

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APARATUR DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA SUNGAI HAJI KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Alfiah¹, Akhmad Barkatillah², Djayeng Turano Gunade³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: 579alfiyah@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintahan desa, khususnya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan aparatur desa yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aparatur desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sungai Haji Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara serta untuk mengetahui besarnya pengaruh tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatori. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Sungai Haji yang berjumlah 84 orang yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang meliputi daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan, serta indikator kepuasan masyarakat. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan menggunakan pengukuran Skala Likert.

Hasil penelitian menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan Aparatur Desa (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Desa Sungai Haji Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan nilai signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$) dengan nilai t-statistic sebesar 25,283 yang berarti lebih besar dari t-table (2,628). Berdasarkan hasil uji nilai R-Square sebesar 0.739, yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan Aparatur Desa (X) dapat menjelaskan 73,6% variasi variabel Kepuasan Masyarakat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa indikator daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat desa.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan agar pemerintah desa terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Aparatur Desa, Kepuasan Masyarakat, SEM-PLS.

ABSTRACT

Public service is one of the important indicators for assessing the performance of village government, particularly in fulfilling the needs and expectations of the community. High-quality services provided by village apparatus are expected to enhance community satisfaction as service users. This study aims to examine the effect of village apparatus service quality on community satisfaction in Sungai Haji Village, Sungai Tabukan District, Hulu Sungai Utara Regency, as well as to determine the magnitude of this effect.

This study employed a quantitative approach with an explanatory research design. The sample consisted of 84 residents of Sungai Haji Village, selected using the Slovin formula. Data were collected through a questionnaire developed based on service quality indicators, including responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangibles, as well as indicators of community satisfaction. The collected data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with Likert scale measurement.

The results indicate that the Village Apparatus Service Quality variable (X) has a positive and significant effect on Community Satisfaction (Y) in Sungai Haji Village, Sungai Tabukan District, Hulu Sungai Utara Regency, with a significance value of 0.000 ($0.000 < 0.05$) and a t-statistic value of 25.283, which is greater than the t-table value (2.628). The R-square value of 0.739 indicates that village apparatus service quality explains 73.6% of the variation in community satisfaction, while the remaining percentage is influenced by other variables not examined in this study. These findings demonstrate that responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangibles play an important role in shaping community perceptions and satisfaction with public services at the village level.

Based on these results, it is recommended that village governments continuously improve service quality through enhancing apparatus competence, utilizing information technology, and conducting ongoing service evaluations to achieve effective, efficient, and community-oriented public services.

Keywords: *Service Quality, Village Apparatus, Community Satisfaction, SEM-PLS*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang prima merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintahan desa dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Desa, sebagai unit pemerintahan terkecil dalam struktur pemerintahan Indonesia, memiliki peranan penting dalam menjamin terciptanya kesejahteraan dan kepuasan masyarakat secara langsung. Dalam konteks otonomi desa sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa diberikan kewenangan luas untuk mengatur dan mengelola urusan pemerintahannya sendiri, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa mencakup berbagai aspek, seperti administrasi kependudukan, pelayanan sosial, pengelolaan sumber daya desa, serta fasilitasi program-program pembangunan desa. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa. Pelayanan yang cepat, transparan, ramah, dan sesuai kebutuhan masyarakat akan meningkatkan kepercayaan publik serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa.

Namun demikian, dalam praktiknya, pelayanan perangkat desa masih menghadapi berbagai tantangan. Di beberapa wilayah, termasuk Desa Sungai Haji, terdapat keluhan dari masyarakat terkait lambannya pelayanan administrasi, kurangnya keterbukaan informasi, serta rendahnya kualitas komunikasi antara perangkat desa dan warga. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa merupakan indikator penting yang mencerminkan efektivitas kinerja aparatur desa. Kepuasan ini tidak hanya berdampak pada persepsi masyarakat terhadap pemerintah desa, tetapi juga berpengaruh terhadap partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung program-program pembangunan yang dicanangkan desa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perangkat desa menjadi kebutuhan mendesak untuk membangun pemerintahan desa yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal di Desa Sungai Haji, ditemukan beberapa fenomena terkait pelayanan publik, antara lain:

