Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 21345-21359

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Pada Kantor Kepala Desa Silumajang Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Silumajang, Kecamatan NA IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara

Kurnia Sari Dewi Ritonga[1], Yuniman Zebua[2], Fadzil Hanafi Asnora[3]
Universitas Labuhanbatu, Indonesia
Corresponding Author: deewwii123@gmail.com

Published: April, 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, human resources, and facilities on community satisfaction at the Silumajang Village Office, NA IX-X District, North Labuhanbatu Regency. The research employed a quantitative approach by distributing questionnaires to 98 respondents selected through random sampling. Data were analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results indicate that service quality, human resources, and facilities partially have a positive and significant effect on community satisfaction. Simultaneously, these three independent variables also have a significant effect on community satisfaction. The coefficient of determination (Adjusted R Square) of 0.708 indicates that 70.8% of the variation in community satisfaction can be explained by service quality, human resources, and facilities, while the remaining percentage is influenced by other variables not examined in this study. These findings emphasize that improving public service quality at the village level requires competent personnel supported by adequate facilities.
Keywords: service quality, human resources, facilities, community satisfaction.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International Licence, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Menurut Tjiptono (2009) dalam Enny Istanti et al., (2020) menyatakan, *service quality* merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Konsep ini menggambarkan betapa pentingnya organisasi dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang berjalan untuk memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan apa yang mereka terima. Oleh karena itu, kontrol yang tepat terhadap kualitas layanan menjadi kunci untuk menciptakan kepuasan yang berkelanjutan.

Fenomena kualitas pelayanan di Kantor Kepala Desa Silumajang masih menunjukkan adanya variasi dalam kecepatan, ketepatan, dan responsivitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagian masyarakat merasakan pelayanan yang cukup baik, namun masih terdapat keluhan terkait lamanya proses administrasi dan kurangnya kejelasan prosedur pada kondisi tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya konsisten dalam memenuhi harapan masyarakat.

Dalam konteks ini, Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang kualitas layanan. Supriyadi et al., (2020) mengemukakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu metode pengelolaan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi agar mampu mencapai tujuan dari organisasi secara maksimal melalui pengembangan sumber daya manusia itu sendiri. Pengembangan SDM bukan hanya terkait dengan peningkatan kemampuan individu, tetapi juga melibatkan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana setiap individu dalam organisasi dapat bekerja sama untuk menciptakan sinergi yang mendukung tujuan bersama. Dalam hal ini, SDM berfungsi sebagai pilar yang menopang upaya organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Fenomena sumber daya manusia terlihat dari perbedaan kemampuan aparatur desa dalam memahami tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak semua pegawai memiliki

tingkat kompetensi, keterampilan, dan profesionalisme yang sama, sehingga berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas dan pengelolaan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Selain pengelolaan SDM, faktor lain yang tak kalah penting adalah fasilitas kerja. Menurut Jufrizen (2021) dalam Dwi Fany Fransiska Dewi Butar-butar & Sri Muliani (2025) menjelaskan bahwa fasilitas kerja juga sangat penting dalam menunjang kinerja pegawai suatu pemerintahan karena fasilitas kerja yang baik dan alat yang sesuai akan mendukung kinerja pegawai lebih efektif dan efisien. Fasilitas kerja yang baik dan alat yang sesuai dengan kebutuhan akan sangat mendukung kinerja pegawai untuk menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan fasilitas yang memadai, pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih lancar, mengurangi hambatan yang ada, dan akhirnya meningkatkan produktivitas serta kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Fenomena fasilitas di Kantor Kepala Desa Silumajang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia belum sepenuhnya optimal dalam mendukung kenyamanan dan kelancaran pelayanan. Keterbatasan ruang, kelengkapan fasilitas, serta penataan lingkungan kantor berpotensi memengaruhi kenyamanan masyarakat saat mengakses layanan. Fasilitas yang kurang memadai dapat menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang efektif.

Kinerja pegawai yang tinggi tentu akan berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan. Ketika fasilitas kerja yang memadai mendukung pegawai untuk bekerja dengan lebih baik, kualitas layanan yang dihasilkan juga akan lebih tinggi. Hal ini menjadi satu siklus yang saling terkait, di mana peningkatan fasilitas kerja akan mempengaruhi kinerja pegawai yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat.

