



KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI SEMANGAT KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT

Sri Anggun Antu^{1*}, Syarwani Canon¹, Melizubaida Mahmud¹, Irwan Yantu¹, Maya Novrita Dama¹

¹⁻⁵ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Informasi Artikel

History of Article

Received April 2026

Accepted Mei 2026

Published Juni 2026

Keywords:

artificial intelligence; office administration; operational efficiency; startups; systematic literature review.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap semangat kerja pegawai dengan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Karya Indah. Penelitian menggunakan survei kuantitatif potong lintang. Sebanyak 40 responden dari populasi 200 pengguna layanan dipilih dengan accidental sampling dan menjawab kuesioner skala Likert 1–5. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Kualitas pelayanan berasosiasi positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat ($\beta = 0,800$; $t = 6,821$; $p < 0,001$), sedangkan persepsi terhadap semangat kerja pegawai juga menunjukkan asosiasi positif dan signifikan ($\beta = 0,339$; $t = 2,891$; $p = 0,004$). Secara simultan, model signifikan ($F = 23,356$; $p < 0,001$) dan menjelaskan 55,8% variasi kepuasan masyarakat ($R^2 = 0,558$). Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman layanan yang lebih baik dan penilaian masyarakat yang lebih positif terhadap semangat kerja pegawai berkaitan dengan kepuasan yang lebih tinggi. Karena desain penelitian bersifat potong lintang dan menggunakan sampel nonprobabilitas, hasil tidak ditafsirkan sebagai bukti hubungan sebab-akibat.

Abstract

This study examines the relationships between service quality, citizens' perceptions of employee work morale, and community satisfaction at the Karya Indah Village Office. A quantitative cross-sectional survey was conducted with 40 respondents drawn from a population of 200 service users through accidental sampling. Respondents completed a 1–5 Likert-scale questionnaire, and the data were analyzed using multiple linear regression. Service quality was positively and significantly associated with community satisfaction ($\beta = 0.800$; $t = 6.821$; $p < 0.001$), as was perceived employee work morale ($\beta = 0.339$; $t = 2.891$; $p = 0.004$). The overall model was significant ($F = 23.356$; $p < 0.001$) and explained 55.8% of the variation in community satisfaction ($R^2 = 0.558$). These findings indicate that better service experiences and more positive public assessments of employee work morale are associated with higher satisfaction. Because the study used a cross-sectional design and non-probability sampling, the results should not be interpreted as evidence of causality.

©2026, Universitas Negeri Gorontalo

* Corresponding author :

Address: Jl. Jenderal Sudirman No.6, Kota Gorontalo

E-mail: srianggunantu2000@gmail.com

p-ISSN : 1979-1607

e-ISSN : 2747-0059

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pemerintahan (Republik Indonesia, 2009). Pada tingkat desa, pelayanan publik menjadi titik pertemuan langsung antara masyarakat dan aparatur pemerintah dalam pengelolaan administrasi, penyampaian informasi, serta penyelesaian kebutuhan sosial. Kualitas interaksi tersebut membentuk penilaian masyarakat terhadap kemampuan pemerintah desa dalam menjalankan fungsi pelayanan. Kepuasan masyarakat merefleksikan kesesuaian antara layanan yang diharapkan dan yang diterima, sehingga dapat digunakan untuk mengevaluasi serta memperbaiki pelayanan publik (Solihin et al., 2026). Laporan OECD (2024) juga menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanan administratif berhubungan dengan kepercayaan terhadap institusi publik, termasuk pemerintah lokal.

Kualitas pelayanan pada pemerintah desa dapat diamati melalui keandalan prosedur, daya tanggap petugas, jaminan kepastian, empati, dan ketersediaan sarana layanan. Kelima dimensi tersebut merupakan bagian dari kerangka SERVQUAL yang menjelaskan cara pengguna menilai kesenjangan antara harapan dan pengalaman layanan (Parasuraman et al., 1988). Dalam pelayanan publik, kepatuhan terhadap prosedur, responsivitas, kecepatan penyelesaian, serta proses yang tidak berbelit-belit terbukti menjadi pendorong kepuasan warga (Lamsal & Gupta, 2022). Penelitian Rochmah dan Rosy (2022) juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir layanan, tetapi juga oleh proses, kejelasan informasi, ketepatan waktu, dan kenyamanan yang dirasakan selama menerima pelayanan.

