



Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur

The Influence Of Workplace Facilities And Service Quality On Community Satisfaction At The Suka Banjar Village Office, Tetap Subdistrict, Kaur Regency

Pitriya Anggun Sari ¹⁾; Ahmad Soleh ²⁾; Yudi Irawan Abi ³⁾

^{1,2,3)} Study Program of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ pitriyaanggunsari@gmail.com

How to Cite :

Sari. P. A., Soleh. A., Abi. Y.I . (2025). The Influence Of Workplace Facilities And Service Quality On Community Satisfaction At The Suka Banjar Village Office, Tetap Subdistrict, Kaur Regency. Jurnal Pakar Manajemen. 2(1).

ARTICLE HISTORY

Received [06 Agustus 2025]

Revised [09 September 2025]

Accepted [11 September 2025]

KEYWORDS

Workplace Facilities, Service Quality, Community Satisfactio .

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Peningkatan kinerja pegawai pada instansi pemerintah dalam hal pelayanan administrasi, yang telah disediakan oleh lembaga penyelenggara publik dalam hal fasilitas kerja dan pelayanan, dapat diartikan sebagai sumber daya fisik yang terdapat dalam suatu organisasi yang ditawarkan kepada masyarakat, terutama pada Kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur adalah tugas dan tanggung jawab yang harus di laksanakan sesuai amanat undang-undang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik kuesioner, dengan sampel sebanyak 1000 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regresi linier berganda $Y = 26.889 + 0,332 X_1 + 0,125 X_2 + 3.417..$ Dimana koefisien bernilai positif, atau searah antara variabel fasilitas kerja (X_1), kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur. Hasil menunjukkan bahwa hasil uji fasilitas kerja (X_1) menunjukkan thitung 5.336 > ttabel 1.660 dan sigfinikasi 0,000 < 0,05, maka hasil dari hipotesa H_a diterima dan H_o ditolak, berarti fasilitas kerja (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur. Hasil uji kualitas pelayanan (X_2) menunjukkan thitung 2.026 > ttabel 1.660 dan sigfinikasi 0,045 < 0,05, maka hasil dari hipotesa H_a diterima dan H_o ditolak, berarti kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur. Berdasarkan perbandingan nilai Fhitung dengan Ftabel maka nilai Fhitung lebih besar daripada nilai Ftabel yaitu 17.314 > 2,70, maka disimpulkan bahwa Menerima Hipotesa, artinya ada pengaruh simultan antara fasilitas kerja (X_1) kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur. Hal ini terlihat pada tingkat signifikansi 0,000 < 0,05.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the influence of workplace facilities and service quality on community satisfaction at the suka banjar village office, tetap subdistrict, kaur regency. the data collection method in this study used a questionnaire technique, with a sample of 1,000 respondents. the results of the study show that the multiple linear regression equation is $y = 26.889 + 0.332 x_1 + 0.125 x_2 + 3.417.$ the coefficients are positive, indicating a direct relationship between the variables of workplace facilities (x_1) and service quality (x_2) and community satisfaction at the suka banjar village office, tetap subdistrict, kaur regency. the results indicate that the test for workplace facilities (X_1)

shows a t-count of 5.336 > t-table of 1.660 and a significance value of 0.000 < 0.05, thus the alternative hypothesis (ha) is accepted and the null hypothesis (ho) is rejected. this means that workplace facilities (X1) have a positive and significant influence on community satisfaction at the suka banjar village office, tetap subdistrict, kaur regency. the test for service quality (X2) shows a t-count of 2.026 > t-table of 1.660 and a significance value of 0.045 < 0.05, so the alternative hypothesis (ha) is accepted and the null hypothesis (ho) is rejected. this means that service quality (x2) has a positive and significant influence on community satisfaction at the suka banjar village office, tetap subdistrict, kaur regency. based on the comparison between the f-count and the f-table, the f-count value is greater than the f-table value, which is 17.314 > 2.70. therefore, it is concluded that the hypothesis is accepted, meaning there is a simultaneous influence between workplace facilities (X1) and service quality (X2) on community satisfaction at the suka banjar village office, tetap subdistrict, kaur regency. this is shown by the significance level of 0.000 < 0.05.

