

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BAROS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA BAROS KAB.SERANG

THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE BAROS VILLAGE OFFICE ON THE SATISFACTION OF THE BAROS VILLAGE COMMUNITY IN SERANG REGENCY

¹Sofandi, ²Aditya Chandra Arifin

¹Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Pamulang PSDKU Serang, Kota Serang, Indonesia

²Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Pamulang PSDKU Serang, Kota Serang, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Vol. x, No. xx

Hal :

Diterbitkan :

Korespondensi

Abstrak

Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Baros terhadap kepuasan masyarakat Desa Baros, Kabupaten Serang. Variabel penelitian meliputi reliabilitas, responsivitas, transparansi, dan empati. Pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner (skala Likert) kepada 100 responden yang dipilih purposive sampling; analisis data dilakukan menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan nilai R-square sebesar 0,910, yang berarti model mampu menjelaskan sekitar 91,0% variasi kepuasan masyarakat. Secara simultan, reliabilitas Composit Reliability sebesar 0.884 dan Cronbach sebesar 0.804, Composit responsivitas sebesar 0.942 dan Cronbach sebesar 0.908 dan Composit empati sebesar 0.862 dan Cronbach sebesar 0.762 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sebaliknya, transparansi tidak berpengaruh signifikan karena tidak mempengaruhi kepuasan Masyarakat,Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan keandalan layanan, ketanggapan petugas, dan sikap empatik aparat menjadi kunci peningkatan kepuasan warga, sementara peran transparansi perlu ditinjau kembali dalam konteks lokal penelitian. Keterbatasan penelitian meliputi cakupan sampel dan durasi pengumpulan data; oleh karena itu disarankan penelitian selanjutnya memperluas cakupan geografis, memperbesar sampel, serta menggunakan metode campuran untuk memperdalam pemahaman mekanisme pengaruh variabel-variabel tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat Empati dalam Pelayanan

A b s t r a c t

No Handphone :
+6285692032423
E-mail : Pandhell08@gmail.com
E-mail:

This study examines the effect of public service quality at the Baros Village Office on the satisfaction of the people of Baros Village, Serang Regency. The research variables include reliability, responsiveness, transparency, and empathy. A quantitative approach was used with primary data collection through questionnaires (Likert scale) to 100 respondents selected by purposive sampling; data analysis was performed using SEM-PLS. The results showed an R-square value of 0.910, which means that the model was able to explain approximately 91.0% of the variation in community satisfaction. Simultaneously, the reliability of Composite Reliability was 0.884 and Cronbach's alpha was 0.804, Composite Responsiveness was 0.942 and Cronbach's alpha was 0.908, and Composite Empathy was 0.862 and Cronbach's alpha was 0.762, which had a positive and significant effect on public satisfaction. Conversely, transparency does not have a significant effect because it does not affect public satisfaction. These findings indicate that improving service reliability, officer responsiveness, and the empathetic attitude of officials are key to increasing citizen satisfaction, while the role of transparency needs to be reviewed in the local context of the study. The limitations of this study include the sample size and data collection period; therefore, it is recommended that future studies expand the geographical coverage, increase the sample size, and use mixed methods to deepen the understanding of the mechanisms of influence of these variables.

Keywords: *Quality of Public Services, Community Satisfaction, Empathy in Services*

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang berkualitas, efektif, efisien, dan akuntabel kepada masyarakat. Pergeseran paradigma otonomi daerah dari pembangunan di daerah menjadi membangun daerah merupakan salah satu alasan untuk mendukung dan melaksanakan pelayanan yang optimal dalam birokrasi. Pelayanan yang optimal harus selalu diberikan para aparat pemerintahan daerah khususnya pemerintahan desa. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa salah satu tujuan dari pengaturan desa adalah meningkatkan pelayanan publik bagi Pemberian pelayanan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu hasil kinerja yang dapat dilakukan pemerintahan desa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan nasional yaitu kualitas pelayanan. Upaya yang dilakukan pemerintahan desa tersebut bertujuan untuk melakukan percepatan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik, karena hal ini berkaitan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang buruknya

pelayanan yang diberikan aparat desa. Permasalahan pelayanan tersebut merupakan efek buruk dalam tata kelola pemerintahan desa yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan public (Ali & Saputra, 2020). Banyak pendekatan dikembangkan sang para pakar buat mengukur taraf keberhasilan dan pelebagaan good governance UNDP mendekatinya menggunakan prinsip-prinsip, yang lalu dikenal menjadi prinsip-prinsip good governance UNDP mengemukakan Sembilan prinsip, yakni partisipasi, rule of law, transparansi, responsiveness, orientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategik (Mustanir & Latif, 2020). Secara global, paradigma pelayanan publik telah mengalami transformasi dari sistem birokrasi yang kaku menuju sistem yang lebih adaptif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Konsep New public service (NPS) menekankan bahwa tujuan utama pemerintah bukan sekadar melayani dengan efisiensi seperti di sektor swasta, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan dilakukan dengan nilai-nilai keadilan sosial, demokrasi, dan pemberdayaan masyarakat. Pemerintah harus memposisikan diri bukan hanya sebagai penyedia layanan (service provider), tetapi juga sebagai fasilitator yang mendukung masyarakat untuk turut berperan dalam proses penyelenggaraan layanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan, keluhan, bahkan krisis kepercayaan terhadap aparatur negara. Dalam konteks pembangunan daerah, keberhasilan pelayanan publik menjadi tolak ukur penting dalam mengukur efektivitas pemerintahan daerah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas yang harus dilakukan secara berkelanjutan di semua tingkatan pemerintahan, termasuk di tingkat desa.

Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat di capai karna aparat pemerintah desa seringkali belum mengetahui dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan yang dimiliki aparat pemerintah desa (Wuri et al., 2017). dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan klasik seperti rendahnya kualitas sumber daya manusia aparatur, minimnya sarana dan prasarana pendukung, lemahnya sistem pengawasan, hingga rendahnya transparansi dalam pengelolaan dana publik. Hal ini menyebabkan pelayanan publik di beberapa daerah belum berjalan secara optimal dan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Perbedaan kondisi geografis, sosial, dan ekonomi antar daerah turut memengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Daerah dengan sumber daya dan kapasitas aparatur yang terbatas sering kali mengalami kesenjangan dalam hal kualitas pelayanan.

Salah satu contoh nyata dapat ditemukan di wilayah Kabupaten Serang, khususnya di desa Baros Kecamatan Baros. Kecamatan ini merupakan salah satu daerah dengan karakteristik semi-perkotaan yang memiliki potensi ekonomi cukup besar, namun masih menghadapi berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu isu yang menonjol berkaitan

dengan pelayanan dan tata kelola pemerintahan desa. Permasalahan yang muncul mencerminkan adanya ketimpangan antara idealitas kebijakan pelayanan publik dengan kondisi implementasi di lapangan.

permasalahan pelayanan publik di Baros juga mencakup aspek transparansi dan akuntabilitas pemerintahan desa. Berdasarkan data yang beredar di masyarakat, diketahui bahwa terjadi kasus korupsi dana desa di Desa Baros dengan total mencapai sekitar Rp 4 miliar untuk periode 2023–2025. Kasus ini bukan hanya menimbulkan kerugian negara, tetapi juga berdampak serius terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Keterbukaan informasi desa masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal bagaimana masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai penggunaan dana desa, program pembangunan, dan kegiatan pemerintah desa. Berdasarkan prinsip *good governance*, transparansi dan partisipasi publik merupakan dua pilar penting yang harus dijaga untuk memastikan pemerintahan berjalan secara akuntabel.

Apabila kondisi ini terus dibiarkan, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan desa Baros akan semakin menurun. Kepercayaan publik merupakan modal sosial penting dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik. Ketika kepercayaan hilang, masyarakat cenderung bersikap apatis terhadap program pemerintah dan bahkan menolak kebijakan yang dikeluarkan.

Dengan demikian, penelitian mengenai Pengaruh kualitas pelayanan publik di kantor desa baros Kecamatan Baros, Kabupaten Serang menjadi penting untuk dilakukan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut, apa saja faktor yang menjadi penghambatnya, serta upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kajian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan bagi pemerintah daerah dalam rangka memperkuat tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Literature Review

2.1. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Secara konseptual, reliabilitas diartikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam model SERVQUAL, reliabilitas berarti kemampuan organisasi untuk melaksanakan janji layanan secara tepat dan tanpa kesalahan. Dalam konteks pelayanan publik, hal ini mencakup kemampuan aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas sesuai prosedur, memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan, serta menjamin hasil layanan sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam pelayanan publik di pemerintahan desa, reliabilitas dapat dilihat dari sejauh mana petugas mampu memberikan

layanan sesuai jadwal, ketentuan biaya, dan prosedur yang jelas tanpa adanya penyimpangan. Misalnya, pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan tepat waktu, atau pelaksanaan program bantuan yang sesuai sasaran. Apabila pelayanan tidak reliabel sering terlambat, berubah-ubah, atau tidak sesuai prosedur maka kepercayaan masyarakat terhadap instansi publik akan menurun. 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 (Fitriana & Anisa, 2024). Reliabilitas juga berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia yang memberikan pelayanan. Aparatur yang memiliki kemampuan dan tanggung jawab tinggi akan meningkatkan reliabilitas lembaga pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas, pelatihan, dan pengawasan menjadi faktor penting untuk menjaga keandalan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

2.2.Responsivitas

Responsivitas menggambarkan sejauh mana penyelenggara layanan publik memiliki kesediaan dan kecepatan dalam membantu serta menanggapi kebutuhan, keluhan, atau aspirasi masyarakat. Dimensi ini menekankan pentingnya sikap tanggap dan proaktif dari aparatur terhadap permasalahan yang dihadapi warga. Menurut teori pelayanan publik modern, responsivitas bukan hanya tentang kecepatan memberikan layanan, tetapi juga kemampuan untuk memahami kebutuhan masyarakat secara tepat dan memberikan solusi yang memuaskan. Responsivitas merujuk pada kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, merencanakan program pelayanan, dan mengembangkan inisiatif publik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan Masyarakat (Salamena & Emanuel, 2024).

Dalam konteks pelayanan publik di daerah seperti desa baros Kecamatan Baros, responsivitas bisa dilihat dari bagaimana aparatur desa menanggapi keluhan warga terkait program pemerintah, atau seberapa cepat pemerintah desa menindaklanjuti laporan penyalahgunaan dana desa. Responsivitas juga mencerminkan tingkat kepedulian penyelenggara terhadap kondisi Masyarakat apakah mereka peka terhadap kebutuhan masyarakat atau justru lamban dalam bertindak.

Pelayanan publik yang responsif akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, sementara pelayanan yang lamban, berbelit, atau tidak tanggap akan menimbulkan citra negatif terhadap instansi pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan sistem komunikasi, mekanisme pengaduan masyarakat, dan pelatihan etika pelayanan menjadi langkah penting dalam membangun responsivitas yang baik di lingkungan birokrasi publik.

