

# Pengaruh Kinerja Pegawai Kantor Desa terhadap Kepuasan dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat (Studi Kasus Kantor Desa Sepuk Tanjung Kecamatan Sebawi)

Fitriana<sup>1</sup>, Riski Anisa<sup>2</sup>

<sup>1</sup>IAI Sultan Muhammad Syafiuddin, e-mail: fitriana78611@gmail.com

<sup>2</sup>IAI Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, e-mail: riskianisa15@gmail.com

## *Histori Naskah*

Diserahkan:  
10-02-2024

Direvisi:  
17-02-2024

Diterima:  
06-03-2024

## *Keywords*

: *Officer Performance, Community Satisfaction, Administrative Services*

## *ABSTRACT*

*The problem in this research focuses on an in-depth understanding of the influence of village office employee performance on the level of satisfaction in providing administrative services to the community. Through this analysis, it is hoped that key factors can be identified that influence the good and bad performance of village office employees and their impact on perceptions of community satisfaction. This research aims to see the influence of village office employee performance on satisfaction in providing administrative services to the community. This research method uses quantitative methods. The data source used in this research is primary data. The analysis technique used is interviews and questionnaires with measurements using a Likert scale. The results of the T test show that Ho is rejected and Ha is accepted so that the independent variable employee performance has a significant partial effect on community satisfaction so that Ha is accepted.*

## *ABSTRAK*

Masalah dalam penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam mengenai pengaruh kinerja pegawai kantor desa terhadap tingkat kepuasan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Melalui analisis ini diharapkan dapat diketahui faktor-faktor kunci yang mempengaruhi baik buruknya kinerja pegawai kantor desa serta dampaknya terhadap persepsi kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kinerja karyawan kantor desa terhadap kepuasan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan wawancara dan kuesioner dengan pengukuran menggunakan skala likert. Dari hasil uji T adalah menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima sehingga variabel bebas kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan secara persial terhadap kepuasan masyarakat sehingga Ha diterima.

## *Kata Kunci*

: *Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Administrasi*

## *Corresponding Author*

: Riski Anisa, IAI Sultan Muhammad Syafiuddin, Jalan Raya Sejangkung, No.126, Kawasan Pendidikan Tinggi, Desa Sebayan, Kecamatan Sambas, Kabupaten Sambas, Kalimantan Barat, Indonesia, e-mail: riskianisa15@gmail.com

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan salah satu substansi dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional. Sehingga desa mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Menurut undang-undang nomor 6 tahun 2014, pasal 23 menegaskan pemerintahan desa dilaksanakan oleh pemerintah desa dan pasal 2 menegaskan kepala desa dibantu oleh perangkat desa. Pemerintah desa merupakan unsur pemerintahan di desa yang mempunyai tanggung jawab besar. Baik buruknya penyelenggaraan pemerintahan desa akan sangat bergantung pada kinerja perangkat desa (pegawai) sebagai unsur penyelenggara. Penyelenggaraan pemerintahan desa akan terstruktur dan lebih terarah apabila kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan desa yaitu akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah desa diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, salah satu pelayanan yang ada di desa adalah pelayanan administrasi. Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya, pemerintah desa tidak lepas dari peranannya dalam melaksanakan pelayanan administrasi yang dibutuhkan masyarakat. pelayanan administrasi bagi warga di desa meliputi: 1) pelayanan pembuatan dokumen hak milik, 2) pengenalan Kartu Keluarga (KK), 3) pengenalan akta nikah, 4) pengenalan akta kelahiran, 5) surat pindahan, 6) akta kelahiran ketidakmampuan, 7) izin usaha. Untuk mencapai pelayanan administrasi yang maksimal di kantor desa, harus didukung oleh kemampuan perangkat desa dalam melayani masyarakat. Kemampuan aparatur desa menentukan baik atau buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan di kantor desa.(Mananeke et al., 2019)

Penelitian ini fokus pada pemahaman mendalam mengenai pengaruh kinerja pegawai kantor desa terhadap tingkat kepuasan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Melalui analisis ini diharapkan dapat diketahui faktor-faktor kunci yang mempengaruhi baik buruknya kinerja pegawai kantor desa serta dampaknya terhadap persepsi kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan tidak hanya untuk memahami dinamika internal kantor desa, namun juga berkontribusi dalam perbaikan sistem administrasi di tingkat lokal. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi landasan untuk merumuskan kebijakan dan strategi pengelolaan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kantor desa, menciptakan keberlanjutan, dan menjawab tuntutan masyarakat yang semakin meningkat.