PENDAHULUAN

Sejak reformasi birokrasi periode ketiga ditetapkan, terdapat perubahan reformasi birokrasi Indonesia, salah satunya ialah peningkatan kinerja pegawai pada instansi pemerintah dalam hal pelayanan administrasi, barang dan jasa yang telah disediakan oleh lembaga penyelenggara publik dalam hal fasilitas. Fasilitas dapat diartikan sebagai sumber daya fisik yang terdapat dalam suatu organisasi sebelum suatu pelayanan jasa ditawarkan kepada masyarakat. Fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan dan dipakai oleh pegawai untuk melaksanakan tugas yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu pekerjaan.

Pemerintah harus mempunyai berbagai macam kelengkapan fasilitas kerja seperti gedung kantor, komputer, meja, kursi, lemari dan fasilitas pendukung lainnya seperti kendaraan dinas. Sebab, fasilitas kerja merupakan sebuah bentuk pelayanan terhadap pegawai dalam menunjang kinerja. Menurut Asri, (2019:14) fasilitas kerja merupakan sarana yang diberikan organisasi untuk mendukung jalannya roda organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemegang kendali, fasilitas kerja yang tersedia akan memberikan dampak yang positif bagi pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai. Maka, fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan dan dipakai dalam bentuk sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan pegawai sehingga dapat memperlancar penyelesaian tugas.

Akan tetapi, fasilitas kerja yang ada di Kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur sebagaimana tidak layak lagi dipergunakan, seperti laptop, meja, kendaraan dinas dan lain sebagainya. Fenomena ini, semestinya menjadi perhatian khusus pemerintah daerah untuk menindaklanjuti kebutuhan sarana dan prasarana secara rutin. Karena kantor kelurahan merupakan bagian dari pelayanan masyarakat dalam melakukan sistem administrasi. Namun, petugas di Kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur tetapi berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dalam segala hal.

Kualitas layanan yang diberikan oleh aparat desa juga memegang peran penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan masyarakat. Dimensi kualitas layanan seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik merupakan indikator utama yang memengaruhi kepuasan publik terhadap layanan yang mereka terima. Pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah akan menciptakan pengalaman positif yang mendorong kepercayaan masyarakat terhadap institusi desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur.

Menurut Mutiawati et al., (2019:7), menyatakan kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa. Maka, kualitas pelayanan merupakan aktivitas atau tindakan yang diberikan kepada pelanggan pada dasarnya tidak berwujud, dan apabila kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan harapannya, maka dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat di desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur.

Namun, kualitas pelayanan sering kali diabaikan, sehingga terkadang masyarakat merasa kecewa, karena sering petugas beranggapan bahwa tugas dan tanggungjawabnya adalah sebagai pelayan masyarakat. Padahal hal inilah yang menjadi kewajiban bagi petugas di kantor desa dalam memberikan kepuasan masyarakat dalam menyelesaikan semua administrasi data, apalagi saat ini sistem yang dilakukan sudah menggunakan sistem digital dan dapat dilihat dalam suatu bentuk link.



Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin besar pula kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam mendukung program-program desa. Menurut Sitepu dan Sihombing (2023:8) kepuasan masyarakat merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui atau bisa dikatakan kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan (expectation) pelanggan dengan persepsi/ pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami). Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana digitalisasi sistem dan kualitas layanan yang diterapkan di kantor desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur, sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan publik berbasis digital yang efektif dan berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengembangan. Menurut Hasibuan (2019:10), mengatakan “manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan dan dipakai oleh pegawai untuk melaksanakan tugas yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu pekerjaan. Menurut Asri, (2019:14) fasilitas kerja merupakan sarana yang diberikan organisasi untuk mendukung jalannya roda organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemegang kendali, fasilitas kerja yang tersedia akan memberikan dampak yang positif bagi pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Jenis-jenis Fasilitas Kerja