2.3.Transparansi

Transparansi merupakan salah satu prinsip utama dalam good governance yang juga menjadi indikator penting kualitas pelayanan publik. Transparansi sebagai bagian dari prinsip standar pelayanan publik menjadi salah satu aspek yang mengalami banyak permasalahan dalam pelaksanaannya di Indonesia. Transparansi diartikan sebagai keterbukaan pemerintah dalam

memberikan informasi kepada publik mengenai kebijakan, prosedur, biaya, dan hasil pelaksanaan layanan. Menurut United Nations Development Programme (UNDP), transparansi berarti bahwa proses pengambilan keputusan dan pelaksanaannya dilakukan secara terbuka, serta informasi tersedia dan mudah diakses oleh mereka yang berkepentingan.

Dalam konteks pelayanan publik di desa, transparansi sangat erat kaitannya dengan pengelolaan dana publik, penyusunan program kerja, serta penyampaian informasi mengenai kegiatan pemerintahan desa. Ketika pemerintah desa secara terbuka menyampaikan laporan keuangan, program pembangunan, dan penggunaan dana desa, masyarakat akan lebih percaya dan terdorong untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembangunan. Sebaliknya, kurangnya transparansi sering kali menjadi pemicu terjadinya penyimpangan, korupsi, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah. Dalam system kepemimpinan sering ditemukan pimpinan yang tidak memiliki relasindan komunikasi yang tidak baik terhadap bawahannya. Justru hal ini selalu mengambil keputusan sendiri tanpa membuat musyawarah kepada bawahan dan masyarakatnya. Sehingga komponen - Komponen yang telah termuat di dalam rancana pelaksanaa desa, tidak diketahui oleh Masyarakat desanya. Cara pandangnya dalam hal ini yakni, segala kegiatan dan aktivitas manajemen desa telah berada pada Keputusan tersendiri. Artinya gaya kepemimpinan seperti ini sudah menunjukkan nama terbesar, dan jabatan yang diperolehnya.(Finowa'a, 2022).

Konsep transparansi pada pelayanan publik menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah diketahui oleh para pengguna dan stakeholder yang membutuhkan. transparansi berarti bahwa individu, kelompok, atau organisasi dalam hubungan akuntabilitas diarahkan tanpa adanya kebohongan atau motivasi tersembunyi, dan bahwa seluruh informasi kinerja lengkap dan tidak memiliki tujuan menghilangkan data yang berhubungan dengan masalah tertentu. (Pertiwi et al., 2021)

Contohnya, di Desa Baros yang mengalami kasus korupsi dana desa, lemahnya transparansi menjadi salah satu akar masalah. Minimnya akses masyarakat terhadap informasi anggaran menyebabkan terjadinya kecurigaan dan ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintahan desa. Oleh karena itu, penerapan transparansi dalam pelayanan publik dapat diwujudkan melalui penyediaan papan informasi publik, situs web desa, laporan keuangan terbuka, forum musyawarah desa, dan mekanisme pelaporan yang mudah diakses oleh masyarakat.

Transparansi bukan hanya sekadar kewajiban administratif, tetapi juga bentuk tanggung jawab moral pemerintah kepada masyarakat untuk memastikan bahwa setiap kebijakan dan penggunaan sumber daya publik dilakukan secara jujur dan terbuka.

2.4.Empati

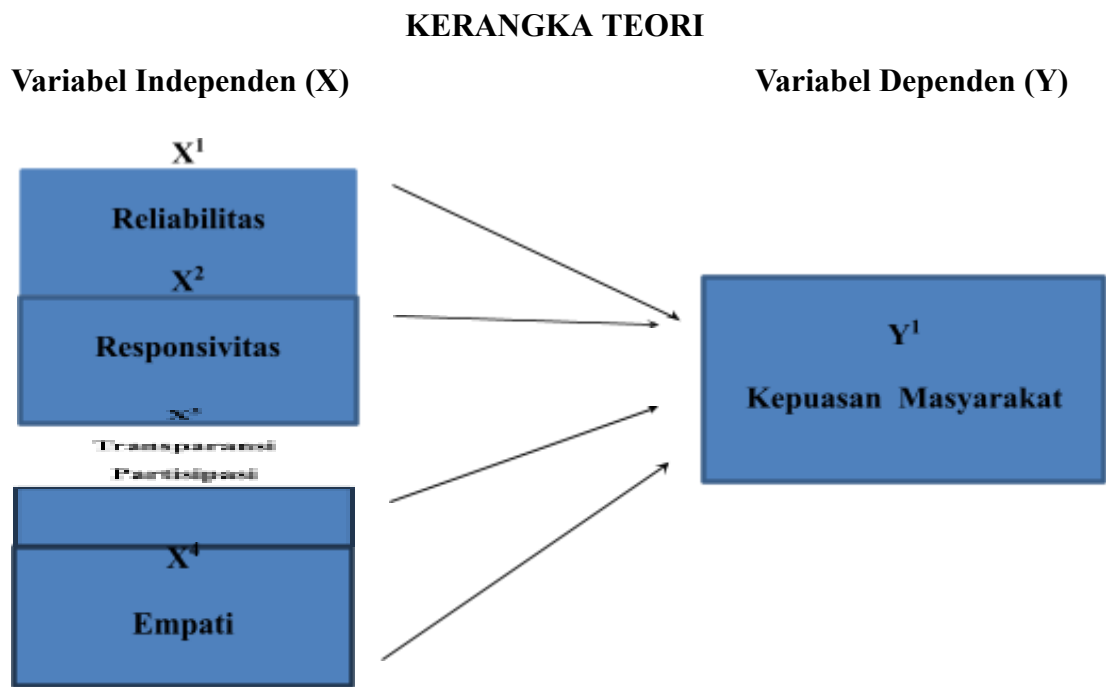
Empati dalam pelayanan publik berarti kemampuan aparatur untuk memahami dan merasakan kebutuhan, kondisi, serta harapan masyarakat dengan tulus dan tanpa diskriminasi. Dimensi ini berhubungan langsung dengan aspek kemanusiaan dalam pelayanan yakni sejauh