Pengalaman masyarakat juga dibentuk oleh perilaku pegawai ketika pelayanan berlangsung. Antusiasme, disiplin, tanggung jawab, keramahan, kesigapan, dan kesediaan

membantu menjadi tanda yang digunakan masyarakat untuk menilai semangat kerja pegawai. Kualitas pelayanan dan perilaku kerja yang baik berkaitan dengan kepuasan masyarakat (Rulianti & Nurpribadi, 2024), sedangkan sikap kerja positif berkaitan dengan perilaku dan kinerja pegawai (Gazi et al., 2024). Pegawai yang menunjukkan perhatian dan kesungguhan dapat mengurangi ketidakpastian pengguna, memperkuat rasa dihargai, dan membangun pengalaman pelayanan yang lebih positif. Karena dinilai oleh pengguna layanan, X2 dalam penelitian ini diposisikan sebagai persepsi masyarakat terhadap semangat kerja pegawai, bukan pengukuran psikologis langsung terhadap pegawai.

Evaluasi kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara terencana agar perbaikan pelayanan tidak hanya didasarkan pada keluhan yang bersifat insidental. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 menempatkan survei kepuasan masyarakat sebagai pedoman evaluasi bagi unit penyelenggara pelayanan publik (Kementerian PANRB, 2017). Pengukuran tersebut membantu organisasi mengidentifikasi unsur layanan yang telah memenuhi harapan dan bagian yang masih perlu diperbaiki. Pada kantor desa, hasil evaluasi dapat digunakan untuk menetapkan prioritas perbaikan prosedur, waktu penyelesaian, kompetensi petugas, sarana, dan mekanisme penanganan pengaduan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat tidak hanya menjadi keluaran penelitian, tetapi juga instrumen umpan balik bagi peningkatan kualitas tata kelola pelayanan.

Konteks pelayanan desa memiliki karakteristik yang berbeda dari pelayanan pada organisasi komersial karena hubungan antara aparatur dan masyarakat berlangsung secara dekat serta berulang. Keterbatasan sumber daya, fasilitas, kemampuan teknologi, dan standarisasi prosedur dapat memengaruhi konsistensi pelayanan yang diterima warga. Penelitian Adelia et al. (2025) pada pelayanan aparatur desa menemukan bahwa kesopanan dan daya tanggap dapat dinilai baik, tetapi kelemahan masih muncul pada keandalan,

kompetensi teknologi, kepastian waktu, dan fasilitas yang inklusif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan desa merupakan gabungan antara perilaku aparatur, ketepatan prosedur, dan dukungan sarana. Karena itu, penelitian pada tingkat desa perlu menilai unsur teknis pelayanan sekaligus perilaku kerja yang terlihat oleh masyarakat.

Observasi pendahuluan pada Januari 2026 dan catatan wawancara singkat dengan pengguna di Kantor Desa Karya Indah mengidentifikasi empat kelompok masalah, yaitu keterlambatan proses, respons petugas, profesionalisme, dan ketersediaan fasilitas. Temuan tersebut digunakan sebagai indikasi awal untuk menyusun fokus penelitian dan butir kuesioner. Masalah pada kecepatan dan respons pelayanan berpotensi memperlebar kesenjangan antara harapan masyarakat dan pengalaman aktual selama menerima layanan. Keterbatasan fasilitas juga dapat mengurangi kenyamanan serta memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kesiapan penyelenggara pelayanan. Karena kantor desa belum memiliki rekapitulasi keluhan formal yang terstandarisasi, masalah tersebut tidak dinyatakan sebagai jumlah kasus individual dan sekaligus menunjukkan perlunya pencatatan keluhan yang lebih sistematis.

Penelitian terdahulu umumnya menempatkan kualitas pelayanan sebagai prediktor utama kepuasan masyarakat, sedangkan aspek pegawai lebih sering diukur melalui kinerja, disiplin, atau motivasi dari perspektif internal organisasi. Masih terbatas penelitian yang secara bersamaan menguji kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap semangat kerja pegawai pada konteks kantor desa. Padahal, masyarakat menilai pelayanan tidak hanya dari prosedur dan fasilitas, tetapi juga dari perilaku aparatur yang mereka amati selama proses berlangsung. Penggabungan kedua variabel tersebut memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai faktor layanan dan faktor manusia yang berkaitan dengan kepuasan. Penelitian ini karena itu mengisi kesenjangan kontekstual dengan memusatkan analisis pada pengguna layanan di Kantor Desa Karya Indah.

Penelitian ini menguji hubungan kualitas pelayanan dan persepsi semangat kerja pegawai dengan kepuasan masyarakat sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan layanan di Kantor Desa Karya Indah. Tujuan penelitian ialah menguji hubungan kualitas pelayanan dan persepsi semangat kerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan, dengan kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Karya Indah, Kecamatan Asparaga, Kabupaten Gorontalo, pada Januari–April 2026 dengan survei kuantitatif potong lintang. Dari populasi 200 pengguna layanan, sampel operasional sebanyak 40 responden atau 20% populasi terjangkau dipilih melalui accidental sampling selama periode pengumpulan data. Kriteria inklusi meliputi pernah menerima pelayanan, mampu memahami kuesioner, bersedia menjadi responden, dan mengisi seluruh butir secara lengkap. Penetapan jumlah sampel mempertimbangkan keterjangkauan responden dan kelengkapan jawaban, sehingga penggunaan sampel nonprobabilitas membatasi generalisasi hasil.