Menurut Sofyan dalam Asnawi, Melan Angriani (2019:28) jenis-jenis fasilitas kerja terdiri dari:

1. Mesin dan peralatannya yang merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada di perusahaan.
2. Prasarana yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas perusahaan, diantaranya adalah jembatan, jalan, pagar dan lainnya.
3. Perlengkapan kantor, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di perkantoran. Seperti, perabot kantor (meja, kursi, lemari dan lainnya), peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer dan alat hitung lainnya).
4. Peralatan inventaris yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat-alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan, inventaris kantor, inventaris pabrik, inventaris laboratorium, inventaris gudang dan lainnya.
5. Tanah, yaitu asset yang terhampar luas baik yang digunakan ditempat bangunan, maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan.
6. Alat transportasi, yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas perusahaan seperti kendaraan (truk, tractor, mobil, motor dan lainnya).

Indikator Fasilitas Kerja

Menurut Asri, (2019:15) terdapat beberapa indikator fasilitas kerja, yaitu sebagai berikut:

1. Sesuai dengan kebutuhan
- Fasilitas kerja yang disediakan dapat digunakan sesuai kebutuhan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
1. Mampu mengoptimalkan hasil kerja
 2. Pegawai mampu memberikan hasil kinerja yang baik sesuai fasilitas kerja yang digunakan.
 3. Mudah dalam penggunaan
 4. Fasilitas kerja yang disediakan sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dan haruslah mudah digunakan, agar pekerjaan tidak terhambat.
 5. Mempercepat proses kerja

6. Fasilitas yang memadai dan berfungsi dengan baik akan mempercepat pekerjaan dan pegawai dapat memberikan hasil yang terbaik.
7. Penempatan ditata dengan benar
8. Fasilitas kerja yang digunakan dalam membantu proses kerja diletakkan di tempat yang sesuai

Kualitas Layanan

Mutiawati et al., (2019:7), menyatakan kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa. Sedangkan, menurut Usmara dalam Pattaray et al., (2021:11) kualitas pelayanan merupakan suatu sikap yang dihasilkan dari membandingkan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja perusahaan seperti yang dipersepsikan konsumen.

Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Moenir (2019:88) menyatakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

1. Faktor Kesadaran
Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan
2. Faktor Aturan
Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.
3. Faktor Organisasi
Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai
4. Faktor Pendapatan
Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu
5. Faktor Keterampilan dan Kemampuan
Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia
6. Faktor Sarana Pelayanan
Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Indikator Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman & Anggraini (2021:3) indikator didalam kualitas pelayanan yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Tangibles (yang teramati) yaitu kualitas pelayanan berupa penampilan fisik fasilitasnya, teknologi pendukung, dan tampilan karyawannya.
2. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan dan keandalan perusahaan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness (ketanggapan) yaitu berupa kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan) yaitu berupa kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empathy (empati) yaitu berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian dari karyawan terhadap konsumen.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Sitepu dan Sihombing (2023:8) kepuasan masyarakat merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui atau bisa dikatakan kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan (expectation) pelanggan dengan persepsi/pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami). Sedangkan menurut Karim, et al



(2020:3) kepuasan masyarakat adalah suatu pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat

Menurut Kepmen PAN Nomor 16 tahun 2014, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

Indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat menurut Kotler dan Keller dalam Ulfa Tuhasanah (2024:8) yaitu:

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dengan yang dirasakan oleh masyarakat.
2. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan masyarakat untuk menggunakan kembali pelayanan yang diberikan.
3. Kesediaan untuk merekomendasi, merupakan kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan, Sugiyono (2021:16).

Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner tentang Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur. Sampel yang pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Kuesioner. Metode Analisis melalui Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Determinasi (R^2). Uji t (Uji Parsial) dan Uji F (Uji Simultan) dengan menggunakan program SPSS, versi 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode cronbach alpha, yaitu jika uji reliabilitas bersama sama terhadap seluruh pertanyaan. Sesuatu dapat dikatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha $> 0,60$. Realibilitas pada setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel.1 Hasil Uji Reliabilitas Pada Instrumen Variabel Fasilitas Kerja (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Kepuasan Masyarakat (Y)

<i>Variable</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	<i>Description</i>
Fasilitas Kerja (X_1)	0,767		Reliabel
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,776		Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,651		Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Dari tabel di atas, dapat dilihat hasil pengujian reliabilitas instrumen dihitung dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 26 diperoleh hasil Cronbach Alpha (α) $> 0,60$, maka semua instrumen dinyatakan Handal.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda merupakan metode analisis yang digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi, analisis regresi linear berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya dua atau lebih Sugiyono, (2021:277). Hasil regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.889	3.417		7.869	.000
	X1	.332	.062	.467	5.336	.000
	X2	.125	.062	.177	2.026	.045

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Olah Data, 2025.

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai Konstanta regresi sebesar 26.889 artinya jika tidak ada variabel fasilitas kerja (X1), kualitas pelayanan (X2) nilainya 0 (nol), maka kepuasan masyarakat (Y) nilainya adalah 26.889.
- Koefisien regresi sebesar 0,332 artinya jika variabel fasilitas kerja (X1) nilainya 0 (tidak ada nilai), maka kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,332 koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif atau searah antara fasilitas kerja (X1) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur.
- Koefisien regresi sebesar 0,125 artinya jika variabel kualitas pelayanan (X1) nilainya 0 (tidak ada nilai), maka kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,125 koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif atau searah antara kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur.

Hasil Uji Determinasi (R²)

Tabel. 3. Hasil Uji Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.513 ^a	.563	.548	2.68306

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil Olah Data, 2025.

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh angka R² (R Square) sebesar 0,563 atau (56,3%). Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar (56,3%) atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model ini mampu menjelaskan sebesar (56,3%) variasi variabel dependen. Sedangkan sisanya sebesar 43,7% dari (100% - 56,3%) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini

Hasil Uji t

Tabel. 4 Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.889	3.417		7.869	.000
	X1	.332	.062	.467	5.336	.000
	X2	.125	.062	.177	2.026	.045

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olah Data, 2025.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diambil keputusan bahwa:



1. Hasil uji fasilitas kerja (X1) menunjukkan thitung 5.336 > ttabel 1.660 dan sigfinikasi 0,000 < 0,05, maka hasil dari hipotesa Ha diterima dan Ho ditolak, berarti fasilitas kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur.
2. Hasil uji kualitas pelayanan (X2) menunjukkan thitung 2.026 > ttabel 1.660 dan sigfinikasi 0,045 < 0,05, maka hasil dari hipotesa Ha diterima dan Ho ditolak, berarti kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel.5 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	249.277	2	124.638	17.314	.000 ^b
	Residual	698.283	97	7.199		
	Total	947.560	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil olah data, 2025.

Berdasarkan perbandingan nilai Fhitung dengan Ftabel maka nilai Fhitung lebih besar daripada nilai Ftabel yaitu 17.314 > 2,70, maka disimpulkan bahwa Menerima Hipotesa, artinya ada pengaruh simultan antara fasilitas kerja (X1) kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Ddesa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur. Hal ini terlihat pada tingkat signifikansi 0,000 < 0,05.