mana penyedia layanan menunjukkan perhatian, kepedulian, dan sikap sopan santun terhadap pengguna layanan. Dalam model SERVQUAL, empati mencakup perhatian pribadi (personalized attention), komunikasi yang ramah, serta perlakuan yang adil terhadap semua warga.

Empati menjadi sangat penting karena masyarakat sebagai penerima layanan tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga proses interaksi selama menerima pelayanan. Misalnya, dalam konteks pemerintahan desa, masyarakat akan merasa dihargai jika aparat desa bersikap terbuka, tidak arogan, dan benar-benar peduli terhadap aspirasi warga.

Empati juga mencerminkan orientasi pelayanan yang berpusat pada manusia (human-centered service), bukan sekadar prosedural. Aparatur yang memiliki empati akan lebih mampu menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman, adil, dan menghormati martabat setiap individu. Dalam praktiknya, penerapan empati dapat diwujudkan melalui pelatihan etika pelayanan publik, pendekatan komunikasi yang humanis, dan penerapan budaya pelayanan yang ramah serta inklusif. Empati mendorong orang untuk mampu memahami dan melihat permasalahan dari sudut pandang yang sesuai, agar dapat menempatkan diri dan memberi respon yang sesuai dengan permasalahan tersebut (NADEAK et al., 2019)

Pelayanan publik yang berlandaskan empati akan membangun hubungan emosional yang positif antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini berdampak pada meningkatnya kepercayaan publik, partisipasi warga, serta terciptanya citra positif terhadap lembaga pemerintahan sebagai pelayan masyarakat, bukan penguasa.



Gambar 1. Kerangka Kerja Teoritis

Hipotesis

(H₁) Reliabilitas (X¹) berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan Masyarakat (Y)

(H₂) Responsivitas (X²) berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan Masyarakat (Y)

- (H₃) Transparansi (X³) berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan Masyarakat (Y)
 (H₄) Empati (X⁴) berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan Masyarakat (Y)

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang menekankan pada pengumpulan dan analisis data numerik guna mengkaji Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Baros Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Baros Kab. Serang. Data diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat desa Baros yang tercatat dalam disduk capil, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur dari jurnal ilmiah, buku, laporan resmi, dan sumber daring yang relevan.

Penilaian persepsi responden terhadap masing-masing variabel menggunakan skala Likert (1. Sangat Tidak Setuju, 2.Tidak Setuju, 3. Netral, 4. Setuju, dan 5. Sangat Setuju). Skala ini digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang merepresentasikan konstruk variabel penelitian.

Pengumpulan data dilakukan selama dua bulan, mulai bulan Oktober–November 2025. Hal ini penting untuk memahami sejauh mana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Baros Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Baros Kab.Serang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran google forms. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di desa baros yang terdaftar dalam data penduduk di desa Baros. Berdasarkan data populasi di desa baros tahun 2025 tercatat sebanyak 63.692 jiwa. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10%, sebagaimana berikut:

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

Dengan:
 N = Jumlah sampel/Responden yang dibutuhkan
 N =63.692 (Jumlah populasi)
 E =0,1 (Margin error 10%)

$$\frac{63.692}{1+(63.692 (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{63.692}{1+636,92.}$$

$$n = \frac{636,92}{637,92}$$

$$n = 99,843241$$

$$n = 100(dibulatkan)$$

Berdasarkan rumus slovin diatas, diperoleh jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah sekitar 100 responden. Pemilihan responden menggunakan teknik non-probability purposive sampling. Distribusi responden mempertimbangkan keragaman geografis di desa baros, agar hasil penelitian merefleksikan keterwakilan wilayah secara proporsional. Data yang terkumpul di analisis menggunakan SEMpls guna untuk menguji adanya hubungan antar variabel dengan menguji; Uji Validitas, uji realibilitas, uji hipotesa, uji R-Square.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Data Respondent

Profil demografi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat desa baros kecamatan baros yang terdaftar dalam data penduduk di desa baros kecamatan Baros, yang terdiri dari laki-laki dan perempuan dengan rentang usia antara < 25 hingga > 36 tahun.