Analisis Uji Instrumen

Kuesioner menggunakan skala Likert 1–5. X1 terdiri atas 15 butir dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati; X2 terdiri atas 15 butir persepsi atas antusiasme, disiplin, tanggung jawab, dan kesungguhan pegawai; sedangkan Y terdiri atas 15 butir kepuasan terhadap proses dan hasil layanan. Skor total setiap variabel berkisar 15–75.

Validitas dinilai melalui corrected item-total correlation (r kritis = 0,312; α = 0,05; dua sisi), sedangkan reliabilitas dinilai melalui Cronbach's alpha. Hubungan antarvariabel dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji t , uji F , dan R^2 pada taraf 5%. Keluaran diagnostik linearitas, normalitas residual, homoskedastisitas, multikolinearitas, dan pencilan tidak tersedia untuk diverifikasi,

sehingga pemenuhan asumsi tidak dinyatakan dan hasil regresi ditafsirkan secara terbatas sebagai asosiasi pada sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel berikut menyajikan hasil pemeriksaan validitas butir pada variabel Kualitas Pelayanan (X1). Pengujian dilakukan terhadap 15 butir yang merepresentasikan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Setiap butir dibandingkan menggunakan koefisien corrected item-total correlation agar keterkaitan butir dengan skor total variabel dapat dievaluasi. Nilai kritis yang digunakan adalah 0,312 pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah responden sebanyak 40 orang. Butir yang memiliki koefisien di bawah batas tersebut perlu ditinjau kembali sebelum digunakan pada analisis berikutnya.

No Item	Corrected Item-Total Correlation	r kritis (5%)	Kriteria
Item1	0,304	0,312	Tidak valid
Item2	0,606		Valid
Item3	0,501		Valid
Item4	0,324		Valid
Item5	0,359		Valid
Item6	0,595		Valid
Item7	0,704		Valid
Item8	0,341		Valid
Item9	0,524		Valid
Item10	0,567		Valid
Item11	0,307		Tidak valid
Item12	0,418		Valid
Item13	0,703		Valid
Item14	0,503		Valid
Item15	0,447		Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2026.

Berdasarkan tabel, koefisien korelasi butir X1 berada pada rentang 0,304–0,704. Item 7 memiliki koefisien tertinggi sebesar 0,704 sehingga menunjukkan keterkaitan paling kuat dengan skor total. Item 1 sebesar 0,304 dan Item 11 sebesar 0,307 berada di bawah r kritis 0,312 sehingga keduanya dikategorikan tidak valid. Tiga belas butir lainnya berada di atas batas dan memenuhi kriteria validitas. Oleh karena itu, interpretasi variabel X1 didasarkan pada butir yang valid, sedangkan dua butir yang tidak valid dicatat sebagai keterbatasan instrumen.

Tabel berikut memuat hasil pemeriksaan validitas variabel Persepsi

Semangat Kerja Pegawai (X2). Variabel ini dinilai melalui 15 butir yang menggambarkan antusiasme, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan. Pengujian validitas diperlukan untuk memastikan bahwa setiap butir memiliki hubungan yang memadai dengan skor total X2. Kriteria penerimaan ditetapkan pada corrected item-total correlation minimal sebesar 0,312. Hasil pada tabel digunakan sebagai pemeriksaan awal terhadap kelayakan setiap butir sebelum reliabilitas dan regresi dianalisis.

Tabel 2. Uji Validitas X2

No Item	Corrected Item-Total Correlation	r kritis (5%)	Kriteria
Item1	0,417	0,312	Valid
Item2	0,409		Valid
Item3	0,457		Valid
Item4	0,328		Valid
Item5	0,316		Valid
Item6	0,319		Valid
Item7	0,544		Valid
Item8	0,400		Valid
Item9	0,344		Valid
Item10	0,390		Valid
Item11	0,557		Valid
Item12	0,335		Valid
Item13	0,472		Valid
Item14	0,482		Valid
Item15	0,454		Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2026.

Koefisien korelasi butir X2 pada tabel berada antara 0,316 dan 0,557. Item 11 menghasilkan koefisien tertinggi sebesar 0,557, sedangkan Item 5 menghasilkan nilai terendah sebesar 0,316. Seluruh nilai berada di atas r kritis 0,312 sehingga kelima belas butir dikategorikan valid. Kedekatan nilai Item 5 dan Item 6 dengan batas kritis menunjukkan bahwa kedua butir tersebut perlu ditafsirkan secara lebih hati-hati. Secara keseluruhan, seluruh butir X2 memenuhi kriteria validitas yang digunakan dalam penelitian.