1. Pelayanan publik sering tidak memenuhi harapan masyarakat yang menginginkan layanan cepat, akurat, dan efisien. Namun, dalam praktiknya, proses pelayanan masih cenderung lambat, berbelit-belit, dan kurang responsif terhadap kebutuhan warga. Ketidaksihinggaan ini menyebabkan masyarakat merasa kecewa, frustrasi, dan akhirnya berdampak pada menurunnya kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan aparat desa.
2. Kurangnya kompetensi sebagian perangkat desa, terutama dalam hal penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat mendukung pelayanan lebih efisien. Sebagian perangkat desa belum memiliki kemampuan optimal dalam mengoperasikan aplikasi administrasi, maupun sistem informasi desa. Kondisi ini mengakibatkan pengolahan data belum berjalan secara maksimal, serta pemanfaatan teknologi sebagai sarana belum terlaksana secara optimal.
3. Minimnya pelaksanaan evaluasi serta mekanisme umpan balik dari masyarakat menunjukkan lemahnya proses partisipatif dalam tata kelola pemerintah desa. Kondisi ini mengakibatkan pemerintah desa tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai kebutuhan masyarakat secara konkret. Akibatnya, berbagai program dan kegiatan belum sepenuhnya tepat sasaran.

Fenomena-fenomena tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di tingkat desa masih perlu ditingkatkan. Maka dari itu, penelitian ini memfokuskan diri pada **“Pengaruh Pelayanan Perangkat Desa terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Sungai Haji”**. Penelitian ini penting

dilakukan untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa mampu memenuhi ekspektasi masyarakat serta mengetahui aspek-aspek mana saja yang perlu diperbaiki demi terciptanya pemerintahan desa yang lebih baik dan berorientasi pada pelayanan

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Sungai Haji Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X) dengan indikator keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Variabel Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) yang terdiri dari beberapa indikator yaitu pelayanan sesuai dengan harapan, kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan kepada orang lain, puas atas kualitas pelayanan yang sudah diberikan dan keinginan kembali menggunakan jasa tersebut.

Sampel yang digunakan sebanyak 84 orang responden yang ditentukan menggunakan Rumus Slovin. Dalam pengukuran skor penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan pernyataan dan skor:

1. Sangat Setuju (SS) : 5
2. Setuju (S) : 4
3. Kurang Setuju (KS) : 3
4. Tidak Setuju (TS) : 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Untuk mengetahui atau menentukan kategori jawaban responden dari masing masing variabel apakah tergolong tinggi, sedang atau rendah maka terlebih dahulu ditentukan skala interval dengan cara sebagai berikut::

1. Skor untuk kategori sangat tinggi = 4,21 - 5,00
2. Skor untuk kategori tinggi = 3,41 - 4,20
3. Skor untuk kategori sedang = 2,61 - 3,40
4. Skor untuk kategori rendah = 1,81 - 2,60
5. Skor untuk kategori sangat rendah = 1,00 - 1,80

Data diolah menggunakan SEM-PLS dengan alat bantu statistik SmartPLS 3 untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Sungai Haji Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Uji Model Pengukuran (*Outer Model*) yang terdiri dari Uji Validitas, Uji Reliabilitas. Kemudian Uji Model Struktural (*Inner Model*) yang mencakup nilai *R-Square*, *estimate for path coefficient* dan model fit serta Uji Hipotesis. Hipotesis pada penelitian ini adalah:

Hipotesis alternatif (Ha) : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan aparatur terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sungai Haji.

Hipotesis nol (Ho) : Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan aparatur terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sungai Haji.

PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responsen penelitian yang menjadi subjek penelitian ini adalah laki-laki dan perempuan yang tinggal di Desa Sungai Haji. Adapun jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Deskripsi Responden Penelitian

No	Karakteristik	Deskripsi	Jumlah
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	40
		Perempuan	44
2	Umur	15 – 24	8
		25 – 34	14
		35 – 44	28
		45 – 54	14
		55 – 64	11
		65 - 74	9
3	Tingkat Pendidikan	Tidak Tamat SD	1
		SD	61
		SMP	14
		SMA	7
		S1	1
4	Jenis Pekerjaan	Tidak Bekerja	3
		Belum Bekerja	2
		Buruh	7
		Anggota BPD	1
		Ibu Rumah Tangga	13
		Karyawan	6
		Ketua RT	1
		Kuli Bangunan	4
		Menganyam Tikar	15
		Nelayan	1
		Pedagang	17
		Petani	13
		Sopir Travel	1

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2025

B. Deskripsi Variabel

Berdasarkan hasil pengambilan data di lapangan dengan menggunakan Skala Likert dengan kategori interval: 1,00–1,80 (Sangat Rendah), 1,81–2,60 (Rendah), 2,61–3,40 (Sedang), 3,41–4,20 (Tinggi), dan 4,21–5,00 (Sangat Tinggi) dari masing-masing pernyataan pada indikator Variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X) diperoleh skor yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Skor Skala Likert setiap Pernyataan Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X)

No	Kode Pernyataan	Jumlah Skor	Rata-Rata	Kategori
1	X1	366	4,15	Tinggi
2	X2	360	4,11	Tinggi
3	X3	362	4,14	Tinggi
4	X4	250	4,02	Tinggi
5	X5	343	3,97	Tinggi
6	X6	333	3,85	Tinggi
7	X7	335	3,89	Tinggi
8	X8	332	3,86	Tinggi
9	X9	351	4,06	Tinggi

10	X10	332	3,86	Tinggi
11	X11	351	4,06	Tinggi
12	X12	335	3,89	Tinggi
Rata-rata Skor Variabel X		4.150	4,11	Tinggi

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2025

Dari data pada Tabel di atas rata-rata skor untuk semua pernyataan dari X1 hingga X12 berada pada kategori tinggi dengan nilai 4,11. Hasil pengambilan data di lapangan dengan menggunakan Skala Likert dengan kategori interval: 1,00–1,80 (Sangat Rendah), 1,81–2,60 (Rendah), 2,61–3,40 (Sedang), 3,41–4,20 (Tinggi), dan 4,21–5,00 (Sangat Tinggi) dari masing-masing pernyataan pada indikator Variabel Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) diperoleh skor yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Skor Skala Likert setiap Pernyataan Indikator Variabel Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

No	Kode Pernyataan	Jumlah Skor	Rata-Rata	Kategori
1	Y1	343	3,97	Tinggi
2	Y2	356	4,06	Tinggi
3	Y3	344	4,10	Tinggi
4	Y4	340	4,02	Tinggi
5	Y5	335	4,00	Tinggi
6	Y6	332	3,95	Tinggi
7	Y7	333	3,96	Tinggi
8	Y8	334	3,98	Tinggi
9	Y9	327	3,94	Tinggi
10	Y10	341	3,99	Tinggi
11	Y11	344	3,89	Tinggi
12	Y12	339	4,05	Tinggi
13	Y13	336	4,10	Tinggi
14	Y14	347	4,04	Tinggi
15	Y15	340	4,00	Tinggi
16	Y16	342	4,07	Tinggi
Rata-rata Skor Variabel Y		5.433	4,04	Tinggi

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2025

Dari data pada Tabel di atas rata-rata skor untuk semua pernyataan dari Y1 hingga Y16 berada pada kategori tinggi dengan nilai 4,04.

C. Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dan Kepuasan Masyarakat di Desa Sungai Haji

Variabel X diukur menggunakan 12 indikator (X1–X12). Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh total skor sebesar 4.150, skor tersebut menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,11 sehingga masuk dalam kategori tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparatur desa di Desa Sungai Haji dinilai tinggi oleh masyarakat. Artinya berdasarkan hasil penilaian masyarakat dapat disimpulkan bahwa aparatur desa memberikan pelayanan secara sopan, ramah, dan profesional. Masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan etika pelayanan publik yang baik. Variabel Y diukur dengan 16 indikator (Y1–Y16). Berdasarkan hasil perhitungan, total skor yang diperoleh adalah 5.433 dari skor diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,04 yang artinya berada pada kategori tinggi. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur desa berada pada kategori tinggi. Artinya masyarakat puas

dengan hasil pelayanan yang mereka terima, baik dalam bentuk dokumen administrasi maupun informasi

