



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi di Desa Didiri Kecamatan Pamona Timur Kabupaten Poso

Novelia Vionita Lumaya¹, Feliks Arfid Guampe^{2*}, Fredrik Bastian Kawani³, Olvit Olniwati Kayupa⁴

¹ novelia.lumaya@icloud.com, ² feliksguampe@gmail.com, ³ erikkawani@gmail.com,
⁴ olvitkayupa27@gmail.com

^{1,3} Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Tentena, Sulawesi Tengah, Indonesia

^{2,4} Program Studi Ekonomi Pembangunan, Universitas Kristen Tentena, Sulawesi Tengah, Indonesia

Abstract

This research aims to analyze the influence of service quality and village government leadership on community satisfaction. This research was conducted in Didiri Village, East Pamona District, Poso Regency from July to August 2023. This research used a quantitative approach. The research population was 115 heads of families. The sampling technique used was simple random sampling with the Yamane formula and a standard error of 5% to obtain a sample of 92 heads of families. The total sample size was 92 heads of families. Research data was obtained by distributing questionnaires to 92 respondents. The research instrument used in this study was declared valid by showing valid test results where the average r calculated was greater than r table (0.2050) and reliable for each instrument seen from the alpha value which was greater than 0.60. Data analysis uses nonparametric inferential statistical techniques. The research results show that service quality and leadership partially have a positive and significant effect on community satisfaction. Simultaneously, service quality and leadership also have a significant influence on community satisfaction

Keywords: Quality, Service, Leadership, Satisfaction, Community

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepemimpinan pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat. Studi ini dilakukan di desa Didiri Kecamatan Pamona Timur Kabupaten Poso pada bulan Juli sampai Agustus 2023. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian sejumlah 115 kepala keluarga. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan rumus Yamane dan standar eror 5% maka diperoleh sampel sebanyak 92 kepala keluarga jumlah perolehan sampel sebanyak 92 kepala keluarga. Data penelitian diperoleh dengan menyebar kuesioner kepada 92 responden. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan sah dengan menunjukkan hasil uji valid diamana rata r

hitung lebih besar dari r table (0,2050) dan reliabel untuk masing-masing instrument dilihat dari nilai α yang lebih besar dari 0,60. Analisis data menggunakan teknik statistik inferensial nonparametrik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan kualitas pelayanan dan kepemimpinan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepemimpinan, Kepuasan, Masyarakat

PENDAHULUAN

Desentralisasi desa telah tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Pemerintah desa mempunyai kewenangan yang besar berdasarkan Undang-Undang ini untuk melaksanakan dan mewujudkan pembangunan desa untuk kesejahteraan seluruh masyarakat desa. Jalannya roda pemerintahan yang baik dapat dinilai dari maksimalnya pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Tersedianya penyediaan pelayanan publik yang maksimal merupakan tanda keberhasilan pemerintahan. Dengan demikian good governance dapat dicapai (Ali & Saputra, 2020; Lempao et al., 2023).

Masyarakat menerima pelayanan publik dari lembaga pemerintah. Tujuan inti dari pelayanan publik adalah untuk membantu warga negara dalam menyelesaikan berbagai masalah kemasyarakatan. Oleh karena itu, untuk menyelesaikan berbagai permasalahan publik maka diperlukan kebijakan publik (Altonie et al., 2022). Pelayanan publik atau pelayanan kemasyarakatan dijalankan oleh aparatur negara. Sejauh mana kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat akan berdampak pada kepuasan optimal bagi individu yang merasakan pelayanan tersebut. Sistem dan prosedur untuk menyukseskan suatu sistem pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu hal yang krusial bagi negara, dalam hal ini pemerintah, serta bagi pihak-pihak yang memperoleh manfaat darinya (Ali & Saputra, 2020; Curtinawati & Daha, 2023; Hardianingtyas et al., 2021). Indikator kinerja pemerintah yang paling jelas adalah layanan publik. Kualitas pelayanan publik dirasakan oleh semua kalangan masyarakat sehingga masyarakat dapat langsung mengevaluasi kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan tersebut. Keberhasilan membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah desa (Citra, 2023; Jakaria et al., 2020). Dengan demikian, semakin baik pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Kajian tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya seperti (Badariah et al., 2021; Citra, 2023; Jakaria et al., 2020; Lempao et al., 2023; Rabaisa et al., 2021; Rina & Suparman, 2020; Saefullah, 2022). Secara umum penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di daerah-daerah perdesaan.