Fenomena kepuasan masyarakat tercermin dari masih adanya perbedaan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Sebagian masyarakat merasa puas, namun sebagian lainnya menilai pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, baik dari segi proses, waktu penyelesaian, maupun kenyamanan layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kompetensi aparatur, dan fasilitas yang tersedia.

Kualitas layanan yang baik, pada akhirnya, berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Selnes (2008) dalam Sonani & Yulia (2021) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat meliputi tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*) yang memberikan pelayanan. Kepuasan keseluruhan mencerminkan sejauh mana masyarakat merasa puas dengan hasil akhir dari layanan yang mereka terima. Sementara itu, kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat menunjukkan bagaimana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi yang ada.

Selain itu, pengalaman masyarakat selama berinteraksi dengan instansi juga mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Pengalaman ini melibatkan aspek-aspek seperti kemudahan akses, kecepatan respons, dan kualitas interaksi yang terjadi selama proses pelayanan. Semua faktor ini berkontribusi pada tingkat kepuasan yang tercapai dan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat yang terus-menerus dijaga akan menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan akan lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan tersebut dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, pengelolaan kualitas layanan harus selalu menjadi fokus utama bagi setiap organisasi, baik itu di sektor pemerintahan maupun swasta.

Adapun terkait dengan judul ini yang berkaitan dengan penelitian terdahulu. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Nainggolan, Broto, dan Limbong (2023) meneliti *pengaruh lingkungan kerja, fasilitas, disiplin kerja, dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor desa di Kabupaten Labuhanbatu Utara*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, yang selanjutnya berdampak pada kualitas pelayanan publik. Temuan ini menegaskan bahwa fasilitas yang memadai menjadi faktor struktural penting dalam mendukung efektivitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian tersebut relevan karena

menunjukkan bahwa kualitas fasilitas memiliki kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan di lingkungan pemerintahan desa.

Kedua, penelitian oleh Putri Maulidiah dan Budiantono (2023) mengkaji *pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pelanggan*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis jalur (path analysis). Hasil penelitian membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, fasilitas tidak hanya berpengaruh secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung terhadap kepuasan melalui kualitas pelayanan. Penelitian ini memperkuat argumentasi bahwa peningkatan fasilitas kerja di instansi pelayanan publik, termasuk kantor desa, merupakan prasyarat penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat.

Ketiga, penelitian terbaru yang dilakukan oleh Dwi Fany Fransiska Dewi Butar-butar dan Sri Muliani (2025) meneliti *pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor desa terhadap kepuasan masyarakat*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan publik di tingkat desa sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur desa serta dukungan sarana dan prasarana yang tersedia. Temuan ini memiliki keterkaitan langsung dengan penelitian yang dilakukan di Desa Silumajang karena sama-sama menempatkan kantor desa sebagai objek kajian utama.

Secara keseluruhan, kualitas layanan yang tinggi, pengelolaan SDM yang baik, fasilitas kerja yang memadai, dan kepuasan masyarakat adalah elemen-elemen yang saling berkaitan erat. Organisasi harus memastikan bahwa semua faktor ini diperhatikan secara seimbang untuk mencapai tujuan organisasi secara maksimal. Dengan pendekatan yang sistematis dan terintegrasi, organisasi dapat memberikan layanan yang memuaskan masyarakat, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah: Apakah kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Silumajang? Apakah sumber daya manusia secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Silumajang? Apakah fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Silumajang? Apakah kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Silumajang?

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat. Menurut Kasmir (2017) dalam Hadi & Nastiti (2021), kualitas pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sementara itu, Mauludin (2013) dalam Adabi (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauh mana perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang mereka terima. Dengan demikian, kualitas pelayanan mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Dalam penelitian ini, indikator kualitas pelayanan mengacu pada Zaini (2022) yang meliputi keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang secara keseluruhan menjadi tolok ukur dalam menilai baik buruknya pelayanan yang diberikan.

