

PENGARUH KINERJA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS DI KANTOR DESA BALONGGEBANG KECAMATAN GONDANG)

Dicky Arinta Anantama¹, Rini Ratna Nafita Sari²
Universitas Kahuripan Kediri, Jl. Pb. Sudirman No.25, Plongko, Pare, Kec. Pare, Kabupaten
Kediri, Jawa Timur¹²

dickykunting@gmail.com¹

Informasi artikel :

Tanggal Masuk : 01 September 2024 Tanggal Revisi : 11 September 2024
Tanggal diterima: 13 September 2024

Abstract

The government is an important institution responsible for supervising and organizing all aspects of public welfare in a country. The main objective of government institutions is to achieve public satisfaction. Public satisfaction can be influenced by several elements, namely performance, service, and facilities. This study is included in quantitative causality research. The variables contained in this causality research design are independent variables (employee satisfaction) and dependent variables (performance, service quality, and facilities). The entire community of Balonggebang Village, Gondang District, Nganjuk Regency is the population of this study. The sample used was 40 people in Balonggebang Village, Gondang District. The sampling technique in this study used purposive sampling. Based on the test results, it can be concluded that the variables of performance, service quality, and facilities simultaneously have a positive and significant effect on the variable of public satisfaction.

Keywords: Performance, Service Quality, Facilities, Satisfaction

Abstrak

Pemerintah merupakan lembaga penting yang bertanggung jawab mengawasi dan menyelenggarakan seluruh aspek kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara. Tujuan utama lembaga pemerintah adalah mencapai kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa unsur yaitu kinerja, pelayanan, dan fasilitas. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif kausalitas. Variabel yang terdapat dalam desain penelitian kausalitas ini adalah variabel independen (kepuasan karyawan) dan variabel dependen (kinerja, kualitas pelayanan, dan fasilitas). Seluruh masyarakat Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang, Kabupaten Nganjuk merupakan populasi dari penelitian ini. Sampel yang dipergunakan adalah 40 masyarakat di Desa Balonggebang Kecamatan Gondang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan purposive sampling. Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kinerja, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan

PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan lembaga penting yang bertanggung jawab mengawasi dan menyelenggarakan seluruh aspek penting yang dilakukan oleh negara untuk membantu masyarakat menjadi sejahtera. Oleh karena itu, untuk membangun pemerintahan yang efektif, penting untuk memiliki sistem pemerintahan yang terstruktur dengan baik. (1) menegaskan bahwa pelaksanaan tanggung jawab pemerintah yang efektif memerlukan keterlibatan aktif dengan masyarakat, membina hubungan simbiosis yang menguntungkan kedua belah pihak.

Suatu kebijakan atau peraturan yang berkaitan dengan pemerintahan daerah ditetapkan dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas hubungan masyarakat dengan pemerintah. Pemerintahan daerah diselenggarakan menurut kebutuhan khusus masing-masing daerah. Peraturannya ditentukan dalam undang-undang nomor. 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah atau Desa sudah jelas (2)(2). Kebijakan ini berupaya agar dapat mewujudkan suatu pemerintahan daerah atau desa yang berpemerintahan sendiri. Otoritas lokal atau kotamadya mempunyai wewenang untuk mengawasi dan mengatur berbagai persyaratan khusus untuk wilayahnya masing-masing. Penerapan tata kelola pemerintah desa yang baik secara efektif memenuhi beragam tuntutan masyarakat (3)

Saat ini, setiap lembaga pemerintah yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat sedang menjalani proses hukum karena berbagai alasan, yang mencakup pentingnya melayani masyarakat secara efisien. Tujuan utama lembaga pemerintah adalah mencapai keridhaan masyarakat. Kepuasan masyarakat sebagaimana didefinisikan (4) adalah respon emosional yang dialami suatu masyarakat ketika mereka membandingkan kinerja aktual suatu layanan dengan harapan mereka setelah menggunakannya. Kepuasan ini memotivasi individu untuk menginginkan dan memanfaatkan kembali layanan tersebut. Kebahagiaan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa unsur yaitu kinerja, kualitas pelayanan, dan fasilitas.

