

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Sungkai Kecamatan Bajubang

¹Kasiyati Yunita Wulansari, ¹Sri Rosmawati, ²Budi Darma

¹Program Studi Manajemen, Universitas Graha Karya Muara Bulian

²Program Studi Manajemen, Universitas Jambi

Correspondence email: shekasih@gmail.com

Email: Srirosmawati44@gmail.com, budidarma@unja.ac.id

ABSTRAK.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungkai Kecamatan Bajubang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kantor Desa Sungkai, sedangkan sampel penelitian berjumlah 60 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat baik secara simultan dan parsial. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan publik yang didukung oleh pengelolaan sumber daya manusia yang efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Sungkai Kecamatan Bajubang.

Kata Kunci: kualitas pelayanan publik; manajemen sumber daya manusia; kepuasan masyarakat; pelayanan publik; pemerintahan desa.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of public service quality and human resource management on public satisfaction at the Sungkai Village Office, Bajubang District, both partially and simultaneously. The study employs a quantitative approach using a survey method. The population consists of community members receiving services at the Sungkai Village Office, while the sample comprises 60 respondents selected through purposive sampling. Data were collected via Likert-scale questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results indicate that public service quality and human resource management have a positive and significant effect on public satisfaction, both simultaneously and partially. This implies that improving public service quality—supported by effective human resource management—is a crucial factor in enhancing public satisfaction with the services provided at the Sungkai Village Office, Bajubang District.

Keywords: public service quality; human resource management; community satisfaction; public service; village government.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencerminkan kemampuan organisasi publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Pasolong, 2022). Sejalan dengan perkembangan konsep *good governance*, pelayanan publik saat ini mengalami perubahan paradigma dari pendekatan yang berorientasi pada birokrasi (*government oriented*) menjadi pendekatan yang berorientasi pada masyarakat (*citizen oriented*). Pergeseran paradigma tersebut menempatkan masyarakat sebagai pengguna layanan yang harus memperoleh pelayanan secara cepat, mudah, transparan,

adil, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Osborne, 2021).

Pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai regulasi, salah satunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang profesional, berkualitas, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 menetapkan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai instrumen evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Regulasi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator utama dalam mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Fenomena empiris menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi

berbagai tantangan. Laporan Ombudsman Republik Indonesia (2024) mengungkapkan bahwa masih terdapat penyelenggara pelayanan publik yang memperoleh tingkat kepatuhan sedang bahkan rendah terhadap standar pelayanan publik. Permasalahan yang masih sering ditemukan meliputi belum optimalnya kompetensi aparatur, rendahnya responsivitas dalam melayani masyarakat, ketidakpastian prosedur pelayanan, keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi, serta kurang optimalnya pengelolaan sumber daya manusia. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh aspek regulasi dan sarana prasarana, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas pengelolaan sumber daya manusia sebagai pelaksana pelayanan.

Dalam perspektif manajemen modern, sumber daya manusia merupakan aset strategis yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif melalui proses perencanaan, rekrutmen, pengembangan kompetensi, penilaian kinerja, pemberian motivasi, dan pengembangan karier akan menghasilkan aparatur yang profesional dan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Armstrong & Taylor, 2023). Hasibuan (2023) juga menjelaskan bahwa keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan manajemen dalam mengelola sumber daya manusia sehingga tercipta produktivitas kerja yang tinggi. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya diukur dari kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hardiyansyah (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik tercermin melalui dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Apabila dimensi-dimensi tersebut mampu dipenuhi secara optimal, maka masyarakat akan merasakan pelayanan yang memuaskan. Pendapat tersebut sejalan dengan Tjiptono (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan karena kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Kotler et al (2022) juga menegaskan bahwa kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan yang diterima.

Pada tingkat pemerintahan desa, kualitas pelayanan publik menjadi isu yang semakin penting karena desa merupakan unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Pemerintah desa berperan dalam memberikan berbagai pelayanan administrasi, seperti pelayanan kependudukan, surat-menyurat, administrasi pertanahan, serta pelayanan sosial lainnya. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di tingkat desa

akan memberikan dampak langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah desa. OECD (2023) menjelaskan bahwa organisasi publik yang mampu menghadirkan pelayanan yang berkualitas akan menciptakan nilai publik (*public value*) melalui peningkatan kepuasan masyarakat dan penguatan legitimasi pemerintah.

Kantor Desa Sungkai Kecamatan Bajubang merupakan salah satu institusi pemerintahan desa yang memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik di tingkat desa, Kantor Desa Sungkai dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Di sisi lain, peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari kemampuan aparatur desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara profesional. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik menjadi faktor penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan manajemen sumber daya manusia memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat maupun kinerja organisasi. Penelitian Ariyani & Hidayati (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan serta meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian Hussein et al (2022) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada sektor publik. Sementara itu, penelitian Anwar & Abdullah (2021) membuktikan bahwa praktik manajemen sumber daya manusia memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja organisasi. Penelitian Alomari et al (2020) menunjukkan bahwa pemberdayaan sumber daya manusia mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perbaikan proses internal organisasi. Selain itu, penelitian Alzoubi et al. (2022) juga menyimpulkan bahwa pengelolaan organisasi yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pengguna layanan.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian sebelumnya masih memiliki beberapa keterbatasan. Sebagian besar penelitian hanya berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tanpa mempertimbangkan manajemen sumber daya manusia sebagai faktor yang turut memengaruhi kepuasan masyarakat secara simultan. Di sisi lain, penelitian mengenai manajemen sumber daya manusia umumnya lebih banyak dikaitkan dengan peningkatan kinerja organisasi daripada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Selain itu, sebagian besar penelitian dilakukan pada instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun organisasi bisnis, sedangkan

penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan publik, manajemen sumber daya manusia, dan kepuasan masyarakat pada tingkat pemerintahan desa masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya dalam konteks pelayanan publik pada pemerintahan desa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungkai Kecamatan Bajubang, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen sumber daya manusia, sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Desa Sungkai dalam merumuskan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*) (Sugiyono, 2023). Metode penelitian yang digunakan adalah survei, yaitu pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden sebagai sumber data utama. Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Sungkai Kecamatan Bajubang Kabupaten Batang Hari. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang memperoleh pelayanan administrasi di Kantor Desa Sungkai. Berdasarkan data penelitian pada Kantor Desa Sungkai, responden berasal dari tiga dusun yang ada di Desa Sungkai, yaitu Dusun Suka Maju, Dusun Suka Damai, dan Dusun Suka Mujur. Sampel penelitian berjumlah 60 responden, yang masing-masing dusun diwakili oleh 20 responden yang dipilih secara acak sebagai kepala keluarga yang pernah memperoleh pelayanan di Kantor Desa Sungkai. Jumlah sampel tersebut dinilai telah memenuhi ketentuan analisis statistik multivariat sebagaimana dijelaskan Hair et al. (2022), khususnya untuk analisis regresi linier berganda dengan dua variabel independen.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian dengan menggunakan Skala Likert lima poin, yaitu skor 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju (Sugiyono, 2023). Variabel kualitas pelayanan publik

(X₁) diukur berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sebagaimana dikemukakan Hardiyansyah (2023). Variabel manajemen sumber daya manusia (X₂) diukur melalui indikator perencanaan sumber daya manusia, pengembangan kompetensi, penilaian kinerja, motivasi kerja, serta pengawasan yang mengacu pada Armstrong & Taylor (2023) serta Hasibuan (2023). Variabel kepuasan masyarakat (Y) diukur berdasarkan tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima yang mengacu pada konsep kepuasan pelanggan menurut Kotler et al (2022), Tjiptono (2022), serta indikator Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi jawaban responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat baik secara parsial maupun simultan. Model persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan : Y = variable Kepuasan (Y); X₁ = Variabel X1 (Kualitas Pelayanan); X₂ = Variabel X2 (Manajemen SDM); a = Kostanta; b₁ = Koefisien Kualitas Pelayanan; dan b₂ = Koefisien Manajemen SDM

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan masyarakat secara parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara simultan, serta koefisien determinasi (R²) untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat. Seluruh proses pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 25, sehingga analisis data dapat dilakukan secara sistematis, objektif, dan sesuai dengan prosedur penelitian kuantitatif.

HASIL

Tabel 1
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16,777	5,678		2,955	,005
Kualitas Pelayanan Publik	,394	,133	,313	2,951	,005
MSDM	1,060	,234	,481	4,532	,000

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 1 hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 16,777 + 0,394 X_1 + 1,060 X_2$$

Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

- Nilai konstanta (a) sebesar 16,777, yang berarti apabila variabel kualitas pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia dianggap konstan, maka nilai kepuasan masyarakat sebesar 16,777.
- Koefisien regresi variabel Pajak Pertambahan Nilai (b_1) sebesar 0,394 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan publik akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,394 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
- Koefisien regresi variabel harga (b_2) sebesar 1,060 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan manajemen sumber daya manusia akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1,060 satuan. Nilai

tersebut menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan kualitas pelayanan publik..

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji parsial dan uji simultan. Berikut hasil uji parsial dalam penelitian ini:

- Variabel Kualitas Pelayanan Publik memiliki nilai t hitung sebesar 2,951 dengan signifikansi 0,005, sedangkan nilai t tabel sebesar 1,671. Karena t hitung $> t$ tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat..
- Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki nilai t hitung sebesar 4,532 dengan signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih besar daripada t tabel sebesar 1,671, sehingga manajemen sumber daya manusia juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 2
ANOVA

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	445,403	2	222,702	21,209	,000
	Residual	598,530	57	10,501		
	Total	1043,933	59			