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah inverstensial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data penelitian ini menggunakan data primer, dengan mengadakan penelitian wawancara dan kuesioner secara langsung (Nurjanah, 2021), kepada masyarakat di Desa Sepuk Tanjung.

### B. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Pradana & Reventiary, 2016) Populasi dalam penelitian ini adalah 1081 orang masyarakat di Desa Sepuk Tanjung.

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili keseluruhan populasi.(Asyari et al., 2023). Sampel pada penelitian ini adalah 30 orang masyarakat

di Desa Sepuk Tanjung. Alasan penelitian mengambil sampel sebanyak 30 responden karena hal ini sesuai pendapat Singarimbun dan Effendi (yang mengatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah minimal 30 responden. Dengan jumlah minimal 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurve normal. Selain Singarimbun dan Effendi, Sugiyono juga berpendapat penggunaan sampel minimal 30 memiliki tujuan utama untuk menghemat waktu, tenaga, dan biaya yang diperlukan dalam pengambilan sampel. Dengan mengambil hanya sejumlah 30 responden atau lebih sebagai sampel, peneliti dapat memperoleh hasil penelitian yang dianggap cukup representatif tanpa harus menghabiskan sumber daya yang besar.

### C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan kuesioner. wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan gagasan melalui tanya jawab, sehingga dapat dibangun makna atas suatu topik tertentu. Kuesioner atau angket merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menanyakan beberapa macam pertanyaan yang berkaitan dengan masalah penelitian. (Giri, Anggy et al., 2021)

### D. Skala Likert

Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok terhadap suatu peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditentukan oleh peneliti.(Febtriko & Puspitasari, 2018) Pengukuran menggunakan skor dari terendah hingga tertinggi.

- 1) Sangat Setuju : Skor 5
- 2) Setuju : Skor 4
- 3) Netral : Skor 3
- 4) Tidak Setuju : Skor 2
- 5) Sangat Tidak Setuju : Skor 1

### E. Teknik Analisis Data

Analisis ini digunakan untuk memberikan gambaran umum jawaban empiris atau responden ke dua variabel di dalamnya belajar. Data disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi juga mengukur nilai rata-rata indikator dan variabel konstruk, deskripsi tentang karakteristik responden juga disajikan dalam penelitian ini, lalu untuk menganalisis data.(Permatasari et al., 2018)

### F. Kerangka Konseptual



### G. Hipotesis

- Ho : Kinerja karyawan kantor desa tidak berpengaruh terhadap kepuasan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.
- Ha : Kinerja karyawan kantor desa berpengaruh terhadap kepuasan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah istilah yang berasal dari kata prestasi kerja atau kinerja sebenarnya (prestasi kerja atau pencapaian nyata yang dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil atau tingkat kesuksesan seseorang keseluruhan selama periode tertentu dalam menjalankan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti hasil standar pekerjaan, target atau tujuan atau kriteria hal-hal tertentu yang telah ditentukan sebelumnya dan telah disepakati bersama. Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam satu organisasi, sesuai dengan kewenangannya dan tanggung jawabnya masing-masing, untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara hukum, tidak melanggar hukum dan pantas dengan moral dan etika. adalah prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dan standar ditentukan baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yang diberikan. (Ratna et al., 2021)

Indikator kinerja yaitu antara lain: (Mananeke et al., 2019)

1. Kualitas, kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan melakukan apa yang seharusnya dia lakukan.
2. Kuantitas, berapa lama seorang pegawai bekerja dalam sehari. Besarnya pekerjaan dapat dibaca dari kecepatan kerja masing-masing karyawan.
3. Eksekusi tugas, sejauh mana karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan benar atau bebas kesalahan.
4. Tanggung Jawab: Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah realisasi kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

### B. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan. Demikianlah kepuasan adalah respon masyarakat terhadap kinerja atau suatu pelayanan atau kualitas Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Jadi itu salah satu caranya dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas pelayanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan. adalah perasaan gembira atau kekecewaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) pemikirannya terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah ekspektasi, masyarakat akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan orang-orang yang puas. Jika kinerja melebihi harapan, orang-orang sangat puas atau menyukai. Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap Suatu pelayanan publik tergantung terpenuhi atau tidaknya keinginan dan harapan masyarakat dalam menyediakan barang dan jasa publik yang mereka perlukan. (Nirmala, 2022)

Indikator kepuasan masyarakat terdiri dari: (Manajemen et al., 2022)

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat, dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk memperoleh pelayanan berdasarkan jenis pelayanan.
3. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyedia layanan.
4. Keadilan pelayanan, yaitu pemberian pelayanan tanpa membedakan kelompok.