Kinerja adalah faktor pertama yang dapat berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Kinerja karyawan mengacu pada keberhasilan penyelesaian tugas oleh seorang karyawan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan (5). Kualitas kinerja pemerintah secara langsung mempengaruhi tanggapan masyarakat. Dengan kata lain, kinerja pemerintah yang positif akan menghasilkan respon masyarakat yang positif, sedangkan kinerja pemerintah yang negatif akan menghasilkan respon masyarakat yang negatif. Penilaian terhadap kompetensi aparatur pemerintah dapat dirasakan oleh masyarakat luas. Karakter yang berorientasi pada beban dan pekerjaan berkontribusi pada kinerja. Artinya, kinerja karyawan di tempat kerja secara langsung terkait dengan etos kerja, sikap, dan fokusnya saat melakukan pekerjaan.

Aspek kedua adalah kualitas layanan yang ditawarkan oleh para pekerja. Kualitas layanan dapat berfungsi sebagai katalis untuk membina hubungan yang langgeng dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan sekaligus meminimalkan ketidakpuasan masyarakat. Hal ini erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik memegang peranan penting dalam memberikan kontribusi yang besar untuk mendapatkan suatu interaksi yang baik oleh pemerintah dan masyarakat (6). Bila layanan dan orang yang menyediakannya merupakan bagian integral dari dinamika yang terus berubah, kita katakan bahwa layanan tersebut berkualitas tinggi. Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat kepuasan kebutuhan penerima layanan. Sebaliknya, kualitas layanan dapat dianggap rendah jika tidak memenuhi harapan pengguna. Daripada didasarkan pada sudut pandang atau kesan penyedia layanan atau layanan, evaluasi kualitas layanan ditentukan oleh persepsi konsumen dan undang-undang atau ketentuan yang relevan (7).

Fasilitas merupakan aspek ketiga yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kualitas sarana, prasarana, dan prasarana perkantoran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Supras

merupakan penentu kualitas layanan yang penting karena kehadirannya berdampak signifikan terhadap kenyamanan dan kemudahan yang dialami oleh pemohon di seluruh proses perolehan layanan, mulai dari inisiasi hingga hasil akhir. Memastikan penyediaan peralatan yang tepat akan meningkatkan kepuasan pelanggan, sedangkan penyediaan peralatan yang tidak memadai atau di bawah standar menyebabkan ketidakpuasan pelanggan (8).

Salah satu instansi pemerintah yang memiliki dampak langsung terhadap masyarakat, khususnya dalam hal pelayanan adalah Kantor Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang, Kabupaten Nganjuk. Pemerintahan di kecamatan tersebut dilaksanakan oleh Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang, melalui penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa Desa Balonggebang di Kecamatan Gondang menghadapi berbagai permasalahan. Respon masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah sebagian besar kurang baik. Berbagai permasalahan kini banyak ditemukan dan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Permasalahan umum di pemerintahan umumnya mencakup kinerja staf yang di bawah standar, jumlah tenaga kerja yang tidak mencukupi, serta kurangnya waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Persoalan tambahan muncul terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang. Hal ini mencakup permasalahan disiplin pegawai, kurangnya ketepatan dalam memenuhi tenggat waktu, permasalahan pendanaan atau jaminan, dan diskriminasi dalam penyediaan layanan publik. Kualitas staf dalam lembaga pemerintah sangat penting untuk pembentukan pemerintahan yang efektif. Tingkat kepuasan masyarakat akan ditentukan oleh karyawan.

Selain itu, ditemukan beberapa fasilitas perkantoran di Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang, yang kurang memadai, antara lain kurangnya tempat duduk dan ruang tunggu yang sangat panas. Hal ini tentunya memiliki pengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat yang memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Balonggebang di Kecamatan Gondang.