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen utama dalam suatu organisasi yang berperan sebagai penggerak dalam mencapai tujuan organisasi. Zahra Aulia & Ali (2024) menyatakan bahwa SDM adalah aset utama yang terdiri dari individu-individu yang bekerja baik secara langsung maupun tidak langsung dalam organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Saepulloh (2018) dalam Zulkipli (2022) yang menjelaskan bahwa SDM merupakan penggerak dari seluruh sistem organisasi, termasuk dalam pengelolaan fasilitas, kurikulum, serta sumber daya lainnya. Oleh karena itu, SDM tidak hanya berperan sebagai pelaksana, tetapi juga sebagai faktor kunci dalam keberhasilan organisasi. Menurut Hutapea & Nurianna (2008) dalam Purnomo & Retnawati (2023), indikator SDM meliputi kualitas

intelektual, tingkat pendidikan, pemahaman tugas pokok dan fungsi, kemampuan atau skill, tanggung jawab, serta penempatan karyawan sesuai dengan kompetensinya.

Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh organisasi untuk mendukung kelancaran pelayanan dan meningkatkan kenyamanan pengguna jasa. Fishendra (2022) menjelaskan bahwa fasilitas mencakup segala bentuk sarana yang tersedia di lingkungan kerja maupun perusahaan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan maksimal sehingga pelanggan merasa puas. Selain itu, Nainggolan et al. (2023) menegaskan bahwa kondisi fasilitas yang kurang baik dapat menghambat pekerjaan dan memperlambat proses pelayanan. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas yang memadai menjadi investasi penting bagi organisasi dalam menunjang efektivitas operasional. Menurut Kotler dan Keller (2021) dalam Putri Maulidiah & Budiantono (2023), fasilitas dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan desain eksterior.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi. Kotler & Keller (2010) dalam Nasrizal et al. (2021) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan hasil yang diterima. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat mencerminkan tingkat keberhasilan instansi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sebagaimana dijelaskan oleh Azwar (2020). Oleh karena itu, kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai alat evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan. Menurut Lany Kusbudiyanto et al. (2023), terdapat sembilan indikator kepuasan masyarakat, yaitu persyaratan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu model yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti berdasarkan teori yang relevan. Sugiyono (2021) menyatakan bahwa kerangka konseptual menggambarkan hubungan antar faktor yang diidentifikasi sebagai permasalahan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan fasilitas merupakan variabel independen yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Hubungan tersebut kemudian dirumuskan dalam hipotesis penelitian, yaitu H1 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, H2 yang menyatakan bahwa sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, H3 yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, serta H4 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kerangka ini menjadi dasar dalam menguji hubungan antar variabel dalam penelitian.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap rumusan penelitian (Sugiyono, 2021). Maka, Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Silumajang.

H2 : Sumber daya manusia secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Silumajang.

H3 : Fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Silumajang.

H4 : Kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Silumajang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel yang diteliti. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengukur dan menganalisis data secara objektif melalui angka-angka statistik. Dalam penelitian ini, variabel yang dianalisis meliputi kualitas pelayanan, sumber daya manusia, fasilitas, dan kepuasan masyarakat. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat Desa Silumajang sebagai responden, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai pengaruh antar variabel tersebut.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepala Desa Silumajang yang beralamat di Jalan Lintas Pulohopur, Desa Silumajang, Kabupaten Labuhanbatu Utara, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi penelitian dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat setempat.

Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan berlangsung selama tiga bulan, yaitu dari November 2025 hingga Januari 2026. Rentang waktu tersebut digunakan untuk proses pengumpulan data, pengolahan data, serta analisis hasil penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang menjadi sasaran penelitian. Menurut Sugiyono (2021), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh masyarakat Desa Silumajang, Kecamatan NA IX-X, Kabupaten Labuhanbatu Utara yang pernah menggunakan layanan di Kantor Kepala Desa Silumajang, dengan jumlah sebanyak 5.069 orang. Populasi tersebut memiliki karakteristik yang beragam, meliputi jenis kelamin, usia, serta tingkat pendidikan mulai dari SD hingga S3, sehingga dapat merepresentasikan kondisi nyata pengguna layanan publik desa secara menyeluruh.

Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi dalam penelitian. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena jumlah populasi diketahui secara pasti dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara random sampling. Dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 98 responden. Jumlah tersebut dianggap telah mampu mewakili populasi untuk memberikan hasil penelitian yang valid dan dapat digeneralisasikan.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui penyebaran kuesioner kepada responden serta melalui observasi di lokasi penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung seperti literatur ilmiah dan dokumen resmi. Literatur yang digunakan mencakup hasil penelitian terdahulu, teori, dan konsep yang relevan dengan variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan, sumber daya manusia, fasilitas, dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan dokumen pemerintah, seperti Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, untuk memberikan landasan hukum dan konteks terkait pelayanan publik di tingkat desa.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode, yaitu kuesioner dan observasi. Kuesioner digunakan sebagai alat utama untuk memperoleh data dari responden dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis yang harus dijawab sesuai

dengan kondisi yang dialami oleh responden, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2021). Selain itu, observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi di lapangan untuk memperoleh informasi tambahan yang mendukung data penelitian. Penggunaan kedua teknik ini diharapkan dapat menghasilkan data yang lebih lengkap dan akurat.

Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan, yaitu kuesioner, memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang baik sehingga mampu menghasilkan data yang akurat dan dapat dipercaya. Menurut Sugiyono (2021), uji instrumen bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan konsisten. Uji coba instrumen dilakukan kepada responden yang dipilih secara acak sebelum kuesioner digunakan dalam penelitian utama. Dengan demikian, instrumen yang digunakan diharapkan telah memenuhi syarat kelayakan sebagai alat pengumpulan data.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud, yaitu kualitas pelayanan (X1), sumber daya manusia (X2), fasilitas (X3), dan kepuasan masyarakat (Y). Uji ini memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2013), suatu item dinyatakan valid apabila nilai indeks validitasnya ≥ 0,3. Selain itu, pengujian juga dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5% (0,05), yaitu sebesar 0,198. Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan pada tabel uji validitas masing-masing variabel, seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh instrumen pada variabel X1, X2, X3, dan Y dinyatakan valid. Dengan demikian, semua butir pertanyaan layak digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang stabil dan dapat diandalkan. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha (α) lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2021). Berdasarkan hasil pengujian, nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,964, sumber daya manusia (X2) sebesar 0,976, fasilitas (X3) sebesar 0,943, dan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,989. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data.

Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan data yang telah dikumpulkan untuk memperoleh informasi yang bermakna dan dapat digunakan dalam pengambilan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2021), analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis sehingga mudah dipahami. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan metode statistik yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat generalisasi. Menurut Sugiyono (2021), analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden serta distribusi jawaban terhadap setiap variabel penelitian. Dengan analisis ini, peneliti dapat mengetahui kecenderungan data yang diperoleh dari hasil kuesioner.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2021), metode

ini digunakan untuk menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X1), sumber daya manusia (X2), dan fasilitas (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan menggunakan analisis ini, dapat diketahui seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen.

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menguji hipotesis H1, H2, dan H3. Menurut Ghozali (2021), kriteria pengambilan keputusan adalah apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis diterima, yang berarti variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis ditolak.

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali dan Dwi (2021), apabila nilai F hitung lebih besar dari F tabel, maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika F hitung lebih kecil dari F tabel, maka variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yang digunakan adalah Adjusted R^2. Menurut Ghozali (2021), semakin besar nilai Adjusted R^2 atau mendekati 1, maka semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, jika nilainya kecil, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen juga terbatas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian berupa kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan (X1), sumber daya manusia (X2), fasilitas (X3), dan kepuasan masyarakat (Y). Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan yang disusun telah sesuai dengan konsep dan indikator yang digunakan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2013), suatu item instrumen dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya lebih besar dari 0,3.

Selain itu, pengujian validitas juga dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5% (0,05). Dalam penelitian ini, jumlah responden sebanyak 98 orang sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,198. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung > 0,198). Hasil uji validitas dari masing-masing variabel penelitian disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Item	r Hitung	r Tabel (0,198)	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,852	0,198	Valid
2		X1.2	0,883	0,198	Valid
3		X1.3	0,984	0,198	Valid
4		X1.4	0,984	0,198	Valid
5		X1.5	0,984	0,198	Valid
6	Sumber Daya Manusia (X2)	X2.1	0,844	0,198	Valid
7		X2.2	0,873	0,198	Valid
8		X2.3	0,989	0,198	Valid
9		X2.4	0,989	0,198	Valid

10		X2.5	0,989	0,198	Valid
11		X2.6	0,989	0,198	Valid
12	Fasilitas (X3)	X3.1	0,862	0,198	Valid
13		X3.2	0,896	0,198	Valid
14		X3.3	0,975	0,198	Valid
15		X3.4	0,975	0,198	Valid
16	Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1	0,830	0,198	Valid
17		Y2	0,856	0,198	Valid
18		Y3	0,995	0,198	Valid
19		Y4	0,995	0,198	Valid
20		Y5	0,995	0,198	Valid
21		Y6	0,995	0,198	Valid
22		Y7	0,995	0,198	Valid
23		Y8	0,995	0,198	Valid
24		Y9	0,995	0,198	Valid

