simple random sampling. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang mengukur variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kompetensi pegawai, dan kepuasan masyarakat. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda yang dibantu dengan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kinerja pegawai juga memiliki pengaruh positif yang signifikan, sementara kompetensi pegawai menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, ketiga variabel tersebut memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Krakahan. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, kinerja, dan kompetensi pegawai untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat; Kinerja Pegawai; Kompetensi Pegawai; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung. Di Indonesia, pelayanan publik diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara pelayanan

memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik mencakup berbagai layanan administratif seperti pengelolaan dokumen kependudukan, surat keterangan, dan layanan sosial lainnya. Pemerintah desa sebagai ujung tombak pelayanan langsung dituntut untuk memberikan layanan yang memenuhi harapan masyarakat secara optimal (Marlina 2020; Pitaloka 2020).

Namun, di lapangan masih banyak ditemukan permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik di tingkat desa. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara di Kantor Balai Desa Krakahan, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Brebes, pelayanan yang diberikan belum berjalan maksimal. Masyarakat masih mengeluhkan lambatnya proses pelayanan, kurangnya respons terhadap keluhan, serta rendahnya kemampuan pegawai dalam memahami prosedur dan sistem pelayanan berbasis teknologi. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang seharusnya dapat dilakukan dengan mudah dan efisien. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterima secara nyata.

Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik (Riono 2021). Ketika masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka kepercayaan publik terhadap pemerintah desa akan meningkat. Sebaliknya, apabila pelayanan buruk, hal ini akan menurunkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kompetensi aparatur desa menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan (Riono 2025). Dalam konteks inilah, urgensi penelitian ini muncul sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan publik di Desa Krakahan agar dapat dilakukan perbaikan berbasis data yang valid (Famela and Sukmana 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat secara parsial maupun simultan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman empiris tentang faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat serta menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan pelayanan publik yang lebih baik di tingkat desa. Dengan pendekatan kuantitatif, hasil penelitian ini akan disajikan secara objektif melalui analisis statistik yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Fenomena yang terjadi di Desa Krakahan mencerminkan kondisi yang juga banyak terjadi di desa-desa lain di Indonesia, yakni belum optimalnya pelayanan publik akibat lemahnya kinerja pegawai, kurangnya kompetensi, dan belum berjalannya sistem layanan berbasis teknologi. Banyak prosedur belum dipahami masyarakat karena kurangnya sosialisasi, sedangkan pegawai belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Padahal masyarakat semakin menuntut layanan yang efisien dan mudah diakses. Jika kondisi ini terus dibiarkan, maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin menurun dan berpotensi menghambat program-program pemerintah desa (Hidayat et al. 2023).

Meskipun telah banyak penelitian yang mengangkat topik pelayanan publik, sebagian besar masih terfokus pada level pemerintahan kota atau kabupaten. Kajian yang menyelidiki pelayanan publik secara menyeluruh di tingkat desa, khususnya dengan menggabungkan tiga variabel utama—kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kompetensi pegawai—masih sangat terbatas (Budiyana 2022). Beberapa penelitian sebelumnya hanya meneliti satu atau dua variabel, tanpa melihat hubungan simultan antar ketiganya (Putra and Hidayat 2022). Penelitian ini memiliki kontribusi signifikan dalam mengisi kekosongan penelitian terdahulu (*research gap*) sekaligus memberikan kontribusi praktis dalam upaya peningkatan pelayanan publik di tingkat desa.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan tercermin dari sejauh mana layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan masyarakat (Syaifulloh 2024). Kemampuan suatu organisasi untuk melayani masyarakat secara benar dan konsisten menentukan baik tidaknya kualitas suatu pelayanan yang diberikan di dalamnya, setiap orang menginginkan layanan yang efektif dan efisien. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh kantor pemerintah desa (Astuti 2024). Menurut (Adolph 2020) menyampaikan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan ketepatan dalam penyampaian informasi demi terpenuhinya.

Indikator kualitas pelayanan menurut (Yuliana 2019) meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangible* mencakup fasilitas fisik, *reliability* adalah konsistensi pelayanan, *responsiveness* menunjukkan kecepatan layanan, *assurance* berkaitan dengan rasa aman dari kompetensi pegawai, dan *empathy* mencerminkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.

Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan kuantitas dan kualitas dari tugas yang telah dicapai, baik secara individu maupun kelompok suatu organisasi atau perusahaan (Afandi 2021). Kinerja pegawai

adalah seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada perusahaan meliputi kuantitas *output*, jangka waktu, kehadiran tempat kerja dan sikap kooperatif, kinerja pegawai menunjukkan pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Mulyani 2023). Menurut (Dian Sukmarini 2023) menyatakan bahwa, kinerja pegawai mencakup pekerjaan seorang/individu dalam suatu instansi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang dimana hal tersebut telah menjadi tugas dan tanggung jawab yang disebabkan.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan ukuran pencapaian hasil kerja dalam organisasi, mencakup kuantitas dan kualitas tugas individu maupun kelompok. Kinerja mencerminkan keberhasilan pegawai berdasarkan standar dan target tertentu, serta dilihat dari kontribusinya seperti *output*, waktu, kehadiran, dan sikap kooperatif. Bersifat individual, kinerja dipengaruhi oleh kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dimiliki.

Indikator kinerja pegawai menurut Nurcaya (2018) mencakup kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, dan hubungan antar perseorangan. Kualitas merujuk pada standar hasil kerja yang dihasilkan pegawai, sedangkan kuantitas berkaitan dengan volume pekerjaan yang diselesaikan. Ketepatan waktu menunjukkan sejauh mana pekerjaan dapat diselesaikan sesuai jadwal yang ditentukan. Efektivitas biaya mencerminkan penggunaan sumber daya yang efisien dalam pelaksanaan tugas, dan hubungan antar perseorangan menilai kemampuan pegawai dalam menjalin kerja sama dan komunikasi yang baik di lingkungan kerja (Riono 2024).

Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai di dalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan (Pramusinto 2020). Menurut (Kadir 2021) mengemukakan bahwa kompetensi adalah bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Sedangkan menurut pendapat (Dewi and Suryani 2023) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakter pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang *superior performer* (berkinerja unggul) di tempat kerja.

Dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai merupakan aspek penting yang mencerminkan kemampuan, karakter, dan perilaku kerja seseorang dalam menjalankan tugas secara efektif. Kompetensi tidak hanya mencakup prosedur kerja yang benar, tetapi juga

mencakup kepribadian, nilai-nilai, pengetahuan, dan keterampilan yang melekat pada individu. Untuk mencapai keberhasilan program organisasi, setiap pegawai dituntut memiliki standar kompetensi yang sesuai agar dapat bekerja secara profesional dan unggul di lingkungan kerja.

Menurut Ii dan Pustaka (2022), kompetensi pegawai terdiri dari lima indikator: keterampilan, pengetahuan, konsep diri, sifat, dan motif. Keterampilan dan pengetahuan mencerminkan kemampuan teknis dan wawasan kerja, konsep diri menggambarkan sikap terhadap tugas, sifat mencerminkan karakter pribadi, dan motif menunjukkan dorongan internal dalam bekerja.

Kepuasan Masyarakat

Menurut (Tjiptono 2020) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut (Kotler 2020) menandakan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang (masyarakat) setelah membandingkan dengan kinerja (hasil) yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan merupakan respon positif dari masyarakat dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan hasil dari terpenuhinya harapan terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan ini tercipta ketika kualitas pelayanan sesuai atau melebihi ekspektasi masyarakat, sehingga menimbulkan respon positif seperti rasa senang dan penerimaan terhadap kinerja instansi.

Menurut Pahlevi (2021), indikator kepuasan masyarakat meliputi prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan menilai kemudahan alur pelayanan, kejelasan petugas mencerminkan pemahaman dan informasi yang diberikan, kecepatan pelayanan menunjukkan efisiensi waktu, kepastian biaya memastikan transparansi tarif, dan persyaratan pelayanan menilai kemudahan dalam memenuhi dokumen atau syarat yang diminta.