Tabel berikut menyajikan hasil pemeriksaan validitas butir pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Variabel Y terdiri atas 15 butir

yang menilai kepuasan terhadap proses dan hasil pelayanan di Kantor Desa Karya Indah. Validitas butir diuji untuk mengetahui apakah setiap pernyataan bergerak searah dengan skor total kepuasan masyarakat. Batas corrected item-total correlation ditetapkan sebesar 0,312 pada taraf signifikansi 5%. Hasil pemeriksaan menjadi dasar untuk menentukan butir yang dapat dipertahankan atau harus dikeluarkan sebelum analisis reliabilitas dilakukan.

Tabel 3. Uji Validitas Y

No Item	Corrected Item-Total Correlation	r kritis (5%)	Kriteria
Item1	0,437	0,312	Valid
Item2	0,419		Valid
Item3	0,508		Valid
Item4	0,576		Valid
Item5	0,438		Valid
Item6	0,397		Valid
Item7	0,306		Tidak valid
Item8	0,367		Valid
Item9	0,375		Valid
Item10	0,282		Tidak valid
Item11	0,523		Valid
Item12	0,363		Valid
Item13	0,447		Valid
Item14	0,537		Valid
Item15	0,677		Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2026.

Koefisien butir Y berada pada rentang 0,282–0,677 berdasarkan tabel hasil pengujian. Item 15 memiliki koefisien tertinggi sebesar 0,677 sehingga menunjukkan hubungan paling kuat dengan skor total. Item 7 sebesar 0,306 dan Item 10 sebesar 0,282 berada di bawah r kritis 0,312 sehingga keduanya dikategorikan tidak valid. Secara keseluruhan, Item 1 dan Item 11 pada X1 juga tidak memenuhi batas validitas, sedangkan seluruh butir X2 berada di atas batas. Dengan demikian, interpretasi konstruk terutama didasarkan pada butir yang memenuhi kriteria validitas dan butir yang tidak valid dicatat sebagai keterbatasan instrumen.

Tabel berikut menyajikan hasil pengujian reliabilitas untuk ketiga variabel penelitian. Reliabilitas menunjukkan konsistensi internal antarpurir dalam mengukur konstruk yang sama. Koefisien yang digunakan adalah Cronbach's alpha dengan kriteria minimum 0,60 sesuai dasar analisis penelitian. Nilai alpha yang lebih tinggi menunjukkan konsistensi antarpurir yang lebih kuat, tetapi tidak menggantikan pemeriksaan validitas. Hasil pada tabel digunakan untuk menilai keterandalan instrumen sesuai komposisi butir pada data penelitian.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Ket.
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	0.764	0,60	Reliabel
2.	Persepsi Semangat Kerja Pegawai (X2)	0.655	0,60	Reliabel (cukup)
3.	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.702	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2026.

Cronbach's alpha untuk X1, X2, dan Y masing-masing sebesar 0,764; 0,655; dan 0,702. Nilai X1 dan Y berada di atas 0,70 sehingga menunjukkan konsistensi internal yang memadai. Nilai X2 sebesar 0,655 melampaui batas minimum 0,60 dan dikategorikan cukup reliabel, meskipun lebih rendah daripada kedua variabel lainnya. Dengan demikian, ketiga variabel memenuhi kriteria reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil reliabilitas tetap dibaca bersama temuan validitas karena terdapat beberapa butir X1 dan Y yang tidak memenuhi batas korelasi item-total.

Uji Asumsi Regresi

Keluaran diagnostik linearitas, normalitas residual, homoskedastisitas, multikolinearitas, dan pencilan tidak tercantum dalam berkas hasil analisis yang tersedia. Oleh sebab itu, pemenuhan asumsi regresi tidak dinyatakan telah terbukti dan tidak dibuat nilai statistik tambahan yang tidak bersumber dari data. Hasil koefisien, uji t, uji F, dan R^2 tetap dilaporkan karena tersedia pada output

penelitian. Interpretasi hasil dibatasi pada hubungan statistik dalam sampel dan tidak digunakan untuk menyatakan hubungan sebab-akibat. Keterbatasan pelaporan diagnostik ini dicantumkan secara eksplisit agar pembaca dapat menilai kekuatan kesimpulan secara proporsional.

Analisis Regresi

Tabel koefisien berikut menyajikan hasil regresi linier berganda antara kualitas pelayanan, persepsi semangat kerja pegawai, dan kepuasan masyarakat. Koefisien tidak terstandarisasi menunjukkan perubahan skor Y yang berkaitan dengan perubahan satu satuan prediktor, sedangkan koefisien terstandarisasi digunakan untuk membandingkan kekuatan relatif prediktor. Nilai t dan signifikansi menunjukkan kebermaknaan hubungan parsial setiap variabel bebas dengan variabel terikat. Arah koefisien positif menunjukkan bahwa peningkatan skor prediktor berkaitan dengan peningkatan skor kepuasan masyarakat. Konstanta tidak disajikan karena angka pada keluaran sumber tidak konsisten dengan rentang teoretis Y, sehingga pembahasan difokuskan pada koefisien prediktor yang dapat diverifikasi.