pelayanan. Aparatur desa dinilai responsif, memberikan tanggapan dan bantuan yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Masyarakat merasa nyaman mengakses pelayanan desa, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi yang tersedia. Hubungan interpersonal antara aparatur dan masyarakat berjalan positif, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan. Namun demikian, beberapa indikator kepuasan memperoleh nilai yang sedikit lebih rendah dibanding lainnya. Hal ini menunjukkan adanya aspek-aspek tertentu yang masih perlu ditingkatkan, seperti konsistensi waktu pelayanan dan ketersediaan aparatur pada jam pelayanan tertentu. Hasil pengukuran menggunakan skala likert dengan skor rata-rata untuk variabel X sebesar 4,11 dan variabel Y sebesar 4,04 menunjukkan bahwa secara tidak langsung mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan aparatur desa, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

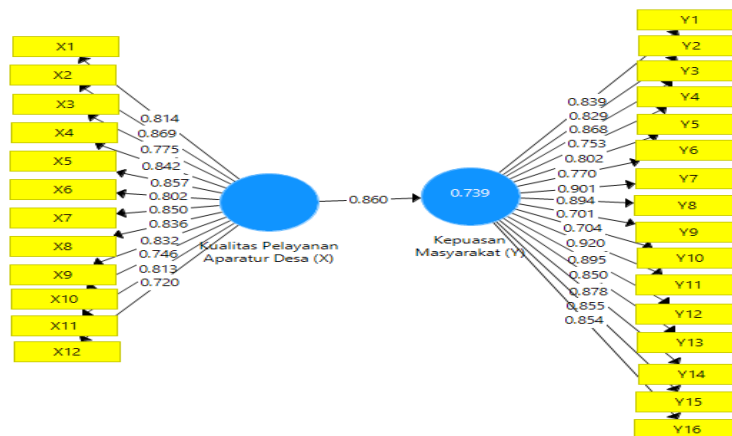
D. Hasil Analisis SEM PLS

1. Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

a) Uji Validitas

Uji Validitas dapat dilihat berdasarkan nilai *outer loading* uji *Convergent Validity* dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Output hasil estimasi *outer loading* diukur dari korelasi antara skor indikator (instrumen) dengan konstruksya (variabel). Indikator dianggap valid jika memiliki nilai korelasi di atas 0,70 dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* > 0,5 (Hair, 2019).

Gambar 1. *Outer Model*



Hasil uji *outer loading* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan aparatur desa dan kepuasan masyarakat memiliki validitas yang sangat baik, dengan nilai *outer loading* di atas 0.7. Berdasarkan nilai AVE juga dihasilkan nilai > 0,5.

b) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua metode yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Dalam pengukuran tersebut jika nilai yang dicapai adalah besar dari 0,70 maka konstruk tersebut dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4. Nilai Composite Reliability

	Composite reliability	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,973	Reliabel
Kualitas Pelayanan Aparatur Desa (X)	0,959	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2025

Tabel 5. Nilai Cronbach Alpha

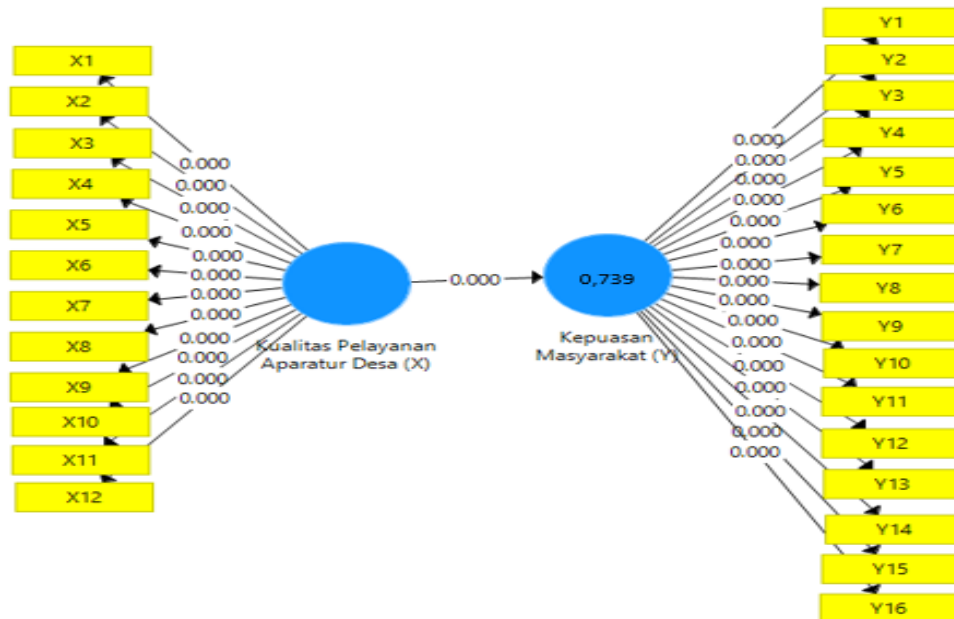
	Cronbach's alpha	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,970	Reliabel
Kualitas Pelayanan Aparatur Desa (X)	0,953	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2025

