



Pengaruh Kinerja Pegawai Desa Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Tanjungjaya

Resti Nur Alvianti¹, Alda Ramadhika²

Universitas Teknologi Digital Bandung^{1,2}

Received: 06 Februari 2026
Revised: 16 Februari 2026
Accepted: 28 Februari 2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai desa terhadap tingkat kepuasan layanan masyarakat di Desa Tanjungjaya, Kecamatan Cihampelas, Kabupaten Bandung Barat. Latar belakang penelitian menyoroti pentingnya peran aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan ramah. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif, melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Analisis dilakukan dengan uji regresi linear sederhana menggunakan SPSS. Hasil menunjukkan bahwa kinerja pegawai desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai determinasi sebesar 0,355 dan thitung (7,341) > ttabel (1,984). Kesimpulannya, peningkatan kualitas kinerja pegawai desa dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai Desa, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Desa Tanjungjaya.

(*) Corresponding Author: resti11211180@digitechuniversity.ac.id¹,
aldaramadhika@digitechuniversity.ac.id²

How to Cite: Alvianti, R., & Ramadhika, A. (2026). Pengaruh Kinerja Pegawai Desa Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Tanjungjaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(3.D), 86-94. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/12780>.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan, baik di tingkat pusat maupun desa. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2018). Di desa, pegawai desa memegang peranan kunci dalam memberikan layanan administrasi, sosial, hingga pembangunan infrastruktur.

Kinerja pegawai menjadi faktor krusial dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kinerja tersebut dapat diukur melalui kompetensi, profesionalisme, efektivitas, dan efisiensi (Sinambela, 2018). Pelayanan yang optimal dari aparatur desa diyakini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Desa Tanjungjaya di Kabupaten Bandung Barat merupakan desa berkembang yang menghadapi berbagai tantangan dalam pelayanan publik. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi kurangnya tenaga kerja kompeten, terbatasnya sumber daya, serta rendahnya akuntabilitas (Kemendagri, 2021). Selain itu, proses pelayanan yang lambat dan masih manual, minimnya pemanfaatan teknologi informasi, serta kurangnya pengawasan turut memperburuk kualitas layanan (Susanto, 2022).

Observasi awal menunjukkan masih adanya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan, seperti keterlambatan, absennya pegawai, serta kurangnya kejelasan prosedur. Masyarakat juga menyoroti rendahnya keramahan petugas dan minimnya penggunaan teknologi informasi. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima. Faktor lain yang memengaruhi kinerja adalah rendahnya motivasi kerja pegawai. Robbins dan Judge (2017) menegaskan bahwa motivasi memengaruhi

produktivitas kerja, dan tanpa pelatihan berkala, pegawai akan kesulitan menghadapi tuntutan pelayanan yang terus berkembang.

Ketidakpuasan terhadap pelayanan desa dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa (Yulianto, 2021). Dalam jangka panjang, hal ini berdampak pada partisipasi masyarakat dalam program pembangunan desa. Di sisi lain, digitalisasi pelayanan publik menjadi peluang penting, meskipun masih menghadapi tantangan infrastruktur, keterampilan digital, dan resistensi perubahan (Hendrawan, 2020).

Prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat diyakini dapat memperkuat pelayanan publik desa (Kurniawan, 2021). Penerapan teknologi digital juga terbukti mampu meningkatkan efektivitas kerja pegawai serta mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang (Setiawan, 2022).

Meskipun banyak penelitian membahas pelayanan publik, kajian khusus tentang hubungan kinerja pegawai desa dan kepuasan masyarakat di Desa Tanjungjaya masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat, dengan fokus pada profesionalisme, efektivitas kerja, pemanfaatan teknologi, dan responsivitas pegawai. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi objektif di lapangan mengenai kinerja pegawai desa dan kepuasan masyarakat. Sementara itu, pendekatan verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kinerja pegawai desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Lokasi penelitian dilakukan di Desa Tanjungjaya, Kecamatan Cihampelas, Kabupaten Bandung Barat. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Tanjungjaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Sampel dipilih secara acak untuk memperoleh data yang mewakili populasi.