### C. Hubungan kinerja karyawan terhadap kepuasan Masyarakat

Kinerja pegawai di pemerintahan akan mempengaruhi respon masyarakat di suatu daerah. Respon masyarakat akan berbeda-beda sesuai dengan kinerja pegawai. Kepuasan

masyarakat menjadi salah satu indikator penentu dalam mempengaruhi kinerja pegawai di pemerintahan. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kinerja pegawai pemerintah. Kualitas kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat saling mempengaruhi. (Ilm et al., 2022) Kinerja yang dicapai oleh seorang pegawai bergantung pada berbagai aspek yang berkaitan dengannya, baik dari individu itu sendiri maupun dukungan dari instansi tempatnya bekerja. Kepuasan masyarakat merupakan aspek penting dalam kinerja seseorang dalam suatu organisasi. Kepuasan masyarakat dapat mempengaruhi sikap kerja pegawai dalam bekerja, seperti malas, rajin, produktif dan lain-lain yang akan memberikan pengaruh langsung terhadap pencapaian kinerja. Terbukti kinerja pegawai mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat saling berhubungan. (Hasrina, 2019)

Dari penelitian yang dilakukan oleh Indri Habsari yang menyebutkan mengenai hubungan positif yang sangat signifikan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Meningkatnya kepuasan masyarakat akan meningkatkan produktivitas kinerja. Sebaliknya jika kinerja pegawai menurun maka kepuasan masyarakat akan meningkat menurun juga. (Wahidmurni, 2017)

Dari penelitian yang dilakukan oleh Yoni Burhan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk. Kinerja pegawai Kecamatan Solokan Jeruk dalam memberikan pelayanan cukup baik, mengapa dapat dikatakan demikian karena dari kuisioner terlihat lebih banyak masyarakat yang menyukai kinerja pelayanan yang diberikan Dinas Perindustrian dan Perdagangan kepada Masyarakat. (Ilm et al., 2022)

Dan yang terakhir penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi Permatasari mengenai pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan yaitu Terdapat pengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kualitas Pelayanan Desa Rodok, Kecamatan Dusun Kabupaten Barito Timur Tengah. Besarnya pengaruh terhadap kinerja Karyawan pada Kualitas Pelayanan sebesar 56,7% dan sisanya 43,3% terpengaruh oleh variabel lain, misalnya seperti kualitas kinerja, kepuasan masyarakat dan lain-lain. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah kami lakukan.

## HASIL PENELITIAN

### A. Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Kriteria pengujian uji validitas

Nilai signifikansi  $< 0.05$  berkesimpulan valid

Nilai signifikansi  $> 0.05$  berkesimpulan tidak valid

**Tabel Uji Validitas Kinerja**

		Correlations				
		x1	x2	x3	x4	totalx
x1	Pearson Correlation	1	-.033	.380*	.238	.505**
	Sig. (2-tailed)		.861	.038	.205	.004
	N	30	30	30	30	30
x2	Pearson Correlation	-.033	1	.397*	.464**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.861		.030	.010	.000
	N	30	30	30	30	30
x3	Pearson Correlation	.380*	.397*	1	.649**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.038	.030		.000	.000

	N	30	30	30	30	30
x4	Pearson Correlation	.238	.464**	.649**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.205	.010	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
totalx	Pearson Correlation	.505**	.668**	.850**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*.. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan Nilai Signifikan Sig. (2-tailed) X1 sampai X4 ini  $< 0.05$  berarti pertanyaan variabel kinerja X1 sampai X4 sudah valid.

**Tabel Uji Validitas kepuasan masyarakat**

		Correlations				
		y1	y2	y3	y4	totaly
y1	Pearson Correlation	1	.342	.208	.116	.685**
	Sig. (2-tailed)		.064	.271	.541	.000
	N	30	30	30	30	30
y2	Pearson Correlation	.342	1	.141	.000	.603**
	Sig. (2-tailed)	.064		.456	1.000	.000
	N	30	30	30	30	30
y3	Pearson Correlation	.208	.141	1	.140	.626**
	Sig. (2-tailed)	.271	.456		.461	.000
	N	30	30	30	30	30
y4	Pearson Correlation	.116	.000	.140	1	.514**
	Sig. (2-tailed)	.541	1.000	.461		.004
	N	30	30	30	30	30
totaly	Pearson Correlation	.685**	.603**	.626**	.514**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	
	N	30	30	30	30	30