3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2023), penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat sistematis, terencana, dan terstruktur sejak awal, mulai dari perumusan tujuan, penentuan subjek dan objek, hingga pemilihan metode pengumpulan dan analisis data. Tujuan utama pendekatan kuantitatif adalah untuk mengukur besarnya pengaruh atau hubungan antar variabel bebas dan terikat yang dinyatakan dalam bentuk angka. Penelitian dilakukan di Kantor Balai Desa Krakahan, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Brebes, pada periode Januari hingga

Juli 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Desa Krakahan yang berjumlah 4.864 orang, dan penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%, menghasilkan 98 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden (Fitriani, 2021).

Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS. Proses analisis mencakup uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas), analisis regresi linier berganda, serta uji hipotesis melalui uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Bagian ini menyajikan hasil pengolahan data dari 98 responden yang mencakup variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kinerja Pegawai (X_2), Kompetensi Pegawai (X_3), dan Kepuasan Masyarakat (Y). Analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis. Hasil dari masing-masing analisis dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas.

Kualitas Pelayanan (X_1)	Kinerja Pegawai (X_2)	Kompetensi Pegawai (X_3)	Kepuasan Masyarakat (Y)	> r tabel	Ket.
0,730	0,530	0,639	0,628		
0,675	0,591	0,686	0,743		
0,695	0,497	0,753	0,791		
0,572	0,586	0,722	0,739		
0,458	0,582	0,684	0,730		
0,636	0,549	0,582			
0,642	0,513	0,505			
0,541	0,505	0,628		0,3610	Valid
0,525	0,569	0,600			
0,578	0,682	0,607			
	0,684	0,753			
	0,656				
	0,651				
	0,683				

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel 1, hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung $>$ r tabel (0,3610) bahwa semua item pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kompetensi pegawai, dan kepuasan masyarakat adalah valid.

Syarat suatu instrument dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach's Alpha* (α) lebih besar dari 0,6.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Ket
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,809	10	Reliabel
Kinerja Pegawai (X_2)	0,756	14	
Kompetensi Pegawai (X_3)	0,861	11	
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,867	5	

Sumber: Data diolah SPSS

Tabel 2 menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel penelitian. Seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6, yaitu Kualitas Pelayanan (0,809), Kinerja Pegawai (0,756), Kompetensi Pegawai (0,861), dan Kepuasan Masyarakat (0,867). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item dalam masing-masing variabel dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam pengolahan data lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi $>$ 0,05.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,2959184
	Std. Deviation	2,96231430
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,088
	Negative	-,067
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061c

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel uji Kolmogorov-Simornov diatas menunjukkan bahwa hasil dari *Asymp. Sig.* yaitu 0,061 $>$ 0,05 maka data tersebut dikatakan normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen), sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas.

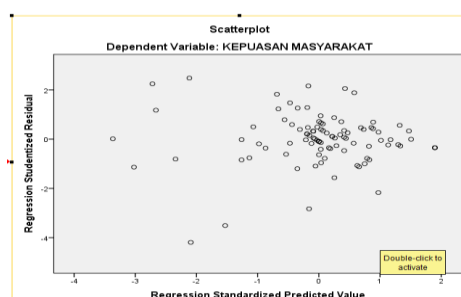
Model (Constant)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X_1)	,433	2,311
Kinerja Pegawai (X_2)	,347	2,881
Kompetensi Pegawai (X_3)	,367	2,722
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)		

Sumber: Data Diolah SPSS

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, seluruh variabel bebas memiliki nilai tolerance di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10, yaitu: X_1 (tolerance 0,433; VIF 2,311), X_2 (tolerance 0,347; VIF 2,881), dan X_3 (tolerance 0,367; VIF 2,722). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan

Uji Heteroskedasitas

Berikut gambar hasil uji heteroskedasitas.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedasitas.

Berdasarkan gambar 1, diketahui bahwa ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga tidak terjadi heteroskedasitas.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji t

Uji t parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual.