Tabel 5. Uji Regresi dan Signifikansi

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	—	—		—	—	
1	Kualitas Pelayanan	0,542	0,079	0,800	6,821	<0,001
	Persepsi Semangat Kerja Pegawai	0,362	0,125	0,339	2,891	0,004
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
Sumber: Data Primer diolah, 2026.						

Kualitas pelayanan memiliki koefisien terstandarisasi $\beta = 0,800$ dengan $t = 6,821$ dan $p < 0,001$. Persepsi semangat kerja pegawai memiliki $\beta = 0,339$ dengan $t = 2,891$ dan $p = 0,004$. Kedua koefisien berarah positif dan signifikan, sedangkan nilai β menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan relatif lebih kuat dengan kepuasan

masyarakat. Koefisien konstanta tidak disajikan karena angka pada keluaran sumber melampaui skor maksimum teoretis Y dan tidak dapat diverifikasi tanpa data mentah. Keputusan tersebut mencegah pembentukan persamaan regresi yang tidak konsisten sekaligus mempertahankan pelaporan hasil parsial yang tersedia.

Tabel model summary berikut menggambarkan kekuatan hubungan gabungan dan kemampuan penjelasan model regresi. Nilai R menunjukkan keeratan hubungan antara seluruh prediktor dan kepuasan masyarakat. R Square menunjukkan proporsi variasi Y yang dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh X1 dan X2. Adjusted R Square memberikan estimasi yang telah disesuaikan dengan jumlah prediktor dan ukuran sampel. Std. Error of the Estimate menunjukkan besarnya kesalahan prediksi model dalam satuan skor kepuasan masyarakat.

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	.558	.534	3.420
a. Prediktor: (Konstanta), Kualitas Pelayanan, Persepsi Semangat Kerja Pegawai				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi

Nilai R sebesar 0,747 menunjukkan hubungan gabungan yang kuat antara kedua prediktor dan kepuasan masyarakat. R^2 sebesar 0,558 berarti model menjelaskan 55,8% variasi skor kepuasan masyarakat. Sisa 44,2% merupakan variasi residual yang dapat mencakup faktor yang tidak dimasukkan ke dalam model, kesalahan pengukuran, dan variasi acak. Adjusted R^2 sebesar 0,534 menunjukkan kemampuan penjelasan model setelah jumlah prediktor dan ukuran sampel diperhitungkan. Std. Error of the Estimate sebesar 3,420 menunjukkan simpangan prediksi model dan perlu dibaca bersama keterbatasan data diagnostik residual.

Tabel ANOVA berikut digunakan untuk menguji kebermaknaan model regresi secara simultan. Pengujian membandingkan variasi yang dapat dijelaskan oleh model dengan variasi residual yang tidak terjelaskan. Nilai F diperoleh dari perbandingan mean square regression dan mean square residual. Model dinyatakan signifikan apabila p-value berada di bawah taraf 0,05. Hasil uji ini menunjukkan apakah X1 dan X2 secara bersama-sama memiliki hubungan statistik dengan kepuasan masyarakat.

Tabel 6. Uji Anova

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	546.274	2	273.137	23,356	<0,001
1 Residual	432.701	37	11.695		
Total	978.975	39			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat					
b. Prediktor: (Konstanta), Kualitas Pelayanan, Persepsi Semangat Kerja Pegawai					

Sumber: Data Primer diolah, 2026.

Uji ANOVA menghasilkan $F = 23,356$ dengan $p < 0,001$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi semangat kerja pegawai secara bersama-sama berasosiasi signifikan dengan kepuasan masyarakat. Sum of Squares Regression sebesar 546,274 menggambarkan variasi yang dijelaskan model, sedangkan Sum of Squares Residual sebesar 432,701 menggambarkan variasi yang tersisa. Signifikansi uji F menunjukkan kebermaknaan model secara simultan, tetapi tidak dengan sendirinya membuktikan bahwa seluruh asumsi regresi telah terpenuhi. Karena keluaran diagnostik tidak tersedia, hasil ANOVA diposisikan sebagai bukti statistik pada sampel dan ditafsirkan secara hati-hati.

Tabel uji t berikut menyajikan pengujian hubungan parsial setiap prediktor dengan kepuasan masyarakat. Uji parsial diperlukan untuk mengetahui kontribusi statistik X1 setelah X2 dikendalikan, dan sebaliknya. Keputusan signifikansi ditetapkan dengan membandingkan p-value terhadap taraf

0,05. Nilai t yang semakin jauh dari nol menunjukkan bukti yang semakin kuat terhadap keberadaan koefisien regresi. Arah hubungan setiap prediktor tetap ditentukan melalui tanda koefisien regresinya.