Characteristic		Frequency (F=100)	Percentage (%)
Gender	Perempuan	30	30%
	Laki-laki	70	70%
Usia	18-25	35	35%
	26-35	63	66%
	>36	2	2%

Tabel 1 menunjukkan profil demografi responden penelitian ini, ditemukan bahwa responden laki-laki mendominasi dengan persentase sebesar 73%, sedangkan responden perempuan berjumlah 27% dari total 100 responden. Temuan ini menunjukkan bahwa partisipasi laki-laki dalam merespons isu kualitas pelayanan publik di desa baros cukup tinggi, meskipun keterlibatan perempuan juga signifikan. Dari sisi usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif. Kelompok usia 26-35 tahun merupakan yang paling dominan dengan 66% responden, diikuti oleh kelompok usia 18–25 tahun sebanyak 30%, dan >36 tahun sebanyak 4%. Hal ini mencerminkan bahwa kalangan muda dan dewasa awal merupakan kelompok yang paling aktif dalam merespons kualitas pelayanan publik dan kepuasan Masyarakat

4.2 Research Variable Reliability

Table 1. Hasil Pemeriksaan Composite reliability dan Cronbach alpha

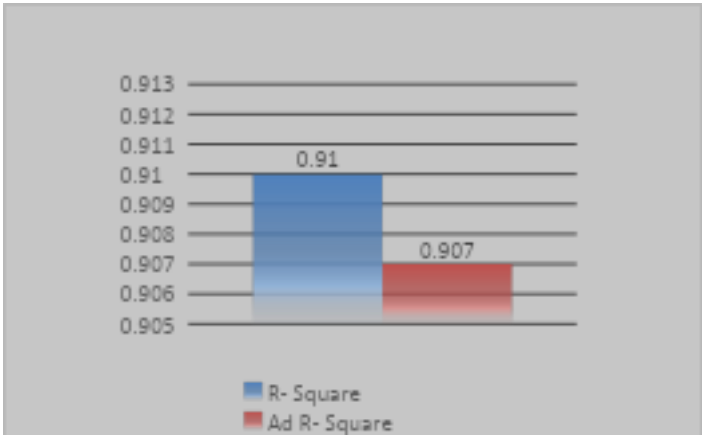
Construction	Cronbach's Alpha	Rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	
Empati	0.762	0.802	0.862	0.677	Reliable
Responsivitas	0.908	0.913	0.942	0.845	Reliable

Kepuasan Masyarakat	0.804	0.813	0.884	0.718	Reliable
Reliabilitas	0.868	0.871	0.920	0.792	Reliable
Transparansi	0.937	0.937	0.960	0.888	Reliable

Tabel 1 menjelaskan bahwa hasil uji reliabilitas (output Composite Reliability dan Cronbach Alpha) menunjukkan nilai masing-masing variabel mencapai > 0,70 untuk Composite Reliability & Cronbach Alpha (Nurdini dkk., 2022). Variable terhadap Kepuasan Masyarakat di desa baros mempunyai Composite Reliability sebesar 0.884 dan Cronbach Alpha sebesar 0.804. variabel dengan nilai terendah pada Empati adalah 0.762 dan 0.862. Dari berbagai penjelasan terkait hasil uji reliabilitas yang diperoleh nilai tertinggi dan terendah tidak kurang dari 0.70, maka dapat disimpulkan bahwa setiap penelitian dalam pengujian ini sudah mempunyai reliabilitas yang baik.

4.3 Regression Analysis

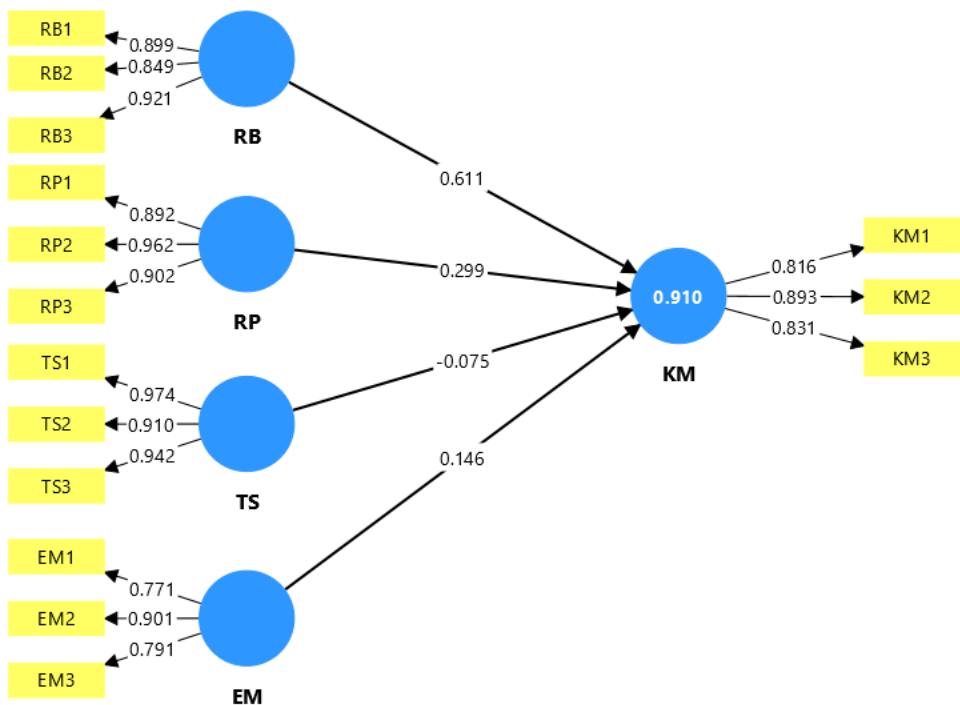
Tabel 2. Hasil Regresi Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan diagram 1 di atas, output Kepuasan Masyarakat (KM) menggambarkan Empati (EM), Reliabilitas(RB), Responsivitas (RP), dan Transparansi (TS) Sebesar 0.910. Artinya dapat disimpulkan Kepuasan Masyarakat sebesar 91,0% yang mana model struktural R-square mengidentifikasi terdapat 3 skala yaitu 19% - 33% (lemah), 33% - 67% (sedang), dan 67% (kuat/baik/substansial). Melihat hasil interpretasi hasil regresi dan R-square pada variable Diskursus Kepuasan Masyarakat, maka skala yang diperoleh berada pada kategori Kuat/Baik. Dilihat dari interpretasi hasil regresi dan R-square pada variabel Kepuasan Masyarakat diperoleh skala dengan kategori Kuat/Baik/substansial. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun cukup mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada Kepuasan Masyarakat. Artinya variabel yang digunakan dalam model regresi mempunyai hubungan yang signifikan dan kuat terhadap variabel Kepuasan Masyarakat sehingga dapat digunakan untuk memprediksi atau mengukur Kepuasan Masyarakat dengan tingkat akurasi yang relatif tinggi. Oleh karena itu, dari hasil uji regresi ini dapat disimpulkan bahwa variabel independen mempunyai pengaruh yang sangat erat terhadap variabel dependen.