Selain kualitas pelayanan publik, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah gaya kepemimpinan. Metode seorang dalam memimpin, memotivasi, dan mengendalikan semua komponen organisasi untuk mewujudkan tujuan organisasi yang diinginkan serta menghasilkan kinerja disebut sebagai kepemimpinan (Artaningsih et al., 2023). Upaya atau metode individu yang digunakan

untuk melakukan manajemen dan kontrol terhadap satu pemerintahan dapat dipahami sebagai sebuah gaya kepemimpinan. Seseorang yang telah diberi tanggung jawab memimpin harus membuat berbagai pilihan dan mempertimbangkan ciri-ciri gaya kepemimpinan yang dianggap strategis dan efisien. Gaya ini dapat diimplementasikan dalam upaya memaksimalkan kinerja dan produktivitas, responsif terhadap perubahan kondisi lingkungan organisasi. Organisasi harus dikelola untuk mempermudah pencapaian target dan tujuan yang telah ditetapkan bagi organisasi (Hardianingtyas et al., 2021). Kajian tentang bagaimana kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat telah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya seperti (Artaningsih et al., 2023; Curtinawati & Daha, 2023; Hardianingtyas et al., 2021). Dari studi-studi tersebut terlihat bahwa terdapat perbedaan pengaruh antara variabel kepemimpinan terhadap kepuasan masyarakat di beberapa lokasi penelitian tersebut. Pada lokasi penelitian Artaningsih et al., (2023) kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, namun sebaliknya yang terjadi di lokasi penelitian Hardianingtyas et al., (2021).

Dinamika-dinamika yang terjadi di dalam masyarakat perdesaan secara khusus pelayanan publik di wilayah perdesaan membuat penelitian ini menjadi menarik untuk dilakukan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan kepemimpinan pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat. Studi ini dilakukan pada salah satu desa di kecamatan Pamona Timur Kabupaten Poso yaitu Desa Didiri. Berdasarkan tujuan penelitian maka hipotesis yang akan di jawab dalam kajian ini adalah sebagai berikut:

- H1: kualitas pelayanan pemerintah Desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Didiri Kecamatan Pamona Timur Kabupaten Poso
- H2: kepemimpinan pemerintah Desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Didiri Kecamatan Pamona Timur Kabupaten Poso
- H3: kualitas pelayanan dan kepemimpinan pemerintah Desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Didiri Kecamatan Pamona Timur Kabupaten Poso

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah keseluruhan kepala keluarga yang berada di desa Didiri yakni sejumlah 115 kepala keluarga. Teknik penarikan sampel yang digunakan menggunakan *simple random sampling*. Karena jumlah populasi diketahui maka perhitungan sampel menggunakan rumus Yamane dalam Sugiyono (2019).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dengan rumus tersebut dan standar eror 5% maka diperoleh sampel sebanyak 92 kepala keluarga. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner. Kuesioner adalah instrumen penelitian yang berisi pertanyaan atau pernyataan tertulis yang akan dijawab oleh responden (Sugiyono, 2019). Data yang diperoleh diolah menggunakan regresi berganda dengan bantuan *software SPSS-26*. Statistik inferensial nonparametrik digunakan sebagai teknik analisis data.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan sahih dengan menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.584	0.2050	valid
X1.2	0.726	0.2050	valid
X1.3	0.775	0.2050	valid
X1.4	0.788	0.2050	valid
X1.5	0.647	0.2050	valid
X1.6	0.838	0.2050	valid
X2.1	0.675	0.2050	valid
X2.2	0.750	0.2050	valid
X2.3	0.814	0.2050	valid
X2.4	0.565	0.2050	valid
X2.5	0.827	0.2050	valid
X2.6	0.819	0.2050	valid
Y1.1	0.789	0.2050	valid
Y1.2	0.738	0.2050	valid
Y1.3	0.738	0.2050	valid
Y1.4	0.736	0.2050	valid
Y1.5	0.751	0.2050	valid
Y1.6	0.721	0.2050	valid