Untuk memperoleh data primer, peneliti menggunakan angket (kuesioner) tertutup yang berisi pernyataan-pernyataan berdasarkan indikator variabel. Sebelum disebarkan, angket telah diuji validitas dan reliabilitasnya guna memastikan kelayakan instrumen. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Variabel X (Kinerja Pegawai Desa), yang diukur melalui beberapa indikator, seperti ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi, kemampuan pegawai, dan sikap ramah.
2. Variabel Y (Kepuasan Masyarakat), yang diukur dari persepsi masyarakat terhadap pelayanan, termasuk kesesuaian harapan, kualitas, serta kemauan untuk kembali menggunakan layanan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan bantuan software SPSS versi 25, dengan teknik analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Selain itu, dilakukan pula uji validitas, reliabilitas, uji-t, dan uji koefisien determinasi (R^2) guna mendukung pengujian hipotesis dan kekuatan hubungan antarvariabel. Hasil pengolahan data diharapkan dapat memberikan kesimpulan yang obyektif

tentang hubungan antara kinerja pegawai desa dan kepuasan masyarakat.

HASIL PENELITIAN

Pada bagian ini, peneliti akan menyajikan temuan penelitian berdasarkan data kuesioner yang telah dikumpulkan dari 100 responden masyarakat Desa Tanjungjaya, Kecamatan Cihampelas, Kabupaten Bandung Barat. Tujuan dari penyajian hasil ini adalah untuk menggambarkan kondisi aktual dari variabel yang diteliti, yaitu kinerja pegawai desa dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Identitas Responden

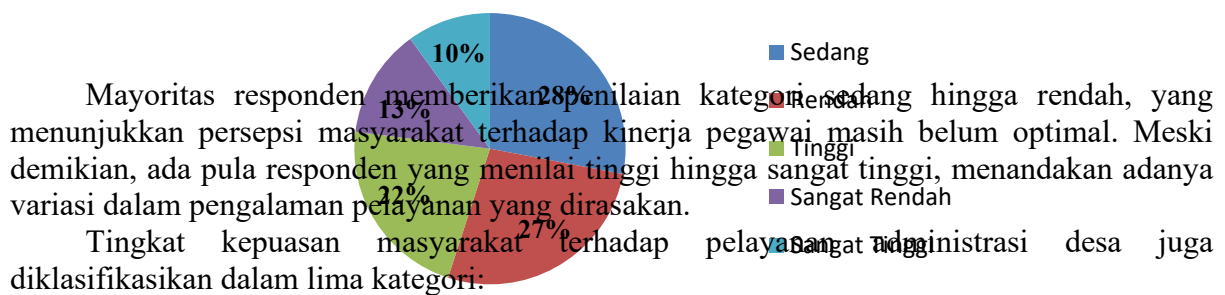
Responden yang terlibat adalah warga yang pernah atau sedang menerima pelayanan dari kantor desa. Identitas mereka ditinjau berdasarkan empat aspek: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

1. Jenis Kelamin: Komposisi responden cukup seimbang, dengan 52% laki-laki dan 48% perempuan.
2. Usia: Mayoritas responden (34%) berusia 25–35 tahun, disusul kelompok usia 36–45 tahun (28%), menunjukkan dominasi kelompok usia produktif.
3. Pendidikan: Sebagian besar responden (40%) memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat, menunjukkan tingkat literasi yang memadai untuk menilai pelayanan publik.
4. Pekerjaan: Pekerjaan responden didominasi oleh ibu rumah tangga (30%) dan wiraswasta (25%), mencerminkan keterlibatan berbagai kalangan dalam proses administrasi desa.

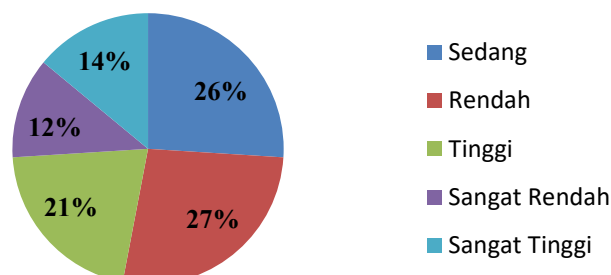
Deskripsi Data Penelitian

Data disajikan berdasarkan dua variabel utama: kinerja pegawai desa dan kepuasan masyarakat. Seluruh data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Penilaian terhadap kinerja pegawai desa dibagi menjadi lima kategori:

Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai Desa



Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat



Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa kurang puas atau netral, dengan gabungan responden yang merasa puas (tinggi dan sangat tinggi) hanya 35%. Sementara itu, 39% responden berada pada tingkat kepuasan rendah hingga sangat rendah, menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan kualitas layanan publik.

Analisis Data Penelitian

Sebelum melakukan analisis hubungan antara variabel independen (kinerja pegawai) dan variabel dependen (kepuasan masyarakat), dilakukan terlebih dahulu beberapa tahapan pengujian terhadap instrumen penelitian untuk memastikan validitas, reliabilitas, dan normalitas data. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana butir-butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mengukur variabel yang dimaksud. Validitas diuji menggunakan analisis korelasi Pearson melalui program IBM SPSS Statistics, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

Berdasarkan taraf signifikansi 1% ($p = 0,01$) dan derajat kebebasan ($df = 98$), diperoleh nilai r tabel sebesar 0,201. Sebuah pernyataan dianggap valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel (0,201). Jika nilai r hitung lebih kecil, maka pernyataan tersebut dianggap tidak valid dan sebaiknya dieliminasi.