Tabel 7. Uji Signifikansi t

Coefficients ^a		
Model	T	Sig.
(Constant)	9,917	<0,001
1 Kualitas Pelayanan	6,821	<0,001
Persepsi Semangat Kerja Pegawai	2,891	0,004
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat		

Kualitas pelayanan menghasilkan $t = 6,821$ dengan $p < 0,001$ sehingga memiliki hubungan parsial yang positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Persepsi semangat kerja pegawai menghasilkan $t = 2,891$ dengan $p = 0,004$ sehingga juga memiliki hubungan parsial yang positif dan signifikan. Nilai t kualitas pelayanan lebih besar daripada nilai t persepsi semangat kerja pegawai pada hasil pengujian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa skor lebih tinggi pada masing-masing prediktor berkaitan dengan skor kepuasan masyarakat yang lebih tinggi dalam sampel penelitian. Meskipun kedua hipotesis parsial didukung secara statistik, hasil tetap harus ditafsirkan sebagai asosiasi dan bukan bukti hubungan sebab-akibat.

Pembahasan

Hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dapat dijelaskan melalui mekanisme konfirmasi harapan. Ketika prosedur mudah dipahami, petugas tanggap, informasi konsisten, fasilitas memadai, dan masyarakat diperlakukan secara empatik, pengalaman layanan menjadi lebih dekat dengan harapan pengguna. Mekanisme ini sejalan dengan dimensi SERVQUAL yang menempatkan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebagai penentu persepsi kualitas (Parasuraman et al., 1988). Temuan penelitian ini juga konsisten dengan Rulianti dan

Nurpribadi (2024), yang menemukan hubungan positif antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Namun, koefisien yang lebih besar dalam penelitian ini tidak boleh dibandingkan secara langsung tanpa mempertimbangkan perbedaan instrumen, lokasi, serta karakteristik responden.

Persepsi masyarakat terhadap semangat kerja pegawai juga berkaitan positif dengan kepuasan. Masyarakat tidak menilai kondisi psikologis pegawai secara langsung, melainkan menangkapnya melalui perilaku yang tampak, seperti kesiapan, kedisiplinan, keramahan, dan ketekunan menyelesaikan layanan. Perilaku tersebut dapat memperkuat kepercayaan pengguna dan mengurangi ketidakpastian selama proses pelayanan. Hasil ini memiliki arah yang selaras dengan Basri dan Rauf (2021) serta Suryawan dan Salsabilla (2022), yang menempatkan semangat, kepuasan, disiplin, dan motivasi kerja sebagai unsur yang berkaitan dengan kinerja pegawai. Temuan Gazi et al. (2024) juga menunjukkan bahwa sikap kerja berhubungan dengan perilaku dan kinerja, meskipun konteks organisasinya berbeda dari pelayanan desa.

Secara praktis, R^2 sebesar 0,558 menunjukkan bahwa perbaikan kepuasan tidak cukup dilakukan melalui satu intervensi. Pemerintah desa dapat memprioritaskan standarisasi waktu dan prosedur layanan, ketersediaan informasi, pemeliharaan fasilitas, mekanisme pencatatan keluhan, serta penguatan disiplin dan responsivitas pegawai. Implikasi tersebut bersifat rekomendasi manajerial berdasarkan pola hubungan dalam data, bukan bukti bahwa intervensi tertentu pasti menyebabkan peningkatan kepuasan. Evaluasi berkala melalui survei kepuasan dan data keluhan diperlukan untuk menilai apakah perubahan layanan benar-benar diikuti perbaikan pengalaman masyarakat.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Desain potong lintang tidak dapat memastikan urutan waktu ataupun hubungan sebab-akibat. Penggunaan accidental sampling dengan 40 responden pada satu kantor desa membatasi generalisasi.

Seluruh variabel dinilai oleh masyarakat melalui kuesioner pada waktu yang sama sehingga berpotensi menimbulkan common method bias. Selain itu, X2 merepresentasikan persepsi masyarakat terhadap perilaku kerja pegawai, bukan pengukuran semangat kerja langsung dari pegawai. Penelitian lanjutan perlu menggunakan sampel probabilitas yang lebih besar, sumber data yang beragam, desain longitudinal, serta indikator objektif seperti durasi layanan dan jumlah keluhan.

Perbandingan koefisien terstandarisasi memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan relatif lebih kuat dengan kepuasan masyarakat dibandingkan persepsi terhadap semangat kerja pegawai. Temuan tersebut dapat dipahami karena kualitas pelayanan mencakup unsur yang bersentuhan langsung dengan pengalaman pengguna, seperti ketepatan waktu, kejelasan prosedur, keandalan petugas, kenyamanan fasilitas, dan kepastian penyelesaian pelayanan. Ketika unsur-unsur tersebut dinilai baik, masyarakat memperoleh bukti konkret bahwa pelayanan telah diberikan sesuai kebutuhan dan harapan. Meskipun demikian, nilai koefisien yang lebih besar tidak berarti bahwa kualitas pelayanan merupakan satu-satunya faktor yang perlu diperhatikan. Koefisien tersebut hanya menunjukkan kekuatan hubungan relatif di dalam model dan sampel penelitian ini, bukan ukuran pengaruh kausal ataupun dasar untuk mengabaikan peran perilaku pegawai.