Validasi angket penelitian perlu dilakukan untuk menjaga kualitas data penelitian yang dihasilkan. Kuesioner penelitian berisi sebanyak 92 kuesioner dengan 3 variabel penelitian yang masing-masing berisi 6 ukuran pertanyaan, sehingga terdapat total 18 pertanyaan penelitian. Untuk mengetahui validitas pertanyaan-pertanyaan tersebut maka dilakukan pembandingan antara besaran r hitung dan r tabel dimana dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk mengetahui r-tabel digunakan rumus ($df = n-2 = 92-2=90$), sehingga diperoleh r-tabel sebesar 0.2050. Hasil uji statistik pada Tabel 1. menunjukkan bahwa semua pertanyaan kuesioner memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan kata lain semua pertanyaan tersebut valid.

Setelah dipastikan validitasnya, langkah selanjutnya bagi peneliti adalah uji reliabilitas. Tes ini bertujuan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang digunakan. Standar umum untuk pengujian reliabilitas adalah α 0,60. Variabel dengan nilai α lebih besar dari 0,60 dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai α 0,822 > 0,60, variabel kepemimpinan (X2) memiliki nilai α 0,834 > 0,60, dan variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai α 0,839 > 0,60. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan semua variabel dalam penelitian ini reliabel.

PEMBAHASAN

Deskripsi Responden Penelitian

Berdasarkan jenis kelamin, responden yang terlibat dalam penelitian ini terdiri dari 56,52 persen berjenis kelamin perempuan dan sisanya yakni 43,48 persen berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 2. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki- laki	40	43,48
2	Perempuan	52	56,52
	Jumlah	92	100

Selanjutnya responden juga dilihat berdasarkan klasifikasi usia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam rentang usia produktif yakni 15-60 tahun sebanyak 82,61 persen. Adapun responden sisanya termasuk dalam usia tidak produktif yakni sebesar 17,39 persen.

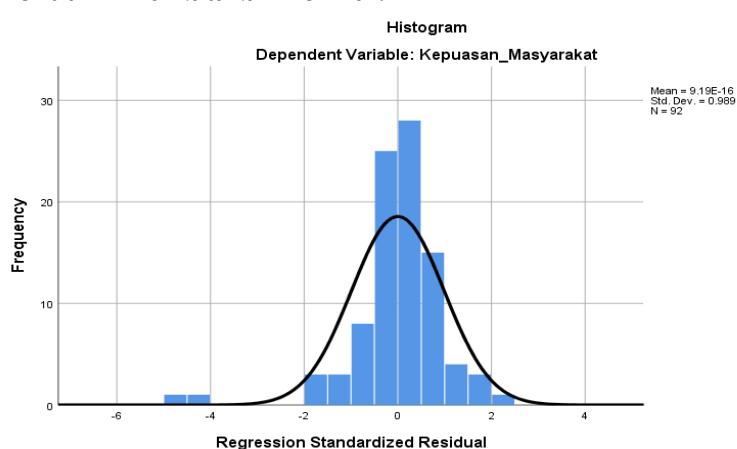
Tabel 3. Klasifikasi responden berdasarkan usia

No	Umur (Kategori)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)	Keterangan
1	0-14	-	-	Belum Produktif
2	15-60	76	82,61	Produktif
3	<60	16	17,39	Tidak Produktif
	Jumlah	92	100	