Tabel 5. Hasil Uji t.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3,267	3,062		-1,067	,289
Kualitas Pelayanan (X_1)	,190	,100	,159	1,893	,061
Kinerja Pegawai (X_2)	,542	,125	,408	4,336	,000
Kompetensi Pegawai (X_3)	,359	,092	,355	3,887	,000

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel 5, berikut ini dijelaskan pengaruh dari masing-masing variabel independen. Variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) diperoleh nilai t-hitung 1,893 lebih besar dari t-tabel 1,661 dan nilai sig. 0,061 > 0,05. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel kinerja pegawai (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) diperoleh nilai t-hitung 4,336 > 1,661 dan nilai sig 0,000 < 0,05. Hal ini berarti variabel kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel kompetensi pegawai (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y) diperoleh nilai t-hitung 3,887 > 1,661 dan nilai sig 0,000 < 0,05. Hal ini berarti variabel kompetensi pegawai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil Uji F

Uji F ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dalam penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Uji F.

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3215,476	4	1071,825	77,358	.000 ^b
Residual	1302,411	94	13,855		
Total	4517,888	98			

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel 6, nilai F hitung sebesar 77,358 > F-tabel 2.697, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan masyarakat atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kompetensi pegawai secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balidesa Krakahan.

Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengukur sebesar besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi.

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
.844 ^a	.712	.703	3,72229	2,029

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X_1), Kinerja Pegawai (X_2), Kompetensi Pegawai (X_3)

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel 7, nilai Adjusted R Square = 0,703, artinya variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kompetensi pegawai secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat sebesar 70,3% sisanya (100%-70,3%) sebesar 29,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Uji Regresi Linier Berganda

Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3,267	3,062		-1,067	,289
Kualitas Pelayanan (X ₁)	,190	,100	,159	1,893	,061
Kinerja Pegawai (X ₂)	,542	,125	,408	4,336	,000
Kompetensi Pegawai (X ₃)	,359	,092	,355	3,887	,000

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasar tabel 8, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: $Y = 12,370 + 0.350 X_1 + 0.017 X_2 + 0.388 X_3$, artinya: (1) Nilai $a = -3,267$ merupakan nilai konstanta, jika nilai kualitas pelayanan (X_1), kinerja pegawai (X_2), kompetensi pegawai (X_3) dianggap 0 maka nilai dari kepuasan masyarakat (Y) turun sebesar -3,267. (2) $\beta_1 = 0.190$ artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat dan apabila variabel kepuasan masyarakat meningkat satu satuan, maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0.190 satuan. (3) $\beta_2 = 0.542$ artinya variabel kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan apabila variabel kepuasan masyarakat meningkat satu satuan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,542 satuan. (4) $\beta_3 = 0.359$ artinya variabel kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan apabila variabel kepuasan masyarakat meningkat satu satuan, maka kompetensi pegawai akan meningkat sebesar 0,359.

Pembahasan Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,190 dengan signifikansi 0,061 ($> 0,05$), yang berarti bahwa secara parsial variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Meski demikian, arah pengaruhnya tetap positif, menunjukkan bahwa perbaikan kualitas pelayanan tetap memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Hasil ini sejalan dengan temuan Sari (2020) yang menyatakan bahwa kualitas

pelayanan publik tidak selalu berdampak langsung terhadap kepuasan jika tidak didukung oleh persepsi keadilan dan konsistensi pelayanan.

Kinerja pegawai menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,542 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang berarti bahwa variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja pegawai, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Wahyuni (2021) yang mengungkapkan bahwa kinerja pegawai yang optimal berdampak langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

Kompetensi pegawai memiliki nilai koefisien 0,359 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kompetensi yang mencakup keterampilan, pengetahuan, serta sikap pegawai sangat menentukan keberhasilan interaksi pelayanan. Hasil ini konsisten dengan penelitian Ii dan Pustaka (2022) yang menyatakan bahwa kompetensi individu merupakan faktor penting dalam pencapaian pelayanan publik yang memuaskan.