Hubungan positif kedua prediktor juga menunjukkan bahwa dimensi sistem pelayanan dan dimensi perilaku aparatur dapat saling melengkapi dalam membentuk pengalaman masyarakat. Prosedur yang jelas dan fasilitas yang memadai belum tentu menghasilkan kepuasan optimal apabila petugas bersikap tidak tanggap atau kurang menunjukkan kesungguhan. Sebaliknya, keramahan dan antusiasme pegawai tidak sepenuhnya dapat menutupi kelemahan berupa keterlambatan, ketidakpastian prosedur, atau fasilitas pelayanan yang tidak memadai. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan masyarakat perlu diarahkan pada

pembenahan sistem pelayanan sekaligus penguatan perilaku kerja aparatur. Pendekatan terpadu tersebut sesuai dengan karakteristik pelayanan desa yang menempatkan interaksi interpersonal dan kualitas proses administratif sebagai satu kesatuan pengalaman pelayanan.

Secara konseptual, penelitian ini memperluas pembahasan kualitas pelayanan publik dengan memasukkan penilaian masyarakat terhadap semangat kerja pegawai sebagai faktor manusia yang menyertai proses pelayanan. Kerangka SERVQUAL menjelaskan kualitas berdasarkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman et al., 1988), sedangkan persepsi semangat kerja menggambarkan bagaimana masyarakat menafsirkan antusiasme, disiplin, tanggung jawab, dan kesungguhan aparatur melalui perilaku yang dapat diamati. Penggabungan kedua perspektif tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terbentuk tidak hanya melalui pemenuhan standar administratif, tetapi juga melalui kualitas interaksi sosial selama pelayanan berlangsung. Kontribusi penelitian ini tetap bersifat kontekstual karena bukti empiris hanya diperoleh dari satu kantor desa dengan karakteristik responden tertentu.

Nilai R^2 sebesar 0,558 memperlihatkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang cukup berarti pada sampel penelitian. Meskipun demikian, terdapat 44,2% variasi kepuasan yang belum dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan persepsi semangat kerja pegawai. Variasi tersebut tidak dapat secara langsung dianggap sebagai persentase pengaruh variabel lain karena juga mencakup kesalahan pengukuran dan variasi acak. Faktor yang secara teoretis dapat dipertimbangkan dalam penelitian berikutnya meliputi kejelasan informasi, aksesibilitas pelayanan, keadilan perlakuan, kepercayaan kepada aparatur, pengalaman pelayanan sebelumnya, karakteristik kebutuhan pengguna, serta efektivitas penanganan pengaduan. Pengembangan model melalui variabel-variabel tersebut dapat memberikan pemahaman yang lebih

komprehensif mengenai pembentukan kepuasan masyarakat pada tingkat pemerintahan desa.

Temuan mengenai instrumen juga perlu menjadi bagian dari interpretasi hasil. Tidak validnya dua butir pada X1 dan dua butir pada Y menunjukkan bahwa tidak seluruh pernyataan memiliki keterkaitan yang memadai dengan konstruk yang diukur. Di samping itu, Cronbach's alpha X2 sebesar 0,655 memperlihatkan konsistensi internal yang masih berada pada tingkat cukup. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh kejelasan redaksi, keragaman indikator, pemahaman responden, atau jumlah sampel yang terbatas. Oleh sebab itu, penelitian berikutnya perlu melakukan penelaahan isi bersama ahli, uji coba instrumen pada responden yang memiliki karakteristik serupa, analisis butir, dan pengujian struktur konstruk sebelum pengumpulan data utama. Langkah tersebut diperlukan agar kualitas pengukuran meningkat dan estimasi hubungan antarvariabel menjadi lebih stabil.

Berdasarkan hasil penelitian, prioritas awal perbaikan dapat diarahkan pada unsur kualitas pelayanan yang paling dekat dengan pengalaman masyarakat, yaitu standarisasi prosedur, kepastian persyaratan, ketepatan waktu, keterbukaan informasi, dan daya tanggap petugas. Pemerintah desa juga dapat menyusun standar waktu pelayanan untuk setiap jenis administrasi, menyediakan informasi persyaratan yang mudah dilihat, membuat buku atau sistem pencatatan keluhan, dan melaksanakan evaluasi pelayanan secara berkala. Pada dimensi pegawai, penguatan dapat dilakukan melalui pembinaan kedisiplinan, komunikasi pelayanan, pembagian tugas yang jelas, dan evaluasi respons petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan rekomendasi tersebut perlu diikuti pengukuran sebelum dan sesudah perbaikan agar perubahan tingkat kepuasan dapat dinilai berdasarkan data, bukan sekadar asumsi manajerial.