Uji Asumsi Klasik

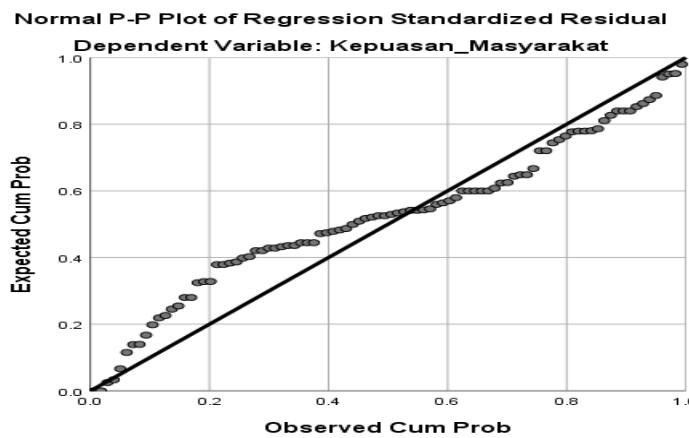
Uji normalitas

Uji validitas data pertama yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas yang bertujuan untuk melihat apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Salah satu uji normalitas data dalam studi kuantitatif dapat diperiksa melalui gambar histogram. Jika histogram seimbang dan tidak miring ke sisi tertentu, maka data tersebut terdistribusi secara normal. Dengan demikian berdasarkan Gambar 1. maka data dalam penelitian ini dikatakan normal.

**Gambar 1** Uji normalitas dengan histogram test

Selanjutnya untuk mendukung uji sebelumnya maka dilakukan pengujian normal probability plot test. Jika data dalam pengujian semuanya berupa titik-titik berada dekat atau terhubung dengan garis diagonal, maka data tersebut dianggap normal.

Berdasarkan Gambar 2. maka dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi secara normal.



Gambar 2 Uji normalitas dengan normal probability plot

Uji multikolinearitas

Studi yang menggunakan dua atau lebih variabel independen harus lulus uji multikolinearitas. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel independen. Untuk lolos dari masalah multikolinearitas adalah nilai toleransi $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 .

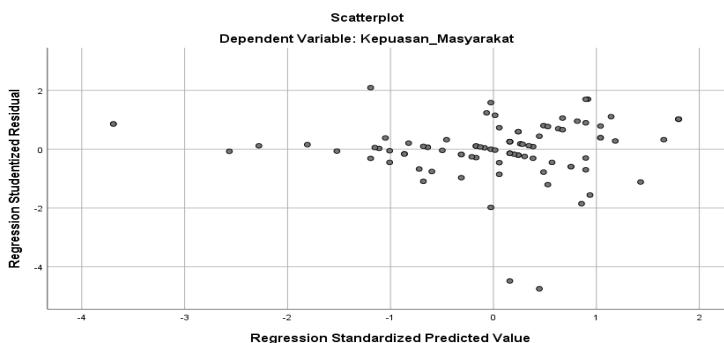
Tabel 4. Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
1	Kualitas_Pelayanan			.421	2,375
	Kepemimpinan			.421	2,375
a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat					

Tabel 4. menunjukkan bahwa skor penerimaan kualitas pelayanan sebesar $0,421 > 0,1$ dengan nilai VIF $2,375 < 10$. Begitu pula toleransi untuk variabel kepemimpinan sebesar $0,421 > 10$ dan nilai VIF $2,375 < 10$. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah varian residual dari satu pengamatan sama dengan yang lain. Dua uji heteroskedastisitas digunakan yaitu uji *Scatterplot* dan uji *Glejser*. Gambar 3. menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki sebaran merata dan tidak berpola tertentu. Sebaran data juga berada jauh dari sumbu vertikal dan horizontal, sehingga dengan demikian tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.



Gambar 3 Uji heteroskedastisitas menggunakan *Scatterplot*

Untuk mendukung uji *Scatterplot* maka dilakukan juga pengujian menggunakan uji *Glejser* yang memiliki ketentuan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi $> 0,05$.