\*\*.. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan Nilai Signifikan Sig. (2-tailed) Y1 sampai Y4 ini  $< 0.05$  berarti pertanyaan variabel kepuasan masyarakat Y1 sampai Y4 sudah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah hasil perhitungan data dapat dipercaya dan konsisten atau reliabel, dapat diperhatikan pada tabel Reliability Statistics. Seperti tabel di bawah ini:

**Tabel Uji Reliabilitas**

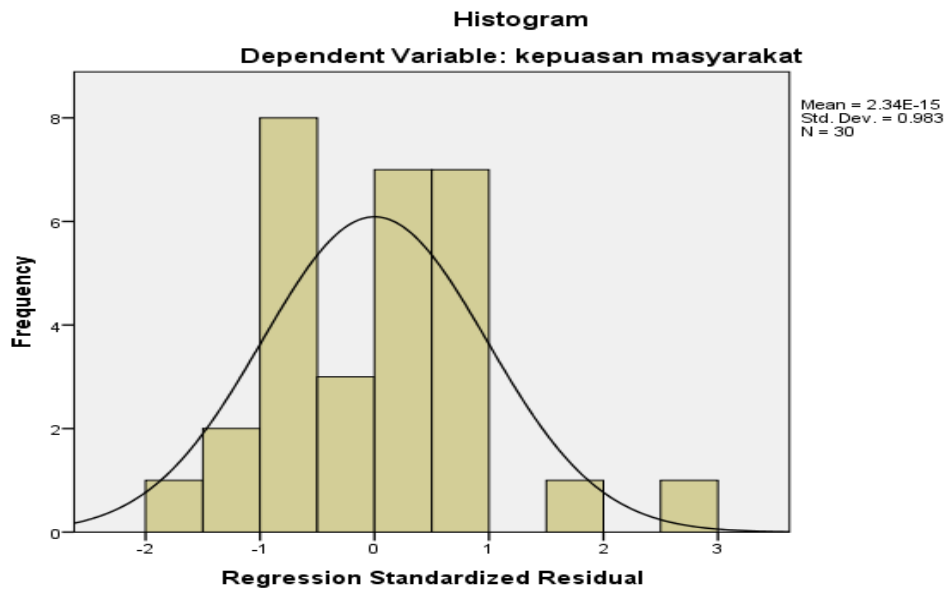
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	8

Dari tabel uji reabilitas di atas diketahui ada N of Items (banyaknya item atau butir pertanyaan angket) ada 8 buah item dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.703. Karena nilai Cronbach's Alpha  $0.703 > 0,70$ , maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa ke 8 atau semua item pertanyaan angket untuk variabel "Pengaruh kinerja terhadap kepuasan Masyarakat yaitu reliabel".

**B. Uji Asumsi Klasik**

**Tabel Histogram**



Pada hasil histogram, perhatikan garis melengkung ke atas seperti membentuk gunung, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

**Tabel Uji Kolmogorov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.04893744
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.124
	Positive	.124
	Negative	-.091
Test Statistic		.124
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov diketahui nilai signifikansi sebesar  $0,200 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.



**Tabel Heteroskedastisitas**

		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.529	1.554		.341	.736
	Kinerja karyawan	.017	.086	.036	.192	.849

a. Dependent Variable: Abs\_Residual

Dari tabel diatas di peroleh hasil uji heteroskedastisitas bahwa nilai signifikan untuk variabel kinerja karyawan (x) adalah 0,849. Karena nilai signifikan kinerja karyawan lebih besar dari 0,05 ( $0,849 > 0,05$ ) maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### C. Uji Regresi

**Tabel Uji Regresi**

		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.985	2.604		3.835	.001
	Totalx	.411	.144	.475	2.856	.008

a. Dependent Variable: totaly

Berdasarkan analisis diatas dengan menggunakan SPSS, diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bx$$