4.4 Pengujian Hipotesis

Gambar 2. Output Bootstrapping



Source: diolah dari data primer, 2025

Di dalam Gambar 2, Pengujian hipotesis dilakukan antara variabel independen dan dependen dengan menggunakan metode bootstrapping pada SEMpls 4 untuk mengetahui validitas dan reliabilitas data penelitian. Pengujian ini menggunakan T-statistics dan P-values yang nantinya akan disajikan dalam bentuk t-tabel untuk mencari data penelitian yang valid tentunya untuk nilai T-statistics > 1,96 dan P-values < 0,05 (Nawawi, 2021). Tabel berikut menunjukkan hasil uji hipotesis “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Baros Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Baros Kab.Serang”

Tabel 3. Uji hipotesis Kepuasan Masyarakat

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	STDEV	T-Statistics		Hipotesis
				(O/STDEV	P value	
Empati-Kualitas Pelayanan Publik	0.146	0.153	0.074	1.981	0.048	Accepted
Reliabilitas-Kualitas Pelayanan Publik	0.611	0.599	0.107	5.731	0.000	Accepted
Responsivitas-Kualitas Pelayanan Publik	0.299	0.289	0.132	2.255	0.024	Accepted
Transparansi-Kualitas Pelayanan Publik	0.075	0.060	0.126	0.594	0.553	Rejected

Source: diolah dari data primer, 2025

Dalam penelitian ini telah dilakukan pengujian hipotesis. Hipotesis diterima ketika nilai P-Values lebih kecil dari 0,05. Selanjutnya bisa dilihat dari hasil dibawah ini:

a) Hipotesis Empati (I) – Kepuasan Masyarakat (KM)

Hipotesis 1 yang menyatakan Empati mempengaruhi kepuasan Masyarakat di desa baros secara positif dan signifikan, diterima. Dapat diartikan bahwa empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Baros Terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal yang paling essensial dalam peningkatan kualitas pelayanan Adalah kesetaraan hubungan antara Masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila Masyarakat pengguna layanan mempunyai posisi tawar yang sama dengan posisi tawar petugas pemberilayanan (Sutanto, 2016). Oleh karena itu pada penelitian ini Empati mempengaruhi Kepuasan Masyarakat mendukung dan sesuai dengan teori yang digunakan.

b) Hipotesis Reliabilitas (II) – Kepuasan Masyarakat (KM)

Hipotesis 2 yang menyatakan Kualitas Reliabilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik secara positif dan signifikan, diterima. Dapat diartikan bahwa Reliabilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. reliabilitas berarti kemampuan organisasi untuk melaksanakan janji layanan secara tepat dan tanpa kesalahan. Oleh karena itu Reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Baros mempengaruhi Kepuasan Masyarakat mendukung dan sesuai dengan teori yang digunakan.

c) Hipotesis Responsivitas (III) – Kepuasan Masyarakat (KM)

Hipotesis 3 yang menyatakan Kualitas Responsivitas Terhadap Kepuasan Masyarakat secara positif dan signifikan, diterima. Dapat diartikan bahwa Responsivitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat timbul salah satunya apabila masyarakat selaku pemohon pelayanan mendapat pelayanan yang baik dan responsif. Tentu tidak pelayanan yang responsif yang dapat mewujudkan kepuasan masyarakat, namun juga bentuk lain seperti tingkat kontribusi dan loyalitas dari aparatur desa selaku penyedia pelayanan terhadap instansi.(Wijayanto et al., 2018). Oleh karena itu Responsivitas di kantor desa baros Terhadap Kepuasayan Masyarakat mendukung dan sesuai dengan teori yang digunakan.

d) Hipotesis Trasparansi (IV) – Kepuasan Masyarakat (KM)

Hipotesis 4 yang menyatakan Kualitas Transparansi Terhadap Kepuasan Masyarakat. Tidak mempengaruhi kepuasan Masyarakat dan dapat diartikan bahwa Kualitas Transparansi tidak mempengaruhi kepuasan Masyarakat di desa Baros. Transparansi dalam pelayanan publik merupakan konsep yang penting dan menjadi penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk melaksanakan dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (good

governance). dimana transparansi juga adalah salah satu prinsip yang terdapat dalam good governance.(Irawan, 2018). Konsep transparansi menunjuk kepada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholders yang membutuhkan, Apabila suatu desa dalam pelayanan belum transparan maka hal tersebut belum sejalan dengan *good governance*.Oleh karena itu Transparansi tidak mempengaruhi Kepuasan Masyarakat tidak mendukung dan tidak sesuai dengan teori yang digunakan