Tabel 5. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser*

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1.738	1.626		-1.068	.288
	Kualitas_Pelayanan	-.039	.094	-.065	-.412	.681
	Kepemimpinan	.179	.097	.291	1.835	.070
a. Dependent Variable: ABRESID						

Uji Glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan 0,681 yang lebih besar dari 0,05 dan nilai signifikansi untuk variabel kepemimpinan 0,070 yang juga lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, penelitian ini terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis Penelitian

Dengan menggunakan regresi berganda, tabel berikut menunjukkan hubungan dan juga pengaruh antara variabel bebas yakni kualitas pelayanan (X_1) dan kepemimpinan (X_2) terhadap variabel terikat atau kepuasan masyarakat (Y). Tabel 6. memperlihatkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel masing-masing variabel. Selain itu juga yang akan dipertimbangkan tingkat signifikansinya. Suatu variabel dianggap berpengaruh jika nilai t hitung $>$ t tabel dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05.

Tabel 6. Regresi berganda

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	8.790	2.167		4.056	.000
	Kualitas_Pelayanan	.350	.125	.366	2.809	.006
	Kepemimpinan	.272	.130	.274	2.099	.039
a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat						

Persamaan regresi yang dapat diturunkan dari Tabel 6. adalah sebagai berikut:

$$Y = 8,790 + 0,350 + 0,272 + e$$

Persamaan tersebut diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien sebesar 8,790. Nilai tersebut berarti bahwa apabila pemerintah desa Didiri tidak memiliki kualitas pelayanan (X_1) dan kepemimpinan (X_2) maka nilai kepuasan masyarakat (Y) tetap akan naik sebesar 8,790%.
2. Nilai koefisien $\beta_1 = 0,350$, berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Artinya bahwa apabila kualitas pelayanan naik 1 % maka kepuasan masyarakat juga akan ikut naik sebesar 0,350%
3. Nilai koefisien $\beta_2 = 0,272$, memberi arti bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya bahwa jika aspek kepemimpinan naik sebesar 1 % maka kepuasan masyarakat juga akan ikut naik Sebesar 0,272 %.

H1: Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai t-hitung sebesar 2,809 yang lebih besar dari t tabel 1.98698 dan memiliki nilai signifikansi 0,006 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian kualitas pelayanan pemerintah Desa Didiri berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat atau dengan kata lain H1 penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini memperkuat temuan dari penelitian-penelitian yang dilakukan oleh (Alfionita & Gunawan, 2020; Badariah et al., 2021; Citra, 2023; Falah et al., 2020; Firmansyah & Rosy, 2021; Lempao et al., 2023; Rina & Suparman, 2020). Temuan penelitian ini dan juga penelitian-penelitian sebelumnya semakin memperkuat pentingnya pelayanan publik yang berkualitas diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang maksimal tidak hanya dibutuhkan oleh masyarakat di daerah-daerah perkotaan atau di instansi-instansi pemerintah yang levelnya lebih tinggi akan tetapi juga dibutuhkan sampai di daerah-daerah perdesaan dalam hal ini pemerintah desa.

H2: Pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan masyarakat

Penelitian ini juga menemukan bahwa variabel kepemimpinan (X_2) memiliki nilai t-hitung sebesar 2,099 yang lebih besar dari t tabel 1.98698 dan memiliki nilai signifikansi 0,039 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian kepemimpinan pemerintah Desa Didiri berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat atau dengan kata lain H2 penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini memperkuat temuan dari Hardianingtyas et al., (2021) bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil tersebut juga sekaligus menunjukkan perbedaan dengan temuan Artaningsih et al., (2023) di lokasi penelitiannya yang menemukan bahwa kepemimpinan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Temuan penelitian ini menunjukkan gaya kepemimpinan kepala desa didiri kecamatan pamona timur kabupaten poso dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Pemimpin dianggap memiliki kapasitas yang mumpuni ketika mampu memimpin, memberi motivasi, dan mengendalikan semua komponen organisasi untuk mewujudkan tujuan organisasi pemerintahan untuk kesejahteraan masyarakat desa.