Hasil analisa pada penelitian ini menunjukkan nilai *Composite Reliability* dan nilai *cronbach alpha* untuk setiap konstruk berada di atas ambang batas yang diterima (> 0.7)

2. Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Gambar 2. *Inner Model*



Hasil uji *R-Square* yang ditampilkan di atas menunjukkan nilai sebesar 0.739, yang berarti bahwa model ini dapat menjelaskan 73,6% variasi dan ini dikategorikan sebagai moderate. Secara keseluruhan, model ini menunjukkan bahwa variabel dalam model dapat menjelaskan sebagian besar variasi dalam kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan aparatur desa yang ada di Desa Sungai Haji dan selanjutnya nilai *p-value* sebesar 0,000 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut sangat signifikan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Kriteria SRMR dengan nilai < 0.08 dianggap menunjukkan *good fit*. Selain itu, nilai NFI untuk model Saturated adalah 0.646 dan untuk model Estimated adalah 0.646, yang juga menunjukkan nilai yang cukup tinggi. Henseler et al. (2014) memperkenalkan SRMR sebagai ukuran utama kelayakan model untuk SEM-PLS dan menekankan bahwa nilai $< 0,08$ merupakan indikator *good model fit*.

Tabel 6. Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,070	0,070
NFI	0,646	0,646

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2025

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai T-statistik dan nilai probabilitas. Untuk

pengujian hipotesis dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7. Uji Hipotesis melalui *Boostrapping*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan Aparatur Desa (X) -> Kepuasan Masyarakat (Y)	0,860	0,865	0,034	25,283	0,000

Sumber: *Pengolahan Data Primer, 2025*

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel di atas terlihat nilai T-statistik sebesar 25,283 dan p-value 0,000 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut sangat signifikan pada tingkat signifikansi 5% (Alpha 0,05). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan aparatur desa berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat diterima. Artinya dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Aparatur Desa (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$) dengan nilai t-statistic sebesar 25,283 yang berarti lebih besar dari t-tabel (2,628). Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H_a) diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan aparatur terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sungai Haji. Semakin baik kualitas pelayanan aparatur desa maka masyarakat juga akan semakin puas.

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan aparatur desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sungai Haji Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara, diperoleh hasil analisis bahwa variabel Kualitas Pelayanan Aparatur Desa (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$) dengan nilai t-statistic sebesar 25,283 yang berarti lebih besar dari t-table (2,628). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriani (2023) bahwa pelayanan perangkat desa memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 70,6%. Demikian pula penelitian Yulianti dan Rinaldi (2022) yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan pelayanan perangkat nagari terhadap kepuasan masyarakat, meskipun dengan nilai kontribusi yang lebih kecil, yaitu sebesar 22%. Kedua penelitian tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan tetap menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan masyarakat, meskipun besar kecilnya pengaruh dapat berbeda pada setiap wilayah.