5. Pembahasan

Penelitian ini menganalisis pengaruh empat faktor yaitu Empati, Reliabilitas, Responsivitas, Transparansi, terhadap Diskursus Kepuasan Masyarakat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tiga faktor memiliki pengaruh positif terhadap Diskursus Kepuasan Masyarakat di desa baros. Sedangkan satu faktor yaitu transparansi tidak mempengaruhi kepuasan Masyarakat secara Negatif dan tidak signifikan, ditolak, Melalui adopsi model penelitian ini, penelitian ini menemukan bahwa Hipotesis Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Diskursus Kepuasan Masyarakat , dalam penelitian ini diterima dengan nilai T statistics 1,981 dan P-value 0.048. Hasil ini menunjukkan bahwa Empati, memiliki peran penting dalam membentuk Kepuasan Masyarakat. Empati dalam penyelenggaraan layanan publik dapat dipahami sebagai kemampuan aparatur untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan kondisi masyarakat secara tulus. Bentuknya bisa berupa sikap ramah, mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian, serta memberikan solusi tanpa mengabaikan keadaan warga. Hasil menunjukkan bahwa peningkatan Empati melalui publikasi SOP layanan, Namun, terlepas dari pentingnya gaya kepemimpinan simbolis dan sikap empati dalam tatakelola pemerintahan, masih banyak tantangan yang dihadapi para pemimpin saat ini. Misalnya, di era digital dan informasi yang serba cepat, para pemimpin sering terjebak dalam tekanan untuk memberikan hasil yang cepat, yang dapat mengurangi fokus mereka pada aspek empati. Selain itu, perbedaan budaya dan nilai-nilai masyarakat juga dapat mempengaruhi cara pemimpin dalam mengekspresikan empati dan menggunakan simbol-simbol dalam kepemimpinannya. (Saputra et al., 2024).

Hipotesis Reabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini diterima dengan nilai T statistics 5.731 dan P-value 0.000. Hasil ini menunjukkan bahwa Reabilitas, memiliki peran penting dalam membentuk Kepuasan Masyarakat. Reliabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kemampuan lembaga atau petugas untuk memberikan layanan secara konsisten, tepat, akurat, dan dapat dipercaya. Hal ini berarti bahwa pelayanan selalu berjalan sesuai prosedur, memiliki waktu penyelesaian yang jelas, menghasilkan output yang akurat, serta tidak berubah-ubah meskipun dilaksanakan oleh petugas yang berbeda. Reliabilitas tidak hanya sekadar memastikan pelayanan tersedia, tetapi juga menjamin bahwa proses dan hasil layanan tetap stabil, mengikuti standar operasional yang telah ditetapkan, serta mampu memenuhi janji layanan kepada masyarakat. Dengan demikian, reliabilitas menjadi indikator penting bahwa pelayanan publik benar-benar

dapat diandalkan setiap waktu. Tingginya reliabilitas dalam pelayanan publik juga berhubungan erat dengan meningkatnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat, karena warga merasa mendapatkan layanan yang konsisten, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam konteks pemerintahan desa, reliabilitas mencerminkan kemampuan pemerintah desa menjalankan tugas dan memberikan pelayanan secara profesional, tepat, akurat, dan konsisten. Pemerintahan desa yang reliabel ditandai oleh ketepatan waktu dalam penyelesaian administrasi, konsistensi dalam pemberian layanan, serta penyampaian informasi yang benar dan berbasis data. Aparatur desa bekerja mengikuti prosedur dan standar operasional yang berlaku, serta menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan program maupun anggaran desa. Selain itu, pemerintahan desa yang reliabel responsif terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat, sehingga keberadaan pemerintah desa benar-benar dirasakan manfaatnya dan dapat diandalkan dalam mendukung kehidupan sehari-hari warga. Dengan reliabilitas yang kuat, kepercayaan publik terhadap pemerintahan desa akan meningkat, sehingga hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi semakin solid.

Hipotesis Responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Diskursus Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini diterima dengan nilai T statistics 2.255 dan P-value 0.024. Hasil ini menunjukkan bahwa Responsivitas, memiliki peran penting dalam membangun Kepuasan Masyarakat. Dalam pelayanan publik Responsivitas dari masyarakat memainkan peran penting dalam membangun Kepuasan Masyarakat yang berkualitas. Responsivitas juga berfungsi sebagai kemampuan penyelenggara pelayanan publik untuk cepat tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat, serta memberikan solusi yang tepat dan segera. Sikap responsif ini membuat masyarakat merasa diperhatikan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Responsivitas mengacu pada kemampuan pemerintah atau organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat dan menjadikannya dasar dalam pengambilan keputusan atau kebijakan serta dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik.(Syeftiani & Saadah, 2023). Pelayanan responsivitas merupakan bagian dari Good Governance dapat mempengaruhi berbagai kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja di berbagai bidang akan berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, responsivitas merupakan faktor yang sangat penting yang perlu ditingkatkan agar pengelolaan Dana Desa dapat berfungsi dengan baik.(Tiofilus, 2023)

Hipotesis Trasparansi tidak tidak mempengaruhi kepuasan Masyarakat dan dapat diartikan bahwa Kualitas Transparansi tidak mempengaruhi Kepuasan Masyarakat tidak mendukung dan tidak sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini diterima dengan nilai T statistics 0.594 dan P-value 0.553. Hipotesis yang menyatakan bahwa transparansi tidak mempengaruhi kepuasan Masyarakat tidak diterima, karena hasil uji statistik menunjukkan nilai T-statistic sebesar 0.594 dan P-value 0.553, yang berada jauh di atas batas signifikansi (0.05). Artinya, secara statistik tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas transparansi dan tingkat kepuasan masyarakat. Temuan ini tidak mendukung dan tidak sesuai dengan teori yang

digunakan dalam penelitian, yang pada umumnya menyatakan bahwa transparansi seharusnya meningkatkan kepuasan masyarakat. Salah satu prinsip tata kelola pemerintahan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 adalah transparansi. Hal ini bertujuan untuk menciptakan rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan memastikan tersedianya kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Instruksi untuk memastikan semua pihak memiliki kesempatan untuk mendapatkan akses informasi terkait kinerja instansi pemerintah tidak hanya ditujukan kepada pemerintah pusat dan daerah tetapi juga pemerintah desa.(Sofyani & Tahar, 2021). Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks yang diteliti, transparansi bukanlah faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat, sehingga variabel tersebut tidak memberikan pengaruh berarti.