KESIMPULAN

Dalam sampel penelitian ini, kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap semangat kerja pegawai masing-masing berkaitan positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Secara simultan, kedua prediktor menjelaskan 55,8% variasi kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan menunjukkan koefisien terstandarisasi yang lebih besar dibandingkan persepsi semangat kerja pegawai, tetapi keduanya tetap relevan sebagai dasar evaluasi pelayanan. Temuan perlu ditafsirkan sebagai asosiasi, bukan hubungan sebab-akibat, karena penelitian menggunakan desain potong lintang dan sampel nonprobabilitas. Keterbatasan dokumentasi diagnostik regresi dan adanya beberapa butir yang tidak valid perlu dipertimbangkan ketika hasil digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan.

Hasil penelitian lebih lanjut menegaskan bahwa kepuasan masyarakat berkaitan dengan perpaduan antara mutu sistem pelayanan dan perilaku aparatur yang terlihat selama proses pelayanan. Kualitas pelayanan menunjukkan hubungan relatif paling kuat, sedangkan persepsi terhadap semangat kerja pegawai tetap memberikan hubungan tersendiri setelah kualitas pelayanan diperhitungkan dalam model. Dengan demikian, evaluasi pelayanan di Kantor Desa Karya Indah perlu mencakup aspek prosedural dan fasilitas sekaligus kedisiplinan, kesiapan, tanggung jawab, serta kesungguhan pegawai dalam melayani masyarakat.

Sebagai tindak lanjut, pemerintah desa dapat memprioritaskan penyusunan standar waktu pelayanan, penyederhanaan dan keterbukaan informasi prosedur, peningkatan kenyamanan fasilitas, pencatatan keluhan secara sistematis, serta penguatan responsivitas pegawai. Efektivitas setiap perbaikan perlu dievaluasi melalui survei kepuasan secara berkala dan indikator objektif, seperti durasi penyelesaian layanan, jumlah keluhan, serta tingkat penyelesaian pengaduan. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan sampel yang lebih besar dan dipilih secara probabilitas, mencakup lebih dari satu

kantor desa, memperbaiki butir instrumen yang tidak valid, dan melengkapi pengujian asumsi regresi. Penggunaan desain longitudinal atau pengukuran sebelum dan sesudah perbaikan pelayanan juga diperlukan agar perubahan kepuasan masyarakat dapat dinilai secara lebih kuat.

REFERENSI

- Adelia, D. R., Budhiartie, A., & Nuriyatman, E. (2025). Analisis hukum terhadap kualitas pelayanan publik aparatur desa dan kepuasan masyarakat di Desa Bukit Mulya. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(5), 6095–6103. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i5.2229>
- Azwar, H. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Sosio e-Kons*, 11(3), 259–267. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v11i3.3629>
- Basri, S. K., & Rauf, R. (2021). Pengaruh semangat kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *YUME: Journal of Management*, 4(1), 103–120.
- Gazi, M. A. I., Yusof, M. F., Islam, M. A., Amin, M. B., & Senathirajah, A. R. B. S. (2024). Analyzing the impact of employee job satisfaction on their job behavior in the industrial setting: An analysis from the perspective of job performance. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(4), 100427. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100427>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2022). Citizen satisfaction with public service: What factors drive? *Policy & Governance Review*, 6(1), 78–89. <https://doi.org/10.30589/pgr.v6i1.470>

- OECD. (2024). *OECD survey on drivers of trust in public institutions—2024 results*. OECD Publishing.
https://www.oecd.org/en/publications/oecd-survey-on-drivers-of-trust-in-public-institutions-2024-results_9a20554b-en.html
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 22–34.
- Rochmah, E., & Rosy, B. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 10(1), 61–72.
<https://doi.org/10.31289/publika.v10i1.7278>
- Rulianti, E., & Nurpribadi, G. (2024). The effect of public service quality, work discipline, and organizational culture on community satisfaction. *Ilomata International Journal of Social Science*, 5(1), 60–74.
<https://doi.org/10.52728/ijss.v5i1.1059>
- Solihin, I., Hendrarso, P., Sonjaya, T., Latifah, E., Dharmawan, A., & Yudistira, Y. (2026). Study on the community satisfaction index (CSI) to realize excellent public services. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 10(1), 307–315.
<https://doi.org/10.24198/jmpp.v10i1.67407>
- Suandi, S. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*, 1(2), 13–22.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta.
- Suryawan, I. N., & Salsabilla, A. (2022). Pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(1), 137–146.
<https://doi.org/10.37905/aksara.8.1.137-146.2022>