Dari uraian permasalahan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kinerja, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas, Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Desa Balonggebang Kecamatan Gondang)”**.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif kausalitas. Seluruh masyarakat Desa balonggebang Kecamatan Gondang merupakan populasi dari penelitian ini. Peneliti menggunakan teknik berjenis *purposive sampling*. Hal ini menunjukkan bahwa peneliti telah menetapkan beberapa kriteria atau faktor yang dijadikan dasar dalam proses pengambilan sampel (9). Pertimbangan atau kriteria pengambilan sampel yaitu masyarakat Desa Balonggebang Kecamatan Gondang yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus sesuatu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 40 masyarakat Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang, Kabupaten Nganjuk.

Data yang dibutuhkan untuk penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, kuesioner, dan studi pustaka yang relevan. Data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS 25 yang bertujuan untuk menilai signifikansi hubungan antar variabel. Perangkat lunak ini mencakup berbagai uji statistik seperti validitas, reliabilitas, normalitas, autokorelasi, multikolinearitas, heteroskedastisitas, koefisien determinasi, uji-t, dan uji-F. Selain itu, dilakukan analisis regresi linier berganda, beserta perhitungan koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Partisipan Yang Diteliti

Peneliti mengumpulkan data partisipan dalam penelitian ini dengan mengirimkan kuesioner. Untuk penelitian ini, empat puluh orang dari Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang disurvei. Penduduk Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang, disurvei berdasarkan jenis kelamin, usia penduduk, tingkat pendidikan, dan pekerjaan untuk memberikan gambaran deskriptif tentang data responden. Berikut merupakan karakteristik masyarakat yang akan diteliti:

a. Karakteristik Jenis Kelamin

Di bawah ini adalah karakteristik partisipan berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 1. Data Partisipan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	22	55%
2	Perempuan	18	45%
	Total	40	100%

Sumber: Peneliti, 2024

Dari tabel 1 diketahui bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 22 masyarakat Desa Balonggebang Kecamatan Gondang memiliki jenis kelamin laki-laki dan 18 masyarakat Desa Balonggebang Kecamatan Gondang yang mempunyai jenis kelamin perempuan.

b. Karakteristik Partisipan Berdasarkan Umur

Tabel 2. Karakteristik Partisipan Berdasarkan Umur

Tingkat Usia	Frekuensi	Presentase (%)
18-25 Tahun	20	50%
26-35 Tahun	15	37,5%
>35Tahun	5	12,5%
Total	40	100%

Sumber: Peneliti, 2024

Dari tabel 2 diketahui bahwa masyarakat Desa Balonggebang Kecamatan Gondang pada penelitian ini dapat dikarakteristikan berdasarkan usia. Tingkat usia 18-25 Tahun (20 partisipan), usia 26-35 tahun (15 partisipan), dan usia >35 tahun (5 partisipan).

c. Responden Berdasarkan Pendidikan

Berikut merupakan pendidikan responden yang diteliti:

Tabel 3. Data Pendidikan Partisipan

Jenjang Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
SD	4	10%
SMP	10	25%
SMK	24	60%
S1	2	5%
Jumlah	40	100%

Sumber data: Peneliti, 2024

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa pada jenjang SD terdapat 5 responden dengan persentase 10%, jenjang SMP terdapat 10 responden dengan persentase 25%, jenjang SMK

terdapat 24 responden dengan persentase 60%, dan pada jenjang S1 terdapat 2 responden dengan persentase 5%.

d. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Di bawah ini merupakan pekerjaan dari responden yang akan diteliti:

Tabel 4. Data Pekerjaan Partisipan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar	20	50%
Pegawai/Swasta/ Wiraswasta	16	40%
IRT	3	7,5%
PNS/TNI/POLRI	1	2,5%
Total	40	100%

Sumber: Peneliti, 2024

Dari data diatas dijelaskan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu sebanyak 20 responden atau 50% adalah pelajar/ mahasiswa, sebanyak 16 responden atau 40% adalah pegawai/swasta/wiraswasta, 3 atau 7,5% responden adalah IRT, dan 1 responden atau 2,5% adalah PNS/TNI/POLRI.