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X1), sumber daya manusia (X2), fasilitas (X3), dan kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan dengan r tabel sebesar 0,198 pada taraf signifikansi 5%. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid. Dengan demikian, instrumen penelitian yang digunakan telah mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga layak digunakan dalam proses pengumpulan data selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dapat memberikan hasil yang sama apabila digunakan dalam kondisi yang serupa. Menurut Ghozali (2021), suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha (α) lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu, pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap seluruh variabel yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan (X1), sumber daya manusia (X2), fasilitas (X3), dan kepuasan masyarakat (Y). Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,964	5	Reliabel
2	Sumber Daya Manusia (X2)	0,976	6	Reliabel
3	Fasilitas (X3)	0,943	4	Reliabel
4	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,989	9	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, sumber daya manusia, fasilitas, dan kepuasan masyarakat dapat dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan, sumber daya manusia, fasilitas, dan kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Silumajang. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang telah disebarkan kepada 98 responden. Setiap variabel diukur menggunakan beberapa indikator, dimana kualitas

pelayanan terdiri dari 5 item pernyataan, sumber daya manusia terdiri dari 6 item pernyataan, fasilitas terdiri dari 4 item pernyataan, dan kepuasan masyarakat terdiri dari 9 item pernyataan.

Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert dengan kategori jawaban Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS). Hasil analisis deskriptif disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase untuk masing-masing item pernyataan. Penyajian ini bertujuan untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap setiap indikator yang digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap seluruh variabel yang diteliti. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kepala Desa Silumajang dinilai baik oleh masyarakat. Adapun hasil analisis deskriptif secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

No	Variabel	Kode	Pernyataan	S / 4 (f)	S / 4 (%)	SS / 5 (f)	SS / 5 (%)	Total
1	Kualitas Pelayanan	X1.1	Layanan yang diberikan oleh Kepala Desa Silumajang sesuai dengan yang dijanjikan.	85	86,7	13	13,3	98
2	Kualitas Pelayanan	X1.2	Kepala Desa Silumajang dapat diandalkan dalam menyelesaikan tugasnya.	72	73,5	26	26,5	98
3	Kualitas Pelayanan	X1.3	Kepala Desa Silumajang responsif terhadap permintaan dan kebutuhan masyarakat.	79	80,6	19	19,4	98
4	Kualitas Pelayanan	X1.4	Kepala Desa Silumajang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai dalam memberikan layanan.	79	80,6	19	19,4	98
5	Kualitas Pelayanan	X1.5	Kepala Desa Silumajang menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat dengan empati.	79	80,6	19	19,4	98
6	Sumber Daya Manusia	X2.1	Pegawai di kantor Kepala Desa Silumajang memiliki kualitas intelektual yang memadai.	85	86,7	13	13,3	98
7	Sumber Daya Manusia	X2.2	Pegawai di kantor Kepala Desa Silumajang memiliki tingkat pendidikan yang memadai.	72	73,5	26	26,5	98
8	Sumber Daya Manusia	X2.3	Pegawai di kantor Kepala Desa Silumajang memahami tugas pokok dan fungsinya dengan baik.	79	80,6	19	19,4	98
9	Sumber Daya Manusia	X2.4	Pegawai di kantor Kepala Desa Silumajang memiliki kemampuan dan keterampilan yang diperlukan dalam menjalankan tugasnya.	79	80,6	19	19,4	98
10	Sumber Daya Manusia	X2.5	Pegawai di kantor Kepala Desa Silumajang memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang diberikan.	79	80,6	19	19,4	98