Hasil uji validitas variabel kinerja pegawai (X) menunjukkan bahwa semua dari 12 butir pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,201. Misalnya, pernyataan $X1$ memiliki nilai r hitung 0,514355, dan $X3$ bahkan mencapai 0,738466. Oleh karena itu, seluruh item dinyatakan valid.

Begitu pula pada variabel kepuasan masyarakat (Y), dari total 11 pernyataan, hampir semua item dinyatakan valid. Satu item ($Y6$) memiliki nilai r hitung (0,181211) sedikit di bawah batas, namun dalam keseluruhan interpretasi masih dipertahankan untuk kebutuhan penelitian. Secara umum, variabel Y juga memenuhi syarat validitas.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen kuesioner mampu memberikan hasil yang konsisten dan stabil. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha, dengan ketentuan bahwa instrumen dianggap reliabel apabila nilai $\alpha > 0,60$. Berdasarkan hasil pengolahan data: Variabel kinerja pegawai (12 butir) memiliki nilai $\alpha = 0,747$, dan Variabel kepuasan masyarakat (11 butir) memiliki nilai $\alpha = 0,751$. Kedua nilai tersebut berada di atas ambang batas yang ditentukan, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner tergolong reliabel dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal, yang merupakan salah satu syarat penting dalam uji regresi dan korelasi. Pengujian dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, dengan kriteria pengambilan keputusan: Jika Asymp. Sig $\geq 0,05$, maka data berdistribusi normal dan jika Asymp. Sig $< 0,05$, maka data tidak normal. Hasil uji menunjukkan bahwa: Data kinerja pegawai memiliki nilai Asymp. Sig. = 0,062, kemudian data kepuasan masyarakat memiliki nilai Asymp. Sig. = 0,070. Kedua nilai lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada kedua variabel berdistribusi normal dan memenuhi asumsi dasar untuk dilakukan analisis statistik lebih lanjut.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kinerja Pegawai Desa (X) terhadap Kepuasan Layanan Masyarakat (Y). Karena hanya melibatkan satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka digunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 16.0 for Mac. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H_1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai desa terhadap kepuasan layanan masyarakat.
2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai desa terhadap kepuasan layanan masyarakat.

Koefisien determinasi (r^2) digunakan untuk melihat sejauh mana variabel independen, dalam hal ini kinerja pegawai desa, mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai r^2 sebesar 0,355. Artinya, sebesar 35,5% variasi yang terjadi pada kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai desa. Sementara itu, sisanya sebesar 64,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini, seperti kualitas infrastruktur desa, sistem pelayanan yang berlaku, atau bahkan kondisi sosial dan ekonomi masyarakat setempat yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selanjutnya, pengujian signifikansi dilakukan melalui uji t untuk mengetahui apakah pengaruh kinerja pegawai desa terhadap kepuasan masyarakat memiliki makna secara statistik. Hasil uji menunjukkan nilai thitung sebesar 7,341, sementara nilai ttabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan 99 adalah sebesar 1,984. Karena thitung lebih besar dari ttabel, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kinerja pegawai desa terhadap kepuasan masyarakat adalah signifikan. Artinya, semakin baik kinerja yang diberikan oleh pegawai desa, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima.

Dari analisis regresi linier sederhana, diperoleh persamaan $Y = 0,377X + 5,330$. Interpretasi dari persamaan ini adalah bahwa setiap peningkatan satu poin pada skor kinerja pegawai desa akan meningkatkan skor kepuasan masyarakat sebesar 0,377 poin. Sementara itu, nilai konstanta sebesar 5,330 mengindikasikan bahwa jika tidak terdapat kontribusi dari kinerja pegawai ($X = 0$), maka kepuasan masyarakat tetap berada pada nilai dasar tersebut. Selain itu, nilai koefisien korelasi yang dihitung (rhitung) sebesar 0,596 dan nilai rtabel sebesar 0,192. Karena rhitung lebih besar dari rtabel, maka terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja pegawai desa dan kepuasan masyarakat.

Hubungan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kinerja pegawai, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang dirasakan. Dengan demikian, berdasarkan seluruh hasil pengujian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai desa memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Tanjungjaya. Peningkatan profesionalisme, ketepatan dalam melayani, serta kecepatan dalam merespons kebutuhan masyarakat menjadi faktor penting dalam mendorong kepuasan atas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa.