Hasil Uji Persyaratan

a. Uji Validitas

Dibawah ini adalah hasil uji validitas variabel Kinerja (X1):

No	Kinerja (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Fasilitas (X3)	Kepuasan masyarakat (Y)
1.	0,833	0,674	0,696	0,612
2.	0,923	0,751	0,850	0,791
3.	0,781	0,442	0,753	0,635
4.	0,637	0,429	0,504	0,454
5.	0,531	0,561	0,432	0,598
6.	0,863	0,365	0,451	0,418
7.	0,780	0,569	0,368	0,822
8.	0,623	0,407	0,696	0,345
9.	0,833	0,678	0,394	0,448
10.	0,736	0,593	0,567	0,529

Untuk $n = 40$, tingkat signifikansi 5% yang dihitung adalah 0,320, yang menunjukkan bahwa r hitung $>$ r tabel. Semua faktor kinerja (X1), kualitas pelayanan (X2), fasilitas (X3), dan kepuasan masyarakat (Y) valid sesuai untuk digunakan.

b. Uji Reliabilitas

Menetapkan besarnya indeks instrumen variabel merupakan tujuan dari uji reliabilitas. Setelah pernyataan valid dicapai melalui hasil uji validitas. Di bawah ini merupakan hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas variabel kinerja (X1), kualitas pelayanan (X2), fasilitas (X3), dan kepuasan publik (Y):

Tabel 9. Hasil Pengujian uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja (X1)	0,916	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,748	0,60	Reliabel
Fasilitas (X3)	0,780	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,766	0,60	Reliabel

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa nilai yang didapat dari uji reliabilitas menghasilkan temuan Cronbach's Alpha yang berada di atas kriteria minimum 0,60 untuk setiap pertanyaan. Mengingat semua klaim pada variabel kinerja (X1), kualitas layanan (X2), fasilitas (X3), dan kepuasan masyarakat (Y) memiliki skor Cronbach's Alpha > 0,60, maka diasumsikan bahwa uji reliabilitas dapat dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas memiliki tujuan untuk memastikan variabel dependen dan variabel independen dapat berdistribusi secara normal. Distribusi normal merupakan pilihan yang sangat baik untuk model regresi. Uji K-S (Kolmogorov Smirnov) merupakan alat statistik yang dapat digunakan untuk memeriksa kenormalan. Jika nilai p uji Kolmogorov-Smirnov > 0, menunjukkan bahwa data berdistribusi dengan normal.

Tabel 10 Hasil Uji Normalitas

One – Sample Kolmogorov – Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.50087503
Most Extreme Differences	Absolute	.178
	Positive	.097
	Negative	-.178
Test Statistic		.178
Asymp. Sig. (2-tailed)		.003 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Nilai signifikan sebesar 0,003 diperoleh berdasarkan uji normalitas di atas. Angka ini menunjukkan > 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa hasil nilai uji normalitas dianggap berada dalam kisaran normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan memastikan variabel independen memiliki pengaruh. Jika koefisien toleransi memiliki nilai > 0,1, sehingga dapat disimpulkan tidak adanya multikolinieritas.

