

PENGARUH STATUS SOSIAL EKONOMI ORANG TUA DAN MOTIVASI BELAJAR TERHADAP MINAT MELANJUTKAN STUDI KEPERGURUAN TINGGI PADA KELAS XII SMAN 20 KABUPATEN TANGERANG

Hikmatul Latifah¹, Femi Handayani², Andi Yustira Lestari³

¹Economic Education Program, Universitas Islam Syekh – Yusuf Tangerang
hikmatullatifah173@gmail.com

²Economic Education Program, Universitas Islam Syekh – Yusuf Tangerang
fhandayani@unis.ac.id

³Economic Education Program, Universitas Islam Syekh – Yusuf Tangerang
andilestari@unis.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengukur dan mengetahui kepuasan masyarakat pada kantor desa Sukawali Kabupaten Tangerang ditinjau dari aspek pendidikan, dengan menggunakan dua variabel bebas (kualitas pelayanan, dan motivasi kerja). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat di Desa Sukawali Kabupaten Tangerang. Penelitian ini memiliki populasi sebanyak 252 orang dan sampel sebanyak 155 orang. Metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan uji analisis regresi berganda, uji t hipotesis dan uji hipotesis f dengan bantuan program SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menemukan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada kantor Desa Sukawali dengan nilai thitung = 3,343 dan signifikansi 0,001. Sedangkan variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Sukawali dengan nilai t hitung = 6,857 dan signifikansi 0,000.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Masyarakat dan Kantor Desa*

1. Pendahuluan

Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektifitas fungsi pemerintahan itu sendiri. Menurut penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan menjadi hak setiap warga negara baik mengenai barang, jasa, dan juga pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik, namun demikian kenyataan yang terjadi penyelenggaraan pelayanan publik belum memuaskan secara signifikan selama ini. Mengukur keberhasilan suatu bangsa dapat dilihat dari sebagaimana pencapaian tujuan pemerintah pada saat ini, yaitu dengan cara pemberian service yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan publik seringkali menjadi ukuran paling mudah dipahami sejauhmana kinerja pemerintah dalam melaksanakan fungsi-fungsinya. Permasalahan pelayanan seringkali masih terdapat temuan-temuan berbagai masalah yang klasik diantaranya pelayanan berbelit-belit, tidak adanya atau masih belum diterapkannya standar pelayanan minimal, tidak adanya kejelasan biaya yang tertera sehingga hal ini dapat menyebabkan maraknya

Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) serta masih banyaknya pegawai yang tidak berorientasi kepada Tugas, Pokok dan Fungsinya (Tupoksi) nya sebagai pemberi layanan publik hingga mengabaikan masyarakat penerima layanan yang ingin dapat informasi.

Pelayanan Publik dikembangkankan berdasarkan client yaitu mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi sehingga pelayanan yang dikembangkankan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya dalam hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyediaan jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi Era Globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari

segi kualitas maupun dari segi kualitas pelayanan. Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Harapan seluruh masyarakat adalah perbaikan pelayanan publik di Era Reformasi. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang sebagian yang ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang lambat dalam memberikan pelayanan juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti. Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. (Nurhidayati, 2018). Sehubungan dengan kinerja pegawai tentu harus dapat diukur melalui motivasi kerja yang tinggi agar atas meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Karena masyarakat pada umumnya sebagai pemegang kedaulatan penuh atas kendali Serta berjalannya roda pemerintahan, sehingga sudah selayaknya kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dan sangat penting, dengan demikian jika seorang

pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasa puas atas kinerja pegawai. Sesuai yang dikemukakan oleh (Kurniawan et al., 2018) bahwa “Kepuasan Masyarakat yang menimbulkan kinerja merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan. Disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya”. Jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang dalam arti tidak memuaskan tentu masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan merasakan kurang puas. Penilaian terhadap kualitas kinerja secara penuh oleh masyarakat. Sesuai dengan yang dikatakan oleh (Kurniawan et al., 2018) mengemukakan bahwa, kepuasan masyarakat yang menimbulkan kinerja merupakan perasaan atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan. Disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual

produk setelah pemakaiannya. Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintahan kecamatan sampai dengan pemerintahan Desa yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Desa juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional. Pemerintah Desa suatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab bagaimanapun baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya Aparat Pemerintah Desa yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Keberhasilan instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Adanya Pemerintah Desa sebagai aparat pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula. Seorang aparat pemerintah di Desa dituntut untuk selalu bekerja dengan semangat yang tinggi

sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lambat dan malas. Semangat kerja bagi Pemerintah Desa diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Desa disamping memiliki semangat kerja yang tinggi dituntut pula untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan adalah salah satu variabel yang cukup penting dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan umum. (Dewi, 2019) Pemerintahan Desa terdiri atas Kepala Desa, Perangkat Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Kepala Desa adalah pimpinan penyelenggaraan pemerintahan Desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Badan Permusyawaratan Desa (BPD) merupakan lembaga perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan Desa. Anggota BPD adalah wakil dari penduduk Desa bersangkutan berdasarkan keterwakilan wilayah. Anggota BPD terdiri dari Ketua Rukun Warga, Pemangku adat, golongan profesi, pemuka agama dan tokoh masyarakat. Masa jabatan anggota BPD adalah 6 tahun dan dapat diangkat atau diusulkan kembali untuk 1 kali masa jabatan berikutnya. Pimpinan dan anggota BPD tidak diperbolehkan merangkap jabatan sebagai Kepala Desa dan Perangkat Desa. Badan

Permusyawaratan Desa (BPD) berfungsi menetapkan Peraturan Desa bersama Kepala Desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat (Kuncoro, 2017).

Berdasarkan studi kasus yang ada di KANTOR DESA SUKAWALI dibagian pelayanan ada 3 orang layanan KTP-el, mereka menjawab bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan. Masih terdapat beberapa permasalahan pada sebagian indikator kepuasan. Untuk indikator keadilan mendapatkan pelayanan, pegawai cenderung menampilkan sikap apriori kepadamasyarakat. Dengan demikian tuntutan akan kelayakan pelayanan sesungguhnya ada pada pemerintahan desa atau kelurahan. Penunjukan utama seorang warga Negara akan dilihat dari identitas kependudukannya. Kesibukan sebuah desa akan bentuk pelayanan dokumen kependudukan ini sangat bergantung pada potensi yang tersedia pada desa atau kelurahan. Mobilitas penduduk datang dan pergi akan mencerminkan potensi yang adadidesa atau kelurahan itu. Bila potensi yang bersedia cukup menjanjikan maka mobilitas arus manusia yang datang dan pergi pun akan megikuti tren ini. Sehingga akan mengikuti pula tingkat kepadatan atau jumlah penduduk desa atau kelurhan tersebut. Pada akhirnya akan ditunjukan pula dari kebergaman suku bangsa dan

agama warga yang berdomisili diwilayah atau lingkungan desa atau kelurahan yang bersangkutan. Jarak desa ini yang letaknya lumayan jauh dari kecamatan atau kota kabupten. Dengan demikian, pelayanan publik lebih dominan bertumpu pada pemerintah desa. Permasalahannya adalah ketika kondisi yang jauh dari kota ini menyebabkan dalam pengurusan beberapa dokumen oleh pihak pemerintahan desa meyebabkan munculnya permasalahan baru antara lain akan membawa dampak pada kemungkinan adanya biayatambahan yang harus ditanggung. Misalnya akan memunculkan biaya tranportasi sehingga kadang banyak ceritaatau pengalaman dari sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yangmengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintahan DesaSukawali.

Dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Desa Sukawali terjadi pungutan biaya “adinitrasi” dan biaya “transportasi” di tingkat RT dan Desa. Pungutan inilah yang menjadi satu hal yang membuat sebagian masyarakat sangat memberatkan. Padahal yang diberikan hanya berupa surat keterangan dan bebebrapa surat pengantar kepada camat saja. Karena proses pembuatan KTP dan KK akan dilakukan di kantor

kecamatan. (Mayasari, 2020)

Agar Pemerintah Desa dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka pemerintah desa harus memiliki semangat kerja yang tinggi. Kualitas pelayanan yang prima dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas suatu pelayanan publik dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya adalah faktor kemampuan dan motivasi pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Para petugas pelayanan harus kompeten dalam melaksanakan tugasnya, hal ini berarti petugas harus mengetahui dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan sehingga petugas dapat melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin. Jika seorang Aparat Pemerintah Desa mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Dalam hal ini, kualitas pelayanan publik yang dimaksud oleh penulis yang ingin mengetahui sejauh mana Aparat Desa Sukawali Kecamatan Pakuhaji Kabupaten Tangerang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Nurhidayati, 2018)

Berkaitan dengan uraian diatas, maka penulis tertarik ingin melakukan penelitian terhadap pemberian kualitas pelayanan

Desa Sukawali Kecamatan Pakuhaji Kabupaten Tangerang. Oleh karena itu penulis mengangkat judul penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Sukawali Kecamatan Pakuhaji Kabupaten Tangerang”.

2. Metode Penelitian

Metode deskriptif merupakan metode yang mendeskripsikan secara faktual dan objektif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada kantor Desa Sukawali. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai gambaran deskripsi umum tentang objek yang diteliti melalui sampel data /atau populasi.