H3: Pengaruh kualitas pelayanan dan kepemimpinan terhadap kepuasan masyarakat

Uji simultan atau juga dikenal dengan uji f adalah uji statistik untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Tabel 7. Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	328.337	2	164.168	25.261	.000 ^b
	Residual	578.392	89	6.499		
	Total	906.728	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kepemimpinan, Kualitas_Pelayanan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kepemimpinan (X_2) memiliki nilai f-hitung $25.26 > f\text{-tabel } 3.10$ dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 yang $< 0,05$. Dengan demikian hipotesis 3 diterima yakni kualitas pelayanan (X_1) dan kepemimpinan (X_2) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Desa Didiri. Dengan demikian H3 penelitian ini juga diterima. Hasil penelitian ini memperkuat temuan dari Hardianingtyas et al., (2021) bahwa kualitas pelayanan dan kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu penting bagi pemerintah desa untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan publik dan gaya kepemimpinannya untuk melayani masyarakat. Dengan demikian maka tata kelola pemerintahan yang baik dapat dicapai demikian juga manfaatnya dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat desa.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) adalah taraf uji statistik untuk menentukan kemampuan suatu variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Koefisien determinasi untuk studi dengan dua variabel independen adalah nilai $r\text{-square}$.

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.602 ^a	.362	.348	2.549

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Hasil uji R^2 pada Tabel 8. menunjukkan bahwa koefisien determinasi kedua variabel bebas dalam penelitian ini adalah 0,362. Hasil tersebut memberi arti bahwa kualitas pelayanan dan kepemimpinan hanya dapat menjelaskan 36,2% variabel kepuasan masyarakat, adapun sisanya yaitu 63,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang dianalisis dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian maka simpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Didiri. Variabel kepemimpinan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Didiri. Secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Didiri. Artinya semakin berkualitas atau maksimal layanan yang diberikan maka Masyarakat akan semakin puas dengan layanan yang diberikan. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak berkualitas atau tidak maksimal maka maka Masyarakat tidak akan puas dengan layanan yang diberikan. Ini akan berpengaruh pada kepuasan Masyarakat terhadap kepemimpinan pemerintah desa.

DAFTAR REFRENSI

- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), 1-13. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614. <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.891>
- Altonie, H., Sintani, L., Uda, T., Yunikewaty, Christa, U. R., & Pambelum, Y. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(2), 340-362. <https://doi.org/10.37304/jpis.v14i2.7777>
- Artaningsih, L., Metera, I. G. M., & Jiwa, I. D. N. A. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng. *Widya Amerta*, 10(1), 77-96. <https://doi.org/10.37637/wa.v10i1.1452>
- Badariah, Maryadi, & Sjarlis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 2(5).
- Citra, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Perangkat Desa Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Sei Suka Deras. *Journal on Education*, 6(1), 8077-8084. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i1.4224>
- Curtinawati, R. F., & Daha, U. P. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan Gaya Kepemimpinan Kepala Desa (Studi Pada Bidang Pelayanan Kependudukan Di Kantor Desa Semen Kabupaten Kediri). *Irpinia: Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan*, 8(4).
- Falah, S., Subadi, W., & Noor, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. 3.

- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.
- Hardianingtyas, E., Suprajitno, E. D., & Purnomo, H. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan Dan Kedisiplinan Kerja Sebagai Determinan Kepuasan Masyarakat Desa Ngulungkulon Trenggalek. Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri, 6.
- Jakaria, J., Rispawati, R., & Jahiban, M. (2020). Pelayanan Publik Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kk (Studi Deskriptif Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur). *Jurnal Pendidikan Sosial Keberagaman*, 7(2). <https://doi.org/10.29303/juridiksam.v7i2.116>
- Lempao, N. M., Hengkeng, J., Balo, M. J., & Guampe, F. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Desa Uelincu Kecamatan Pamona Utara Kabupaten Poso). *JIMPS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3).
- Rabaisa, R., Firman, A., & Sjarlis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. *Jurnal BISNIS & KEWIRAUSAHAAN*, 10(3), 227-234. <https://doi.org/10.37476/jbk.v10i3.3153>
- Rina, & Suparman, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(2).
- Saefullah, A. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2), 1-20. <https://doi.org/10.55606/jurimbik.v2i2.129>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. Alfabeta.