Tabel 11 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	20.098	6.547		3.070	.004		
X1	-.161	.136	-.278	-1.185	.244	.251	3.983
X2	-.008	.241	-.008	-.032	.975	.225	4.442
X3	.758	.148	.870	5.116	.000	.477	2.095

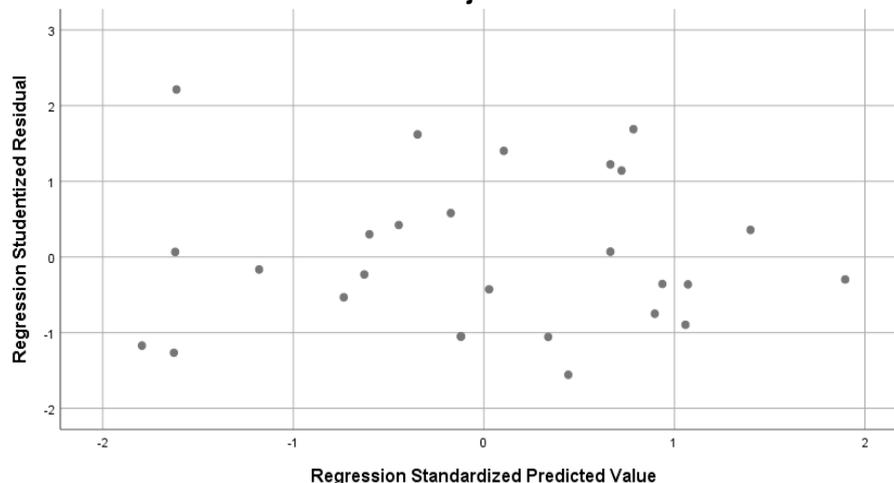
a. Dependent Variable: Y

Dari data diatas, didapat skor VIF variabel kinerja (X1) 3,999, kualitas pelayanan (X2) 4,442, dan fasilitas (X3) 2,095 < 10 dan nilai *tolerance* kinerja (X1) 0,251, kualitas pelayanan (X2) 0,225, dan fasilitas (X3) 0,447 > 0,1. Diketahui jika tidak ada masalah dalam pengujian multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Diagram sebar bertujuan mendeteksi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas terjadi ketika titik-titik dalam diagram sebar tidak terdistribusi secara merata di sepanjang sumbu Y tetapi justru menunjukkan suatu pola. Peneliti menggunakan SPSS 25 untuk mengevaluasi data, dan temuan uji heteroskedastisitas, yang ditampilkan dalam tabel 12 sebagai diagram sebar, tersedia untuk ditinjau.

Tabel 12 Hasil Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan gambar tersebut diketahui bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas karena scatterplot menunjukkan titik-titik yang tidak mengelompok dan terdistribusi secara baik yang berada diatas ataupun dibawah 0 sumbu Y.

d. Uji Persamaan Regresi Linier Berganda

Berikut merupakan hasil yang diperoleh dari uji persamaan regresi linier berganda:

Tabel 13 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std.error	Beta
1 (Constant)	12.844	6.928	
Kinerja (X1)	.133	.177	.149
Kualitas Pelayanan (X2)	.299	.313	.254
Fasilitas (X3)	.306	.201	.351

Hasil yang diperoleh dari uji persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijabarkan di bawah ini:

$$Y = 12.844 + 0,133X_1 + 0,299X_2 + 0,306X_3$$

Keterangan :

- 1) Nilai kepuasan masyarakat (Y) akan sama dengan nilai konstanta, yaitu 12.844. Bila nilai kinerja (X1), kualitas layanan (X2), dan fasilitas (X3) semuanya nol (0). Diambil kesimpulan bahwa kepuasan yang diterima oleh masyarakat dapat dipengaruhi secara positif oleh kinerja, kualitas layanan, dan fasilitas.
- 2) Dengan asumsi semua variabel independen lainnya tetap sama, kepuasan masyarakat (Y) naik sebesar 0,133 poin pada tiap kenaikan satu unit pada komponen kinerja (X1), karena koefisien kinerja adalah 0,133 dan memiliki tanda positif.
- 3) Dengan semua variabel independen lainnya tetap konstan, kenaikan satu unit pada faktor kualitas layanan akan menyebabkan kenaikan 0,299 unit pada kepuasan masyarakat (Y) karena tanda koefisien positif dari variabel kualitas layanan (X2).
- 4) Dengan asumsi semua variabel independen lainnya tetap sama, kenaikan satu satuan dalam faktor fasilitas dapat mengakibatkan kenaikan kepuasan publik (Y) sebesar 0,306 satuan, karena nilai koefisien variabel fasilitas (X3) adalah 0,306 dan memiliki tanda koefisien positif.