Tes pada penelitian ini menggunakan uji analisis regresi berganda. Adapun populasi dalam penelitian ini berjumlah 252 orang dan sampel pada pada penelitian ini berjumlah 155 orang masyarakat di Desa Sukawali. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket (*quisitioner*). Kepuasan masyarakat pada kantor Desa Sukawali adalah variabel dependen yang diukur oleh beberapa aspek prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan dan kenyamanan.

Menurut Sugiyono (2018)

analisis regresi berganda atau multikolinearitas digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen dengan skala pengukuran interval dan rasio dalam suatu persamaan linier.

→ untuk sampel (1)

= $b_0 +$ Dimana :

- Y_i = Variabel dependen
- b = Koefisien regresi
- $X_1, X_2,$ = Variabel independen
(kualitas pelayanan dan motivasi kerja)
- e = Residual

Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan uji t. Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Keterangan:

$t = t$ -hitung

b = koefisien regresi yang diestimasi
Std. error $b =$ standar error dari yang telah diestimasi

Sehingga apabila nilai t hitung sudah diketahui, maka dibandingkan dengan nilai t table, untuk melihat masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Maka dapat dinyatakan, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tetapi jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a

diterima.

Selanjutnya Uji statistik F digunakan untuk mengetahui semua variabel independen yang dimasukan ke

dalam model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Adapun rumus uji F sebagai berikut:

$$(3) \quad t = \frac{b}{\text{Std.error } b}$$

Keterangan

F_h : F hitung

R : Koefisien korelasi ganda

k : Jumlah variabel

independenn : Jumlah sampel

$$KM = 0,541 + 0,177KP + 0,417MK$$

Dari hasil Uji F tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga F_{table} . Untuk taraf kesalahan 5% dengan dk pembanding = k dan dk penyebut = $(n-k-1)$. maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut, jika $F_{hitung} > F_{table}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh variabel independen secara simultan/bersama-sama terhadap variabel dependen. Dan jika $F_{hitung} < F_{table}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh variabel independen secara simultan/bersama-sama terhadap variabel dependen.

3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1 Analisis Regresi Berganda dan Uji Parsial

Model	T	Sig.
-------	---	------

1	(Constant)	0.27 2	0.786
	x1	3.34 3	0.001
	x2	6.87 5	0

Sumber: SPSS versi 25

Model regresi berganda yang digunakan dalam pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Sukawali dapat ditulis:

$$KM = \alpha_0 + \alpha_1 KP + \alpha_2 MK + \varepsilon$$

Berdasarkan hasil estimasi maka dapat diketahui besarnya konstanta $\alpha_0 = 0,541$ dan coefisient regresi $\alpha_1 = 0,177, \alpha_2 = 0,417$ persamaan regresinya adalah:

$$KM = 0,541 + 0,177KP + 0,417MK$$

Jika kualitas pelayanan pegawai meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan masyarakat desa sukawali akan meningkat sebesar 0,177 atau sebaliknya. Sedangkan jika motivasi kerja meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan masyarakat desa sukawali meningkat sebesar 0,417 satuan atau sebaliknya.

Selanjutnya adalah uji hipotesis parsial yang pertama menjelaskan bahwa berdasarkan hasil estimasi regresi menunjukkan bahwa nilai t- hitung= 3,343 > t- tabel = 1,7770 atau p value sig. = 0,001 < 0,05, jadi dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa

Sukawali. Sementara berdasarkan hasil estimasi regresi yang kedua menunjukkan bahwa nilai t- hitung= 6,857 > t- tabel = 1,7770 atau p value sig. = 0,000 < 0,05, jadi dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Sukawali. Sehingga secara parsial variabel bebas memberikan pengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 2 Uji Simultan

Model	F	Sig.	
1	Regression	100.044	.000 ^b
	Residual		
	Total		

Sumber: SPSS versi 25

Adapun uji selanjutnya adalah uji hipotesis F atau uji simultan. Berdasarkan table dan model regresi diatas maka dapat diketahui bahwa Nilai F hitung adalah 100,004 yang selanjutnya dibandingkan dengan nilai F table. Sedangkan nilai F table.nya adalah 3,06, maka dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} = 100,004 > F_{table} = 3,06$ dan P_{value} sebesar $0.000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan secara bersama sama antara kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Sukawali.

Pengaruh Status Sosial Ekonomi Orang Tua dan Motivasi Belajar Secara Bersama sama terhadap Minat Melanjutkan Studi ke Perguruan Tinggi

Berdasarkan hasil estimasi analisis data penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Sukawali Kecamatan Pakuhaji. Sehingga dapat digambarkan bahwa ketika kualitas pelayanan tinggi maka kepuasan masyarakat akan semakin tinggi. Hasil ini serupa dengan (Kuncoro, 2017; Nurhidayati, 2018) yang menyatakan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan tinggi dengan sangat kuat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur yang dapat melihat kepuasan seseorang dalam merasakan kegiatan yang dilakukan oleh salah satu bagian atau organisasi. Hal tersebut serupa dengan pernyataan (Kuncoro, 2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor yang perlu diperhatikan dalam menghantarkan kebermanfaatan nilai dari sebuah organisasi untuk seseorang, sehingga semuanya merasakan kepuasan yang sangat tinggi.