$$= 9,985 + 0,411x$$

1. Konstanta sebesar 9,985 satu-satuan menyatakan bahwa jika variabel independen kinerja dianggap konstan maka kepuasan sebesar 9,985 satu-satuan.
2. Konstanta regresi kinerja sebesar 0,411 satu-satuan menyatakan bahwa setiap 1 nilai peningkatan kinerja akan meningkatkan 0,411 satu-satuan kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan tabel diatas terlihat nilai signifikansi variabel independen kinerja karyawan pada uji t sebesar  $0,008 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel independen kinerja pegawai berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat sehingga  $H_a$  diterima. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang menyatakan "pengaruh kinerja terhadap kepuasan masyarakat" terbukti kebenarannya dan dapat dinyatakan benar dan diterima. Hasil analisis menunjukkan terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Artinya semakin tinggi kinerja pegawai kantor desa maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor desa. Oleh karena itu apabila pihak Kantor Desa Sepuk Tanjung ingin meningkatkan kinerja pegawai maka perlu memperhatikan sejauh mana pegawai mendapat dorongan yang akan menghasilkan kepuasan masyarakat.

## D. Uji Determinasi

**Tabel Uji Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.475 <sup>a</sup>	.226	.198	1.06750

a. Predictors: (Constant), totalx

Berdasarkan tabel diatas didapatkan model model summary R Square adalah 0,226. Nilai ini mengandung arti bahwa R-Square koefisien determinasi untuk menunjukkan seberapa besar independen mempengaruhi dependennya dalam pengaruh kinerja karyawan (x) terhadap kepuasan masyarakat (y) sebesar 22,6% hal ini berarti kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kinerja sedangkan sisanya 77,4% dijelaskan oleh variabel lain yang diluar model.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian secara *statistic* menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan IMB SPSS Statistik, menghasilkan nilai R-square antara 0,226 dan 22,6% . Hal tersebut menunjukan bahwa variabel kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan Masyarakat sebesar 0,226. Hal ini dapat dilihat di uji T yang telah dilakukan oleh peneliti. Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Sabilu Nurilhaq dalam penelitiannya yang berjudul “pengaruh kinerja dan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa Kedungwringin kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas artinya kinerja mempengaruhi kepuasan masyarakat. (Sabilu Nurilhaq et al., 2022) Yang mana hasilnya menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu penyusun dapat menyimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara hasil teori dengan pendapat sebelumnya. Dengan kata lain kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat. Sementara itu untuk koefisien regresi kinerja karyawan yaitu sebesar 0,411 yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kinerja karyawan sebesar ,0411 satu-satuan kepuasan Masyarakat. Hal ini menunjukkan hasil yang positif serta membuktikan bahwa adanya hubungan antara kinerja karyawan dengan kepuasan Masyarakat yaitu searah. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa variabel kinerja karyawan (x) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan Masyarakat (y).

## PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan dalam memberikan pelayanan administrasi masyarakat . Terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Artinya semakin tinggi kinerja pegawai kantor desa maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor. Oleh karena itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan Masyarakat

**DAFTAR PUSTAKA**

- Asyari, D. T. A., Suadi, & Putra, S. (2023). *PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN JUMLAH OUTLET TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN LEPAS PT XYZ*. 2(4), 1607–1614.
- Febtriko, A., & Puspitasari, I. (2018). Mengukur Kreatifitas Dan Kualitas Pemograman Pada Siswa Smk Kota Pekanbaru Jurusan Teknik Komputer Jaringan Dengan Simulasi Robot. *Rabit: Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.36341/rabit.v3i1.419>
- Giri, Anggy, P., Elisa, P. N. elisa, & Perjuangan, U. B. (2021). *Jurnal basicedu*. 5(1), 446–452.
- Hasrina, Y. (2019). Hubungan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan PDAM Tirta Betuah Cabang Sembawa. *Majalah Ilmiah Manajemen*, 08, 16–21. <http://lppmstieaprin.com/journal/index.php/manajemen/article/view/3>
- Ilm, M. I., Kiswara, G. J., & Mustika, S. (2022). NUSANTARA : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial Perpajakan. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(4), 1483–1490.
- Manajemen, J., Makassar, U. N., & Masyarakat, K. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba*. 2(6), 38–52.
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. ... : *Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614. [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Kualitas+Pelayanan+Publik+Terhadap+Kepuasan+Masyarakat+Desa+Bengkuang+Kecamatan+Suak+Tapeh+Kabupaten+Banyuasin&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Kualitas+Pelayanan+Publik+Terhadap+Kepuasan+Masyarakat+Desa+Bengkuang+Kecamatan+Suak+Tapeh+Kabupaten+Banyuasin&btnG=)
- Nurjanah. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Usaha Laundry Bunda Nurjanah. *Jurnal Mahasiswa*, 1, 117–128.
- Permatasari, D., Nurmalsyiah, & Noor, M. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Rodok Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Rodok Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur*, 1(1), 20.
- Pradana, M., & Reventiary, A. (2016). PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU MEREK CUSTOMADE (STUDI di MEREK DAGANG CUSTOMADE INDONESIA). *Jurnal Manajemen*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.26460/jm.v6i1.196>
- Ratna, Y., Sudewa, J., Ganesha, P. P., & Pelayanan, K. (2021). Yunyun Ratna, Eki Dudi S, Jaka Sudewa, Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan. *Co-Management*, 4(2), 680–687.
- Sabilu Nurilhaq, P., Mutu, D. A. N., Pegawai, P., Kepuasan, T., Di, M., Desa, K., Kecamatan, K., Kabupaten, J., Nurilhaq, S., Ekonomi, F., & Al-ghazali, U. N. U. (2022). *No Title*.
- Wahidmurni. (2017). 濟無No Title No Title No Title. *PENGARUH KINERJA PEGAWAI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur)*, 3(04), 2588–2593.