Hasil Uji Hipotesis

a. Uji t

Tabel 14 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	12.844	6.928		1.550	.135	
X1	.133	.177	.149	4.120	.002	
X2	.299	.313	.254	3.831	.008	

X3	.306	.201	.351	4.723	.000
----	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Y

Uji Hipotesis variabel kinerja (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Berdasarkan data pada tabel, variabel kinerja (X1) mempunyai pengaruh parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y) dan nilai signifikansi X1 $0,002 < 0,05$, dengan t hitung $4,120 > t$ tabel $2,024$. Oleh karena itu, kita sepakat dengan H1 dan X1 mempunyai pengaruh parsial.

Uji Hipotesis variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Skor t hitung yang didapatkan senilai $3,831 > t$ tabel senilai $2,024$. Kemudian, diperoleh nilai signifikan $0,008 < 0,05$. Skor yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Uji Hipotesis variabel fasilitas (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Skor t hitung senilai $4,724 > t$ tabel $2,024$ dan diperoleh skor signifikansi variabel fasilitas (X3) senilai $0,000 < 0,05$. Skor tersebut menjelaskan jika ada pengaruh yang diberikan variabel fasilitas (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

b. Uji F

Tabel 15. Uji F

Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regresion	88.923	3	29.641	12.146	.000 ^b
	Residual	87.852	36	2.440		
	Total	176.775	39			

a. Dependent Variable: Y

b. Presictors: (Constant), X3, XI, X2

Dari hasil diatas menunjukkan skor signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga H4 diterima karena variabel kepuasan masyarakat secara simultan dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kinerja, kualitas pelayanan, dan fasilitas.

c. Koefisien Determinasi (R)

Rentang nilai koefisien determinasi $0 (0\%)$, $R^2 < 1 (100\%)$. Jika nilai R^2 rendah, maka variabel independen hanya dapat memberikan penjelasan terbatas terhadap variabel dependen. Jika mendekati $1 (100\%)$, hal ini menunjukkan bahwa kita dapat meramalkan variasi variabel dependen dengan keyakinan tinggi menggunakan variabel independen. Biasanya, data deret waktu memiliki koefisien determinasi yang tinggi, berbeda dengan data cross-section yang biasanya memiliki koefisien determinasi yang rendah karena fluktuasi yang cukup besar antara setiap observasi (10).

Tabel 16 Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.709 ^a	.503	.462	1.562

a. Predictors: (Constant), X3, XI, X2

Dari tabel tersebut diketahui skor koefisien determinasi (R^2) didapat senilai 0,462. Skor tersebut menunjukkan 46,2% variabel kinerja, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan

1. Ada Pengaruh kinerja (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Kinerja Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang, memberikan pengaruh yang kuat dan berpengaruh positif terhadap derajat kepuasan masyarakat. Uji t untuk variabel kinerja (X1) menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,002, yang lebih kecil dari nilai ambang batas 0,05, menurut hasil uji hipotesis. Selain itu, nilai t tabel adalah 2,024, sedangkan nilai t hitung adalah 4,120, yang lebih tinggi. Kami menyimpulkan bahwa kinerja (X1) dan kepuasan masyarakat (Y) sebagian dipengaruhi satu sama lain, oleh karena itu menerima hipotesis alternatif (H1). Di Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang, terdapat hubungan yang jelas antara kinerja staf dan kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Di Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang, warga merasa lebih puas secara keseluruhan ketika mereka menerima layanan berkualitas tinggi. X2 merupakan variabel kualitas layanan, dan uji hipotesis menjelaskan nilai signifikansi uji- t -nya $0,008 < 0,05$. Skor t hitung senilai 3,831 juga melebihi nilai t tabel senilai 2,024. Oleh karena itu, kami menerima H2 dan menyimpulkan bahwa X2, variabel kualitas layanan, agak memengaruhi Y, variabel kepuasan masyarakat. Kualitas layanan di Kantor Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang berdampak langsung pada tingkat kepuasan penduduk.