11	Sumber Daya Manusia	X2.6	Pegawai di kantor Kepala Desa Silumajang ditempatkan sesuai dengan kompetensinya.	79	80,6	19	19,4	98
12	Fasilitas	X3.1	Kondisi fasilitas di kantor Kepala Desa Silumajang sudah memadai dan layak digunakan.	85	86,7	13	13,3	98
13	Fasilitas	X3.2	Fasilitas di kantor Kepala Desa Silumajang lengkap dan memadai.	72	73,5	26	26,5	98
14	Fasilitas	X3.3	Desain interior kantor Kepala Desa Silumajang mendukung kenyamanan bagi masyarakat yang datang.	79	80,6	19	19,4	98
15	Fasilitas	X3.4	Desain eksterior kantor Kepala Desa Silumajang menarik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	79	80,6	19	19,4	98
16	Kepuasan Masyarakat	Y1	Prosedur layanan di kantor Kepala Desa Silumajang mudah dipahami dan jelas.	85	86,7	13	13,3	98
17	Kepuasan Masyarakat	Y2	Sistem dan mekanisme layanan di kantor Kepala Desa Silumajang berjalan dengan baik.	72	73,5	26	26,5	98
18	Kepuasan Masyarakat	Y3	Waktu penyelesaian layanan di kantor Kepala Desa Silumajang sesuai dengan yang dijanjikan.	79	80,6	19	19,4	98
19	Kepuasan Masyarakat	Y4	Biaya atau tarif yang dikenakan untuk layanan di kantor Kepala Desa Silumajang wajar dan sesuai dengan jenis layanan.	79	80,6	19	19,4	98
20	Kepuasan Masyarakat	Y5	Produk atau jenis layanan yang disediakan oleh kantor Kepala Desa Silumajang memenuhi harapan masyarakat.	79	80,6	19	19,4	98
21	Kepuasan Masyarakat	Y6	Pelaksana layanan di kantor Kepala Desa Silumajang memiliki kompetensi yang baik.	79	80,6	19	19,4	98
22	Kepuasan Masyarakat	Y7	Pelaksana layanan di kantor Kepala Desa Silumajang bersikap ramah dan profesional.	79	80,6	19	19,4	98
23	Kepuasan Masyarakat	Y8	Proses penanganan pengaduan, saran, dan masukan di kantor Kepala Desa Silumajang berjalan dengan baik.	79	80,6	19	19,4	98
24	Kepuasan Masyarakat	Y9	Sarana dan prasarana yang tersedia di kantor Kepala Desa Silumajang memadai untuk mendukung layanan yang diberikan.	79	80,6	19	19,4	98

Sumber: Penelitian, 2026

Berdasarkan tabel analisis deskriptif di atas, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan, sumber daya manusia, fasilitas, dan kepuasan masyarakat didominasi oleh jawaban setuju dan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang positif terhadap pelayanan di Kantor Kepala Desa Silumajang. Pada variabel kualitas pelayanan, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan. Pada variabel sumber daya manusia, responden juga menilai bahwa pegawai memiliki kualitas, kemampuan, dan tanggung jawab yang baik. Selanjutnya, pada variabel fasilitas, mayoritas responden menilai bahwa kondisi, kelengkapan, serta desain fasilitas kantor sudah memadai. Adapun pada variabel kepuasan masyarakat, hasil jawaban menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap prosedur, mekanisme, waktu penyelesaian, biaya, kompetensi pelaksana, hingga sarana dan prasarana yang tersedia. Secara keseluruhan, hasil analisis deskriptif ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan fasilitas di Kantor Kepala Desa Silumajang telah dinilai baik oleh masyarakat dan berkontribusi terhadap tingginya kepuasan masyarakat.

Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model analisis regresi linier berganda dan merupakan penelitian *two-tail* dengan tingkat signifikansi (α) 0,05. Perhitungan model regresi linier berganda dilakukan dengan bantuan SPSS 25.0.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]								
Model		**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**t**	**Sig.**	**Collinearity Statistics**	
		B	**Std. Error**	**Beta**			**Tolerance**	**VIF**
1	(Constant)	.004	2.101		.002	.999		
	Kualitas Pelayanan (X1)	.669	.097	.635	6.886	.000	.701	1.426
	Sumber Daya Manusia (X2)	.340	.100	.314	3.409	.001	.701	1.426
	Fasilitas (X3)	.669	.097	.635	6.886	.000	.701	1.426
a. Dependent Variable: Keputusan Masyarakat (Y)								