6. Kesimpulan

Desa Baros Kecamatan Baros merupakan salah satu desa dengan pelayanan publik di Kabupaten Serang yang menjadi fokus penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Baros terhadap Kepuasan Masyarakat. Dinamika penyelenggaraan layanan dari Kantor Desa Baros dipengaruhi oleh praktik tata kelola seperti empati, reliabilitas, responsivitas, dan transparansi yang diuji dalam penelitian ini. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 100 responden yang dipilih secara purposive sampling dan dianalisis menggunakan SEM-PLS untuk menguji pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini digunakan empat variabel utama, yaitu empati, reliabilitas, responsivitas, dan transparansi sebagai indikator Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0.910, yang berarti bahwa 98,9% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh empat variabel tersebut. Hal ini memperlihatkan hubungan antar variabel berada dalam kategori yang sangat kuat. Berdasarkan hasil analisis, tiga faktor empati, reliabilitas, dan responsivitas terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sebaliknya, variabel transparansi tidak memberikan pengaruh signifikan. Hal ini terlihat dari nilai T-statistic sebesar 0.594 dan P-value 0.553, yang berada jauh di atas batas signifikansi 0.05, sehingga hipotesis bahwa transparansi mempengaruhi kepuasan masyarakat tidak diterima. Dengan demikian, meskipun tiga variabel lainnya berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, transparansi tidak menjadi faktor yang menentukan dalam konteks pelayanan di Kantor Desa Baros.

Keterbatasan dalam penelitian ini terutama terletak pada waktu pelaksanaan yang relatif singkat serta jumlah responden yang terbatas, sehingga mungkin belum sepenuhnya mencerminkan kondisi nyata masyarakat Desa Baros. Keterbatasan tersebut berpotensi memengaruhi kedalaman analisis dan generalisasi temuan penelitian. Untuk penelitian mendatang, disarankan agar cakupan geografis diperluas dan ukuran sampel diperbesar sehingga

hasil yang diperoleh dapat lebih merepresentasikan kondisi masyarakat secara menyeluruh. Selain itu, penggunaan metode campuran (*mixed methods*) juga dapat diterapkan untuk memahami mekanisme, dinamika, serta perubahan perilaku masyarakat dari waktu ke waktu secara lebih komprehensif. Studi lanjutan juga dapat menambahkan variabel atau konstruk independen baru guna memperkaya analisis dan memperdalam pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa.

Daftar Pustaka

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614.
- Finowa'a, S. (2022). Transparansi Pemerintah Desa dalam Menjalankan Program-Program di Desa Hilisoromi Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan. *FAGURU: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan*, 1(2), 239–250.
- Fitriana, F., & Anisa, R. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Kantor Desa terhadap Kepuasan dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Jurnal Global Futuristik*, 2(1), 64–75.
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *MADANI Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86–101.
- Mustanir, A., & Latif, A. (2020). Penerapan prinsip good governance terhadap aparatur desa dalam pelayanan publik di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 207–212.
- NADEAK, R., PANGKEY, M., & PALAR, N. (2019). EMPATI PEGAWAI DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BAHU. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 5(67).
- Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi Pada Pemerintahan Desa Bulo Timoreng). *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 130–139.
- Salamena, A. M. C., & Emanuel, A. W. R. (2024). Responsivitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dengan Inovasi Identitas Kependudukan Digital. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(2), 285–293.
- Saputra, F., Mahaputra, M. R., & Susanto, P. C. (2024). Peran Gaya Kepemimpinan Simbolik dan Sikap Empati terhadap Tata Kelola Pemerintahan: Studi Literature Review. *Jurnal Greenation Sosial Dan Politik*, 2(3), 111–119.
- Sofyani, H., & Tahar, A. (2021). Peran akuntabilitas dan transparansi pemerintah desa indonesia terhadap kepercayaan masyarakat desa: kasus di Kabupaten Bantul. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 4(1).

- Sutanto, S. H. (2016). Pengaruh Empati, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Penanganan Pengaduan Di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo. *Cakrawala*, 10(1), 57–66.
- Syeftiani, T., & Saadah, M. A. (2023). Responsivitas Dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 99–114.
- Tiofilus, T. (2023). *Responsivitas Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Dana Desa Tahun 2021 (Penelitian Deskriptif di Desa Gernis Jaya, Kecamatan Sepauk, Kabupaten Sintang, Provinsi Kalimantan Barat)*. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa" APMD".
- Wijayanto, A., Gunawan, P. I. K., & Alaydrus, A. (2018). *PENGARUH RESPONSIVITAS DAN KOMITMEN KERJA APARATUR DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKATDESA BUKIT PERMATA KECAMATAN KAUBUN KABUPATEN KUTAI TIMUR*.
- Wuri, R. R., Kaunang, M., & Pioh, N. (2017). KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, 1(1).