**Lampiran 1****TABEL IDENTITAS RESPONDEN**

NO	Nama	Usia	Jenis kelamin	Alamat	Pekerjaan
1	yanti	41	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	petani/pekebun
2	ida wati	46	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	petani/pekebun
3	lasmi	40	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	petani/pekebun
4	juliana	36	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	ibu rumah tangga
5	neny elyani	28	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	Mahasiswa
6	juhardi	50	laki-laki	Dusun Sepuk Sungai	petani/pekebun
7	nuria	24	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	ibu rumah tangga
8	mega	24	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	mahasiswa
9	kamsinah	55	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	ibu rumah tangga
10	rukayah	65	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	ibu rumah tangga
11	norilah	35	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	ibu rumah tangga
12	ramlah	52	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	ibu rumah tangga
13	kaimah	77	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	petani/pekebun
14	almuibah	39	laki-laki	Dusun Sepuk Sungai	petani/pekebun
15	juraida	40	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	ibu rumah tangga
16	nur cahaya	25	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	ibu rumah tangga
17	sri gemilai	56	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	petani/pekebun
18	yuni	43	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	ibu rumah tangga
19	fatimah	34	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	ibu rumah tangga
20	durin	38	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	ibu rumah tangga
21	atika	20	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	mahasiswa
22	nursaida	28	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	mahasiswa
23	labunda	32	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	petani/pekebun
24	milisa	22	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	bekerja
25	irma	21	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	Mahasiswa
26	tiara	22	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	Mahasiswa
27	tatik	42	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	ibu rumah tangga
28	sanda	38	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	ibu rumah tangga
29	ina	50	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	ibu rumah tangga
30	damai	20	perempuan	Dusun Sepuk Sungai	mahasiswa

**Lampiran 2****TABEL KUESIONER RESPONDEN**

<b>NO</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>A</b>	<b>Kinerja</b>					
1	karyawan kantor desa mampu memberikan pelayanan kepada ibu bapak	24	6	0	0	0
2	bu /bapak merasa pelayanan administrasi dikantor desa cukup memadai dan tidak terlalu lama menyelesaikan prosesnya	14	16	0	0	0
3	apak/ibu merasa petugas administrasi dikantor desa menjelankan tugasnya dengan baik dan professional	11	19	0	0	0
4	Bapak/ibu merasa petugas administrasi dikantor desa dikantor desa bertanggung jawab dalam menangani permintaan dan kebutuhan	3	27	0	0	0
<b>B</b>	<b>Kepuasan</b>					
5	bu/bapak merasa prosedur pelayanan administrasi dikantor desa mudah dipahami dan tidak membingungkan	11	19	0	0	0
6	apak/ibu merasa persyaratan pelayanan administrasi dikantor desa jelas dan sesuai dengan kebutuhan	10	20	0	0	0
7	Bapak/ibu merasa pelayanan administrasi dikantor desa cepat dan tidak memakan waktu yang lama	15	15	0	0	0
8	Bapak/ibu merasa pelayanan administrasi dikantor desa diberikan dengan adil tanpa membedakan latar belakang atau status sosial.	7	22	1	0	0

**Skala Likert**

Pengukuran menggunakan skor dari terendah hingga tertinggi. Nilai alternatif jawaban per item adalah sebagai berikut: Sangat Setuju:

1. Sangat setuju : Skor 5
2. Setuju : Skor 4
3. Netral : Skor 3
4. Tidak Setuju : Skor 2
5. Sangat Tidak Setuju : Skor 1