3. Pengaruh fasilitas (X3) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Di Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang, kebahagiaan masyarakat dapat dipengaruhi oleh variabel fasilitas yang diberikan oleh pemerintah. Nilai uji t menjelaskan fasilitas (X3) secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y), sehingga mendukung diterimanya H3. Skor t hitung senilai 4,724 $> t$ tabel 2,024 semakin mendukung kesimpulan tersebut. Tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat berbanding lurus dengan sejauh mana fasilitas yang disediakan oleh Kantor Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang, lengkap dan terpenuhi. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan bersifat parsial. Pelanggan cenderung akan kembali ke Kantor Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang, apabila mendapat kepuasan pelayanan

4. Pengaruh variabel kinerja (X1), Kualitas pelayanan (X2), dan fasilitas (X3) terhadap kepuasan masyarakat Desa Balonggebang Kecamatan Gondang.

Di Desa Balonggebang, Kecamatan Gondang, aspek kepuasan yang diterima oleh masyarakat dipengaruhi oleh variabel kinerja, mutu pelayanan, dan fasilitas. Hasil uji F menunjukkan tingkat sig. $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H4 diterima karena variabel kinerja (X1), kualitas pelayanan (X2), dan fasilitas (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel kinerja, kualitas pelayanan, dan fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa variabel kinerja, kualitas pelayanan, dan fasilitas memperoleh nilai positif yang mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat Desa Balonggebang Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dibutuhkan strategi strategi dalam mencapai kepuasan masyarakat yaitu (1) pegawai harus memperhatikan dan mempertimbangkan kinerjanya sehingga dapat meningkatkan

kepuasan masyarakat yang berkunjung di kantor Desa Balonggebang Kecamatan Gondang, (2) semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang berkunjung di kantor Desa Balonggebang Kecamatan Gondang, (3) semakin lengkap ketersediaan fasilitas di kantor Desa Balonggebang Kecamatan Gondang akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang berkunjung di kantor Desa Balonggebang Kecamatan Gondang.

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau studi literatur untuk penelitian-penelitian mendatang yang berkaitan dengan variabel kinerja, kualitas pelayanan, dan fasilitas yang mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat .

DAFTAR RUJUKAN

1. Burhan Y, Suryanto S, Yusuf M, Alhadihaq. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Solokan Jeruk. *Nusant J Ilmu Pengetah Sos*. 2023;10(3):1620–9.
2. Santoso EA, Haryanto AT, Suryo Sarjono H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Ji@P*. 2023;11(2):1–11.
3. Santa I, Murnisari R. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *J Penelit Manaj Terap*. 2018;3(2):206–14.
4. Harfika J, Abdullah N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *J Balanc*. 2017;44(1):44–56.
5. Hartono T, Siagian M. Pengaruh Disiplin Kerja dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan di PT BPR Sejahtera Batam. *J Ilm Manaj Bisnis dan Inov Univ Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT) [Internet]*. 2020;7(1):220–37.
6. Firmansyah AC, Rosy B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *J Off Adm Educ Pract*. 2022;18(2):105–20.
7. Suandi S. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *J PPS UNISTI*. 2019;1(2):13–22.
8. Kurniawan MS, Noor M, Suharto. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.
9. Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kulaitatif, dan R&D, dan Penelitian Pendidikan)*. Alfabeta. 2021;
10. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta; 2019.