Sedangkan hasil analisis data selanjutnya pada penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga dapat digambarkan bahwa semakin tinggi motivasi yang diberikan oleh internal maupun eksternal diri maka semakin tinggi juga

kepuasan masyarakat atas kerja pegawai desa. Hasil ini sesuai dengan penelitian (Ruakhilah Diniyah, 2016; Yakup, 2017) yang menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan salah satu unsur yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kantor desa.

Motivasi kerja pegawai merupakan bagaian dominan yang tidak bisa dipisahkan dalam memberikan pengaruh kepada kepuasan seseorang. Hal ini disebabkan karena motivasi kerja pegawai merupakan sebuah pemberian semangat kepada pegawai, sehingga dapat mengantarkan kebermanfaatan nilai yang sesuai dan diinginkan oleh seseorang. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan (Ruakhilah Diniyah, 2016) yang menyatakan bahwa motivasi kerja adalah hal yang perlu ada dalam menciptakan kepuasan seseorang atas pekerjaan pegawai organisasi atau instansi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa Sukawali Kecamatan Pakuhaji. Hal ini dapat dilihat dari hasil estimasi regresi yang menunjukkan bahwa nilai t -hitung = 3,343 > t -tabel = 1,7770 atau p value sig. = 0,001 < 0,05. Secara garis besar kualitas pelayanan merupakan faktor yang

dominan memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

2. Motivasi kerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan, terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa Sukawali Kecamatan Pakuhaji, sehingga apabila motivasi yang diberikan sangat tinggi maka minat kepuasan masyarakat juga sangat tinggi. Hal ini dapat dilihat dari hasil estimasi regresi yang menunjukkan bahwa nilai t -hitung = 6,857 > t -tabel = 1,7770 atau p value sig. = 0,000 < 0,05. Secara garis besar motivasi kerja merupakan faktor dominan yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
3. Secara bersama sama kualitas pelayanan dan motivasi kerja memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa Sukawali. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji simultan yang menyatakan bahwa Nilai F hitung = 100,044 > F table = 3,06 dan P value sebesar 0.000 < 0,05.

5. Referensi

- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (15th ed.). Rineka Cipta.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., Haris A., Ekonomi, J. P., Ekonomi, F., Pendidikan, U., & Singaraja, G. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*. 11(1), 21–32.
- Dewi, A. S. (2019). *Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. 2(1), 18–23.
<https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34954>
- Dotulong, L., & Assagaf, S. (2015). *Pengaruh Disiplin, Motivasi Dan Semangat Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 639–649.
- Haryanto, A. T., & Dewi, S. N. (2020). *FIGUR KEPEMIMPINAN MEMEDIASI PENGARUH KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Masyarakat Yang Mencari Pelayanan di Kantor Desa Kabupaten Sragen)*. 8(2), 174–183.
- Kuncoro, S. B. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur*. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 5(2), 234–245.
- Kurniawan, A., Utomo, K. P., & Emita, I. (2018). *Penerapan Motivasi Kerja Sebagai Ciri Kualitas Pegawai Untuk Mendorong Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pelayanan Kecamatan Bekasi Utara*. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*, 3(September), 95–105. http://jurnal.stiks-tarakanita.ac.id/index.php/JAK/arti_cle/view/161/104
- Mayasari, A. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar*. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Nasrullah, M., Salam, R., Pratiwi, D., & Niswaty, R. (2017). *Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Keyahbandaran Utama Makassar*. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 18(2), 206. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i2.1505>
- Noor, J. (2017). *Metode Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. In Suwito (Ed.), *Perpustakaan Nasional : Katalog Dalam Terbitan (KDT)* (1st ed.). PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Nurhidayati, S. N. & D. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Lingkungan Kamtibmas Aparat Pemerintah Desa terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Landono*. *Journal of Economic and Business*, 1(79), 29–38.
- Ruakhilah Diniyah. (2016). *No Title. Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pemerintahan Desa*, 05.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (28th ed.). Alfabeta dan R&D (28th ed.). Alfabeta.
- supranto, J. (2015). *Statistik : Teori dan Aplikasi Edisi Kedelapan* (8th ed.). ERLANGGA.
- Yakup, Y. (2017). *Pengaruh Keterlibatan Kerja Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai*. *Perisai : Islamic Banking and Finance Journal*, 1(3), 273. <https://doi.org/10.21070/perisai.v1i3.1112>