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari hasil analisis sebelumnya yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi F (uji simultan) berada di bawah batas kritis 0,05, yang berarti bahwa model regresi yang dibentuk adalah layak digunakan untuk memprediksi kepuasan masyarakat berdasarkan ketiga variabel independen tersebut. Artinya, meskipun tidak semua variabel memiliki pengaruh signifikan secara parsial, namun secara bersama-sama ketiga variabel tersebut memiliki kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi kinerja, dan semakin kompeten pegawai yang melayani, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Pahlevi (2021) dan Nurcaya (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik, kinerja, dan kompetensi pegawai merupakan kombinasi faktor yang saling melengkapi dan berpengaruh signifikan terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Balai Desa Krakahan, diketahui bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara statistik, meskipun secara teori tetap penting. Sebaliknya, kinerja dan kompetensi pegawai terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pegawai yang bekerja dengan baik serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai mampu memberikan

pelayanan yang memuaskan. Secara bersama-sama, kualitas pelayanan, kinerja, dan kompetensi pegawai berkontribusi secara signifikan dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat.

Peneliti memberikan beberapa saran penting. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan tidak hanya dari segi sarana dan prosedur, tetapi juga dengan memperhatikan partisipasi masyarakat, kecepatan respons, dan akses informasi. Kinerja pegawai harus terus didorong melalui pengawasan rutin, penilaian objektif, dan penghargaan bagi pegawai berprestasi. Pengembangan kompetensi pegawai perlu dilakukan secara berkala melalui pelatihan teknis maupun soft skill, agar siap menghadapi tuntutan masyarakat. Pemerintah Desa Krakahan disarankan melakukan evaluasi sistem pelayanan dan menyusun strategi berbasis masyarakat yang inovatif dan adaptif. Terakhir, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji variabel lain seperti fasilitas, teknologi informasi, dan transparansi birokrasi yang juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Adolph, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Studia Realigia Jurnal Pemikiran dan Pendidikan Islam*, 5(2), 279-291.
- Astuti, V. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepemimpinan pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat (Studi kasus Balai Desa Bangsri, Bulakamba, Brebes). *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 4(1), 10-20. <https://doi.org/10.51700/manajemen.v4i1.550>
- Auliadi, D. N. R. (2022). Pengaruh kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan MAN 1 Brebes. *Eprints.Walisongo.Ac.Id*.
- Budiyan, T. (2022). Analisis kinerja pegawai dalam pelayanan publik. *Jurnal Melati: Media Layanan Administrasi dan Teknologi Informasi*, 5(2), 60-72.
- Dewi, & Suryani. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 6, 1536-1546. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i9.2601>
- Dian Sukmarini, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal* (3)(1)(2)(3), 3(9), 1746-1756. <https://doi.org/10.46799/jequi.v1i2.81>
- Famela, R., & Sukmana, A. (2023). Pengaruh kinerja dan kompetensi terhadap kepuasan masyarakat. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 3(1), 101-115. <https://ijppr.umsida.ac.id/index.php/ijppr/article/view/1319>

- Hidayat, F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 214-231.
- Kadir, A. (2021). Analisis pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu satu pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin di Rantau. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 750-758. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i2.15781>
- Kotler, P. (2020). Konsep kepuasan Philip Kotler. *Konsep Kepuasan Philip Kotler*, 29-42.
- Marlina, D. (2020). Kualitas pelayanan publik di pemerintahan desa. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 45-56. <https://example.com/marlina2020>
- Mulyani, V. A. (2023). Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai dengan variabel pemediasi kepuasan kerja pada PDAM Kota Madiun. *JRMA Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 1(1)(1), 10-17.
- Pitaloka, L. (2020). Analisis pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(1), 15-25. <https://example.com/pitaloka2020>
- Pramusinto, H. (2020). Pengaruh kompetensi, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 265-271. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46520>
- Putra, A., & Hidayat, R. (2022). Pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(3), 134-145. <https://example.com/putra2022>
- Riono, S. B. (2021). Pengembangan sumber daya manusia. Klaten: Lakeishisa.
- Riono, S. B. (2024). Pengantar manajemen: Konsep dan implementasi. Brebes: Umus Press.
- Riono, S. B. (2025). Manajemen dalam perspektif global: Konsep dan implementasi. In *Marjinal* (p. 263). Marjinal.
- Syaifulloh, M. (2024). Pengaruh kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 2(4), 1-17.
- Tjiptono, F. (2020). Pengaruh kepuasan masyarakat. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952.
- Yuliana, L. (2019). Manajemen pelayanan publik. Jakarta: Prenadamedia Group. <https://www.prenadamedia.com/product/manajemen-pelayanan-publik/>