Pembahasan

Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Ddesa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji fasilitas kerja (X1) menunjukkan thitung 5.336 > ttabel 1.660 dan sigfinikasi 0,000 < 0,05, maka hasil dari hipotesa Ha diterima dan Ho ditolak, berarti fasilitas kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur. Dengan demikian, fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan dan dipakai dalam bentuk sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan pegawai sehingga dapat memperlancar penyelesaian tugas pegawai pada kantor desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Ddesa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji kompetensi (X2) menunjukkan thitung 2.026 > ttabel 1.660 dan sigfinikasi 0,045 < 0,05, maka hasil dari hipotesa Ha diterima dan Ho ditolak, berarti kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan aktivitas atau tindakan yang diberikan kepada pelanggan pada dasarnya tidak berwujud dan apabila kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan harapannya, maka dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Pengaruh Fasilitas Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Ddesa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur

Berdasarkan perbandingan nilai Fhitung dengan Ftabel maka nilai Fhitung lebih besar daripada nilai Ftabel yaitu 17.314 > 2,70, maka disimpulkan bahwa Menerima Hipotesa, artinya ada pengaruh simultan antara fasilitas kerja (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur. Hal ini terlihat pada tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, hasil penelitian yang dilakukan bahwa ada pengaruh secara simultan antara fasilitas kerja (X1) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur”, memperoleh kesimpulan bahwa:

1. Hasil penelitian regresi linier berganda $Y = 26.889 + 0,332 X_1 + 0,125 X_2 + 3.417$. Dimana koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif atau searah antara variabel fasilitas kerja (X_1), kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur.
2. Hasil uji fasilitas kerja (X_1) menunjukkan thitung 5.336 > ttabel 1.660 dan sigfinikasi $0,000 < 0,05$, maka hasil dari hipotesa H_a diterima dan H_o ditolak, berarti fasilitas kerja (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur.
3. Hasil uji kualitas pelayanan (X_2) menunjukkan thitung 2.026 > ttabel 1.660 dan sigfinikasi $0,045 < 0,05$, maka hasil dari hipotesa H_a diterima dan H_o ditolak, berarti kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur.
4. Berdasarkan perbandingan nilai Fhitung dengan Ftabel maka nilai Fhitung lebih besar daripada nilai Ftabel yaitu $17.314 > 2,70$, maka disimpulkan bahwa Menerima Hipotesa, artinya ada pengaruh simultan antara fasilitas kerja (X_1) kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur. Hal ini terlihat pada tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$

Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka penulis memberikan saran kepada pegawai kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur, yakni:

1. Kepada kepala Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur diharapkan untuk menambah fasilitas kerja lagi bagi pegawai, sebab pegawai tidak perlu bingung dalam mengerjakan suatu pekerjaan, dikarenakan fasilitas yang lengkap akan mudah untuk digunakan dalam bekerja pegawai kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur kedepannya.
2. Bagi pimpinan, perlu memperhatikan pengetahuan dan keahlian yang dimiliki pegawai dalam meningkatkan program pengembangan layanan, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur lebih baik lagi.
3. Untuk peneliti selanjutnya, agar dapat menambah variabel lain selain variabel fasilitas kerja dan kualitas kerja, seperti variabel disiplin kerja, reward atau penghargaan dan lain sebagainya, dalam meningkatkan pelayanan kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur kedepannya

DAFTAR PUSTAKA

- Asri. 2019. “Pengaruh Kompensasi, fasilitas Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Rektorat UIN Alauddin Makassar”. *YUME : Journal of Management*, 2(1)
- Hasibuan, H. M. 2019. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kepmen PAN Nomor 16 tahun 2014, *ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik*.
- Kotler dan Keller & Ulfa Tuhasanah. 2024. “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Raba Kota Bima”. *Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis*, (pISSN 2354-970X : eISSN 3025-9096) 7(1), 2024, 01-08.
- Mutiawati et al., 2019. *Kinerja Pelayanan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: Deepublish.
- Moenir. 2019. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara Pusat
- Sofyan & Asnawi, Melan Angriani. 2019. *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas*. Gorontalo; CV. Athra
- Samudra.Sitepu dan Sihombing. 2023. “Analisis Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Jasa Akuntan PT Eriadi Fatkhur Rokhman Medan”. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 8311-8318.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kaulitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.Parasuraman & Anggraini (2021