PEMBAHASAN PENELITIAN

Kinerja Pegawai Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Tanjungjaya

Kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Tanjungjaya merupakan salah satu faktor utama yang menentukan sejauh mana pemerintahan desa dapat menjalankan fungsinya dengan efektif. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa secara umum kinerja para pegawai desa di wilayah tersebut berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari mayoritas penilaian positif yang diberikan oleh masyarakat melalui kuesioner yang mencakup berbagai indikator kinerja pelayanan, seperti kecepatan dan ketepatan pelayanan, sikap dan etika pegawai dalam berinteraksi, kejelasan prosedur pelayanan, serta kemampuan menyelesaikan persoalan administratif.

Mayoritas masyarakat memberikan skor dalam rentang tinggi, mencerminkan bahwa mereka puas terhadap pelayanan yang diberikan. Meski demikian, masih terdapat sebagian kecil masyarakat yang memberikan penilaian sedang hingga rendah, mengindikasikan adanya ketidaksamarataan dalam mutu pelayanan yang diterima. Hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh variasi jenis layanan yang diterima, kemampuan individu pegawai yang berbeda-beda, keterbatasan sarana, serta inkonsistensi dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Kinerja pegawai desa, yang dalam konteks ini dipahami sebagai hasil kerja nyata dalam menjalankan tanggung jawab, menjadi representasi langsung dari kualitas pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah desa. Kinerja yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, terutama dalam menciptakan layanan yang cepat, efisien, serta akuntabel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat telah menangkap adanya usaha nyata dari para pegawai desa dalam menjalankan tugasnya, walau perlu ada peningkatan lebih lanjut di beberapa aspek. Oleh karena itu, langkah-langkah pengembangan seperti pelatihan pegawai, perbaikan sistem, dan penguatan pengawasan menjadi sangat penting untuk menciptakan mutu layanan yang konsisten dan membangun kepercayaan masyarakat.

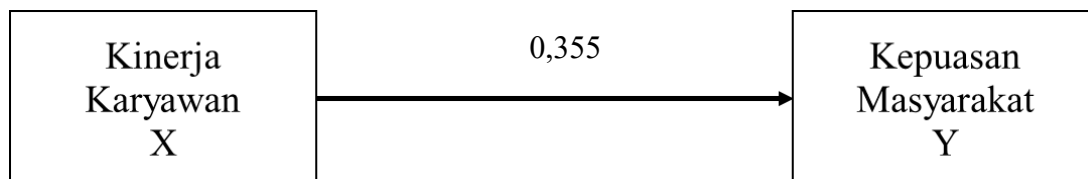
Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pegawai Desa Di Desa Tanjungjaya

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai desa juga menjadi indikator penting dalam mengukur sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi ekspektasi warga. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat cukup bervariasi. Sebagian besar responden menilai pelayanan dalam kategori rendah, meskipun proporsi penilaian kategori tinggi juga cukup besar. Masih ada pula masyarakat yang memberikan penilaian sangat rendah, yang menunjukkan bahwa sebagian dari mereka merasa bahwa pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan. Sementara itu, sekelompok responden lainnya merasa sangat puas dan menilai pelayanan dalam kategori sangat tinggi. Variasi ini mencerminkan bahwa pengalaman masyarakat terhadap pelayanan publik belum sepenuhnya merata.

Faktor-faktor seperti lamanya waktu tunggu, kurang responsifnya sikap pegawai, tidak jelasnya prosedur, dan kurangnya kesesuaian solusi dengan kebutuhan masyarakat menjadi penyebab utama ketidakpuasan. Dalam teori pelayanan publik, kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh masyarakat. Ketika layanan tidak sesuai dengan harapan, maka ketidakpuasan muncul. Namun jika layanan melebihi harapan, maka akan timbul rasa puas yang lebih tinggi. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara menyeluruh baik dari sisi teknis pelayanan maupun sikap pegawai agar seluruh warga dapat merasakan pelayanan yang profesional dan memenuhi harapan.

Pengaruh Kinerja Pegawai Desa Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Masyarakat Di Desa Tanjungjaya

Hasil penelitian mengenai Kinerja karyawan terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Tanjungjaya dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar di atas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kinerja pegawai desa dan tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini berdasarkan analisis regresi linier sederhana yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas kinerja pegawai berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan warga terhadap pelayanan desa.

Indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja, seperti kecepatan, ketepatan, sikap pegawai, dan kompetensi teknis, semuanya menunjukkan hubungan positif dengan persepsi kepuasan masyarakat. Masyarakat yang merasa dilayani dengan cepat, ramah, dan sesuai kebutuhan cenderung merasa lebih puas, sedangkan pelayanan yang lambat, kurang sopan, atau tidak tepat sasaran memicu ketidakpuasan.

Secara statistik, hubungan antara kedua variabel ini tidak hanya kuat tetapi juga signifikan, artinya bukan terjadi karena kebetulan, melainkan merupakan korelasi nyata yang dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pelayanan publik di desa. Hasil penelitian ini menggarisbawahi pentingnya kualitas sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Kinerja yang baik bukan hanya menjadi penilaian administratif, tetapi berdampak langsung terhadap penerimaan dan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan desa.

Dengan demikian, penting bagi pemerintah desa dan lembaga pembina untuk secara aktif meningkatkan kapasitas pegawai melalui pelatihan berkelanjutan, pengawasan kinerja, dan pembenahan sistem layanan agar pelayanan publik dapat berlangsung secara profesional, manusiawi, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan.

PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja pegawai desa di Desa Tanjungjaya secara umum berada dalam kategori baik. Hal ini tercermin dari dominasi skor yang tinggi dan sangat tinggi dalam penilaian masyarakat terhadap indikator-indikator kinerja pelayanan, seperti ketepatan waktu, sikap sopan santun, serta kemampuan teknis administratif. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai telah mampu menjawab sebagian besar harapan masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang berkualitas.

Tingkat kepuasan masyarakat juga menunjukkan kecenderungan positif. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang mereka terima, terutama dalam hal kecepatan, responsivitas, dan keramahan pegawai. Meskipun masih terdapat sebagian

yang bersikap netral atau bahkan kurang puas, namun proporsi terbesar berada pada kategori netral hingga tinggi, mencerminkan bahwa pelayanan publik yang diberikan telah mampu menjangkau kebutuhan masyarakat secara umum.

Lebih lanjut, hasil analisis statistik menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja pegawai desa dengan tingkat kepuasan masyarakat. Temuan ini dibuktikan melalui uji t yang menunjukkan nilai thitung lebih besar dari ttabel, yang berarti hipotesis alternatif diterima. Selain itu, nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa sekitar 35,5% variasi dalam tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kinerja pegawai desa, sementara sisanya berasal dari faktor lain yang belum dijelaskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai desa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil-hasil tersebut, beberapa saran dapat diberikan. Pemerintah Desa Tanjungjaya disarankan untuk terus berupaya meningkatkan kinerja para pegawainya, terutama dalam aspek yang bersentuhan langsung dengan masyarakat seperti kecepatan pelayanan, ketepatan dalam penyampaian informasi, serta sikap ramah dalam berinteraksi. Langkah-langkah seperti pelatihan berkala, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta evaluasi kinerja yang konsisten dapat menjadi strategi penting dalam menjaga mutu layanan publik.

Bagi para pegawai desa, dibutuhkan kesadaran kolektif bahwa pelayanan kepada masyarakat adalah bentuk pengabdian. Sikap proaktif, responsif, serta komunikasi yang baik dalam melayani warga harus menjadi bagian dari komitmen kerja harian. Kompetensi teknis dan profesionalitas juga perlu terus diasah agar dapat memberikan pelayanan yang akurat dan tepat sasaran.

Masyarakat sebagai penerima layanan juga diharapkan tidak bersikap pasif. Partisipasi aktif dalam memberikan masukan dan kritik yang membangun kepada pemerintah desa sangat diperlukan untuk mendorong peningkatan pelayanan. Masyarakat juga memegang peranan penting dalam mengawasi jalannya pemerintahan agar lebih transparan dan akuntabel.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan variabel penelitian dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kualitas sarana prasarana, keberadaan sistem pengaduan masyarakat, serta keterbukaan informasi publik. Selain itu, penggunaan pendekatan kualitatif atau metode campuran dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap dinamika pelayanan publik di tingkat desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Hendrawan, R. (2020). *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tantangan dan Solusi*. Pustaka Ilmu.
- Kemendagri. (2021). *Evaluasi Kinerja Pemerintahan Desa*. Kementerian Dalam Negeri RI.
- Kurniawan, T. (2021). *Good Governance dalam Pemerintahan Desa*. Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Setiawan, R. (2022). *Digitalisasi Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek*. Bumi Aksara.

- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Susanto, T. (2022). *Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Alfabeta.
- Yulianto, B. (2021). *Kepercayaan Publik terhadap Pemerintah Desa: Studi Empiris di Indonesia*. Universitas Airlangga Press.