Jika dikaitkan dengan fenomena penelitian, hasil penelitian ini mengonfirmasi kondisi di lapangan di mana pelayanan publik sering kali belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, akurat, dan efisien. Proses pelayanan yang masih lambat, berbelit-belit, dan kurang responsif menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan tidak puas. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), kualitas pelayanan ditentukan oleh kesesuaian antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan. Ketika pelayanan yang diterima masyarakat lebih rendah dari harapannya, maka akan timbul ketidakpuasan. Hal ini menjelaskan mengapa rendahnya responsivitas dan keandalan aparatur desa berdampak langsung

pada kepuasan masyarakat. Selain itu, fenomena kurangnya kompetensi sebagian perangkat desa, khususnya dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, juga berkaitan erat dengan hasil penelitian ini. Dimensi *assurance* dan *tangibles* dalam kualitas pelayanan menuntut aparatur desa untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, serta sarana pendukung yang memadai. Ketika aparatur desa belum mampu mengoperasikan sistem administrasi dan teknologi informasi secara optimal, maka proses pelayanan menjadi kurang efisien dan berdampak pada menurunnya kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Fitriani (2023) yang menekankan pentingnya pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Transparansi dan akuntabilitas pelayanan menciptakan rasa kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa, yang pada akhirnya mendorong hubungan yang lebih harmonis antara masyarakat dan pemerintah desa. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardiyansyah (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang transparan dan akuntabel akan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat.

Penelitian ini, secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparatur desa yang mencakup *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada prosedur pelayanan, tetapi juga pada peningkatan kompetensi aparatur desa, pemanfaatan teknologi, serta pelaksanaan evaluasi dan partisipasi masyarakat secara berkelanjutan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan aparatur desa, baik dari aspek kecepatan pelayanan, kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi, maupun mekanisme evaluasi dan partisipasi masyarakat, merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga berpotensi meningkatkan kepercayaan, partisipasi, dan legitimasi pemerintah desa.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian yang dilakukan di tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Desa terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Sungai Haji Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan SEM PLS menunjukkan hasil bahwa variabel Kualitas Pelayanan Aparatur Desa (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Desa Sungai Haji Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan nilai signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$) dengan nilai t-statistic sebesar 25,283 yang berarti lebih besar dari t-table (2,628).
2. Berdasarkan hasil uji nilai R-Square sebesar 0.739, yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan Aparatur Desa (X) dapat menjelaskan 73,6% variasi variabel Kepuasan Masyarakat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Sungai Haji Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara maka penulis memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Pemerintah Desa Sungai Haji perlu mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai baik oleh masyarakat.
2. Perbaikan perlu difokuskan pada aspek yang mendapatkan skor sedikit lebih rendah, seperti konsistensi kecepatan pelayanan dan peningkatan fasilitas tertentu.

3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk pengambilan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik dan penyusunan standar pelayanan desa.
4. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan memperluas lokasi penelitian ke beberapa desa atau kecamatan dan menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan masyarakat, partisipasi masyarakat, atau kinerja aparatur desa, agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto. (2018). *Kualitas pelayanan: Fokus pada kebutuhan dan ketepatan waktu memenuhi harapan pelanggan*. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Hadawiya, R., Muda, I., & Batubara. (2021). Hubungan aparat desa dan masyarakat dalam pembangunan. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 195–197.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.
- Kasmir. (2017). *Manajemen kualitas pelayanan: Kepuasan pelanggan dan karyawan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lailu Mursyidah, & Ilmi Usrotin Choiriyah. (2020). *Pelayanan publik: Konsep dan implementasi*. Surabaya: Pustaka Ilmu.
- Latif, dkk. (2019). Evaluasi partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 7(1), 1–10.
- Moonti, P., & Dai, L. (2022). *Partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa*. Bandung: Penerbit Nusantara.
- Mustanir, A., & Darmiah. (2016). Partisipasi masyarakat dalam pembangunan di era desentralisasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 225–235.
- Mustanir, A., & Yasin, A. (2018). Partisipasi horizontal masyarakat desa. *Jurnal Sosial Politik*, 4(2), 130–140.
- Mutiarin, D., & Zaenudin, A. (2021). *Indikator kualitas pelayanan berdasarkan Zeithaml, Parasuraman & Berry*. Malang: Media Akademika.
- Sahir, M. (2021). *Statistik dan analisis data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saputra, A., & Febriyanti, F. (2019). Partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(2), 110–118.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D (Edisi revisi)*. Bandung: Alfabeta.