Sumber: Penelitian, 2026

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 2{,}101 + 0{,}097\ X_1 + 0{,}100\ X_2 + 0{,}097\ X_3$. Dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Konstanta (a)
   Ini berarti jika semua variabel bebas memiliki nilai nol (0) maka nilai variabel terikat (Y) sebesar 2,101.
2. Regresi Linear (X1) terhadap (Y)
   Nilai koefisien untuk variabel X1 berpengaruh positif terhadap Y dengan nilai koefisien sebesar 0,097. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan maka variabel (Y) akan naik sebesar 0,097 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
3. Regresi Linear (X2) terhadap (Y)
   Nilai koefisien untuk variabel X2 berpengaruh positif terhadap Y dengan nilai koefisien sebesar 0,100. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan maka variabel (Y) akan naik sebesar 0,100 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

4. Regresi Linear (X3) terhadap (Y)
   Nilai koefisien untuk variabel X3 berpengaruh positif terhadap Y dengan nilai koefisien sebesar 0,097. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan maka variabel (Y) akan naik sebesar 0,097 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji secara individu atau parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil Uji t didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji t

Coefficients[a]								
Model		**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**t**	**Sig.**	**Collinearity Statistics**	
		B	**Std. Error**	**Beta**			**Tolerance**	**VIF**
1	(Constant)	.004	2.101		.002	.999		
	Kualitas Pelayanan (X1)	.669	.097	.635	6.886	.000	.701	1.426
	Sumber Daya Manusia (X2)	.340	.100	.314	3.409	.001	.701	1.426
	Fasilitas (X3)	.669	.097	.635	6.886	.000	.701	1.426
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)								

Sumber: Penelitian, 2026

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari dua uji yaitu bahwa hasil Uji t dengan taraf signifikan 0,05 Kemudian uji t terbukti bahwa :

1. Pengaruh Variabel (X1) terhadap (Y) atau H1
   Terlihat pada kolom *Coefficients* terdapat nilai sig 0,000 < 0,005 dan t hitung 6,886 > t tabel (1,986) maka H1 diterima dan Ho ditolak. Variabel X1 dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Kantor Kepala Desa Silumajang mempunyai pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Silumajang, Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.
2. Pengaruh Variabel (X2) terhadap (Y) atau H2
   Terlihat pada kolom *Coefficients* terdapat nilai sig 0,001 < 0,005 dan t hitung 3,409 > t tabel (1,986) maka H1 diterima dan Ho ditolak. Variabel X2 dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia pada Kantor Kepala Desa Silumajang mempunyai pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Silumajang, Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.
3. Pengaruh Variabel (X3) terhadap (Y) atau H3
   Terlihat pada kolom *Coefficients* terdapat nilai sig 0,000 < 0,005 dan t hitung 6,886 > t tabel (1,986) maka H1 diterima dan Ho ditolak. Variabel X3 dapat disimpulkan bahwa Variabel X1 dapat disimpulkan bahwa Fasilitas pada Kantor Kepala Desa Silumajang mempunyai pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Silumajang, Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Uji F (Simultan)

Uji F dalam model ini digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji F didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA[a]						
Model		**Sum of Squares**	**df**	**Mean Square**	**F**	**Sig.**
1	Regression	169.095	2	84.547	60.404	.000[b]
	Residual	65.785	47	1.400		
	Total	234.880	49			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas (X3), Sumber Daya Manusia (X2), Kualitas Pelayanan (X1)						

Sumber: Penelitian, 2026

Pengaruh Variabel (X1,X2,X3) terhadap (Y) atau H4

Dari tabel diatas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 60,404 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Nilai F_{hitung} (60,404) > F_{tabel} (2,701), dan nilai sig 0,000 < 0,05; maka H4 diterima dan Ho ditolak, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, dan Fasilitas pada Kantor Kepala Desa Silumajang mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Silumajang, Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar varian dari variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Dalam hal ini untuk mengukur pengaruh X1, X2, dan X3 terhadap Y.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary[b]				
Model	**R**	**R Square**	**Adjusted R Square**	**Std. Error of the Estimate**
1	.848[a]	.720	.708	1.183
a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X3), Sumber Daya Manusia (X2), Kualitas Pelayanan (X1)				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)				

Sumber: Penelitian, 2026

Berdasarkan tabel diatas hasil perhitungan untuk nilai R^2 diperoleh dalam analisis regresi berganda diperoleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted* R *Square*) sebesar 0,708. Hal ini berarti bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sebesar 70,8%, sedangkan sisanya sebesar 20,2% dapat dijelaskan variabel lain diluar penelitian ini.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Silumajang. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang andal, responsif, serta disertai empati dari aparatur desa mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Selain itu, sumber daya manusia juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Aparatur desa yang memiliki kompetensi, pendidikan yang memadai, serta memahami tugas dan tanggung jawabnya dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional dan efektif, sehingga berdampak langsung pada kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ketersediaan fasilitas yang memadai, kondisi sarana prasarana yang layak, serta desain kantor yang nyaman mendukung kelancaran pelayanan dan meningkatkan kenyamanan masyarakat.