Sumber: data olahan

Hasil uji F menunjukkan nilai F-hitung sebesar 21,209 dengan tingkat signifikansi 0,000, sedangkan F-tabel sebesar 3,160; karena F-hitung $> F$ -tabel, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungkai Kecamatan Bajubang. Untuk nilai koefisien determinasi, hasil analisis menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,407. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 40,7%, sedangkan sisanya sebesar 59,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, fasilitas pelayanan, digitalisasi pelayanan, maupun karakteristik masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungkai Kecamatan Bajubang. Hal ini dibuktikan dengan nilai t -hitung sebesar 2,951 yang lebih besar dibandingkan t -tabel sebesar 1,671 serta nilai signifikansi sebesar 0,005 yang lebih kecil dari 0,05. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan yang tercermin melalui kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, keramahan aparatur, kemampuan memberikan informasi, serta tersedianya sarana dan

prasarana yang memadai mampu membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Hardiyansyah (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik diukur melalui dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Apabila kelima dimensi tersebut dapat diterapkan secara optimal oleh penyelenggara pelayanan publik, maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Temuan penelitian ini juga mendukung pendapat Tjiptono (2022) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu determinan utama dalam menciptakan kepuasan pengguna jasa. Senada dengan itu, Kotler et al (2022) menyatakan bahwa kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sungkai menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain kualitas pelayanan publik, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai t -hitung sebesar 4,532 $> t$ -tabel sebesar 1,671 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, serta koefisien regresi sebesar 1,060. Nilai tersebut menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan variabel

yang memiliki kontribusi paling besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dibandingkan variabel kualitas pelayanan publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa kompetensi aparatur desa, kedisiplinan, pembagian tugas yang jelas, motivasi kerja, serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur yang memiliki kemampuan, integritas, dan orientasi pelayanan yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini mendukung teori Armstrong & Taylor (2023) yang menyatakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang efektif melalui perencanaan, pengembangan kompetensi, penilaian kinerja, serta pemberian motivasi akan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Pendapat tersebut diperkuat Hasibuan (2023) yang menyatakan bahwa keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Anwar & Abdullah (2021) yang menyimpulkan bahwa praktik manajemen sumber daya manusia memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja organisasi sehingga berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai F-hitung sebesar 21,209 > F-tabel sebesar 3,160 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungkai Kecamatan Bajubang. Selanjutnya, nilai Adjusted R Square sebesar 0,407 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 40,7%, sedangkan sisanya sebesar 59,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, pemanfaatan teknologi informasi, ketersediaan fasilitas pelayanan, maupun karakteristik masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah desa dalam mengelola sumber daya manusianya secara efektif. Dengan kata lain, pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan aparatur yang kompeten, profesional, disiplin, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep *Public Service Logic* yang dikemukakan Osborne (2021), yang menjelaskan bahwa nilai pelayanan publik tercipta melalui interaksi antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Semakin baik kualitas interaksi tersebut, maka semakin tinggi pula nilai pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Hasil

penelitian ini juga memperkuat kajian Hussein et al (2022) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan salah satu determinan utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada organisasi sektor publik. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sungkai perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pengembangan kompetensi aparatur, peningkatan disiplin dan profesionalisme, penyempurnaan prosedur pelayanan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah desa, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungkai Kecamatan Bajubang. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa, baik dari aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, maupun bukti fisik pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungkai Kecamatan Bajubang. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang baik melalui peningkatan kompetensi, disiplin, motivasi, pembagian tugas yang jelas, serta profesionalisme aparatur desa mampu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungkai Kecamatan Bajubang. Besarnya nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan sebagian variasi kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, peningkatan kepuasan masyarakat memerlukan upaya yang terpadu melalui perbaikan kualitas pelayanan publik sekaligus penguatan manajemen sumber daya manusia sebagai unsur utama dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Alomari, K. A., Aljawarneh, N. M., & Alomari, Z. S., 2020. The role of empowerment in improving internal process, customer satisfaction, learning and growth. *Management Science Letters*, 10(4), 841–848.
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.10.013>
- Alzoubi, H. M., Ahmed, G., Al-Gasaymeh, A., Al Kurdi, B., 2022. Empirical study on sustainable supply chain strategies and customer satisfaction.

Uncertain Supply Chain Management, 10(4), 1369–1374.

<https://doi.org/10.5267/j.uscm.2022.8.009>

Anwar, G., Abdullah, N. N. (2021). The impact of Human Resource Management practice on organizational performance. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(1), 35–47.
<https://doi.org/10.22161/ijebm.5.1.4>

Ariyani, N., Hidayati, S., 2021. Influence Of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 18(2), 98–109.

Armstrong, M., Taylor, S., 2023. *Armstrong's handbook of human resource management practice*, 16th ed. Kogan Page.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., 2022. *Multivariate data analysis* (9th ed.). Cengage Learning.

Hardiyansyah. 2023. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.

Hasibuan, M. S. P., 2023. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Hussein, A., Hapsari, R., Yulianti, I., 2022. Public service quality and citizen satisfaction: A systematic literature review. *Public Policy and Administration*, 21(2), 145–162.

Kotler, P., Keller, K. L., Chernev, A., 2022. *Marketing management*, 16th Global Edition. Pearson.

OECD. 2023. *Government at a Glance 2023*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/3d5c5d31-en>

Ombudsman Republik Indonesia. 2024. *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024*. Ombudsman Republik Indonesia.

Osborne, S. P., 2021. Public service logic: Creating value for public service users. *Public Management Review*, 23(12), 1817–1836.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1720357>

Pasolong, H., 2022. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sugiyono. 2023. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tjiptono, F., 2022. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.