Secara simultan, kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan fasilitas bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, melainkan merupakan hasil dari sinergi antara pelayanan yang baik, aparatur yang kompeten, dan fasilitas yang mendukung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Silumajang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang andal, responsif, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, sumber daya manusia juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dimana aparatur desa yang memiliki kompetensi, pemahaman terhadap tugas, serta tanggung jawab yang baik berperan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Selanjutnya, fasilitas juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang berarti bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta lingkungan pelayanan yang nyaman mampu mendukung kelancaran pelayanan dan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Secara simultan, kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan hasil dari sinergi berbagai faktor pelayanan yang saling mendukung.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka disarankan agar Kantor Kepala Desa Silumajang terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, serta sikap empati aparatur terhadap masyarakat. Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi aparatur desa agar pelayanan yang diberikan semakin profesional dan efektif. Di sisi lain, perbaikan serta pemeliharaan fasilitas kantor desa juga perlu menjadi perhatian utama guna menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman dan mendukung kepuasan masyarakat. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menambahkan variabel lain di luar penelitian ini, seperti sistem informasi pelayanan, kepemimpinan, atau budaya organisasi, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, H. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Sosio E-Kons*, *11*(3), 259. Https://Doi.Org/10.30998/Sosioekons.V11i3.3629

Dwi Fany Fransiska Dewi Butar-Butar, & Sri Muliani. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Desa*.

Enny Istanti, Bramastyo Kusumo, & Indah Noviandari. (2020). *Implementasi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Pembelian Berulang*.

Fishendra, M. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee And Space Semarang. In *Jurnal Visi Manajemen* (Vol. 8, Issue 1).

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Universitas Diponegoro.

Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome* (Vol. 2).

Lany Kusbudiyanto, Dandy Kurniawan, & Palupi Lindiasari Samputra. (2023). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat*.

Adabi, N. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Indihome Di Witel Telkom Depok. *Jurnal Manajemen*, *12*(1), 32–39. Http://Journal.Feb.Unmul.Ac.Id/Index.Php/Jurnalmanajemen

Nainggolan, L. P., Broto, B. E., & Limbong, C. H. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Fasilitas, Disiplin Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Desa Meranti Omas

Kabupaten Labura. *Alexandria (Journal Of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, *4*(1), 5–11. Https://Doi.Org/10.29303/Alexandria.V4i1.439

Nasrizal, Naufal Raid, & F. Yasmeardi. (2021). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan* Publik *Di Era Covid-19*.

Purnomo, E., & Retnawati, B. B. (2023). Analisis Sumber Daya Manusia Dan Teknologi Informasi Sebagai Keunggulan Bersaing Berkelanjutan Pada Kpri Nbb Xyz Semarang. *Journal Of Management And Business Review*, *20*(3), 266–280. Https://Doi.Org/10.34149/Jmbr.V20i3.599

Putri Maulidiah, E., & Budiantono, B. (2023). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan*. *2*(3).

Sonani, N., & Yulia, A. (2021). The Effect Of Service Quality On Publik Satisfaction In The Publik Administration Service. In *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat…* | (Vol. 7).

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.

Supriyadi, I., Khamdari, E., & Susilowati, F. (2020). *Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan Konstruksi*.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. (2014).

Zahra Aulia, R., & Ali, H. (2024). *Pengaruh Kekuatan Organisasi, Sumber Daya Manusia Dan Inovasi Terhadap Strategi Kinerja Perusahaan*. Https://Doi.Org/10.38035/Jgsp.V3i1

Zaini, A. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen "Warung Bek Mu 2" Banjaranyar Paciran Lamongan)*. Https://Doi.Org/10.55352

Zulkipli. (2022). *Perencanaan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Https://E-Journal.Undikma.Ac.Id/Index.Php/Visionary