

Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Interaksi, Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa GIRIPURNO

Miranda Venska Ardiana*)

Khalikussabir)**

Afi Rachmat Slamet*)**

Email : mirandaardiana@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality, interaction quality and service facilities on community satisfaction in Giripuro village. This study uses a verification method with a quantitative approach. and uses a Likert scale as a measurement tool. The sample of this study was selected using a nonprobability sampling technique with a snowball sampling technique with a total of 83 respondents. Primary data were collected through questionnaires distributed via Google Forms. Data testing uses validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression tests, hypothesis tests, and determination tests with the help of SPSS 26 software. The results of this study indicate that service quality, interaction quality, and service facilities have a simultaneous effect on community satisfaction. Service quality partially affects community satisfaction. Interaction quality partially affects community satisfaction. Service facilities partially affect community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Interaction Quality, Service Facilities, Community Satisfaction

Pendahuluan

Latar Belakang

Pada era revolusi industri 5.0 saat ini, perkembangan teknologi yang pesat menuntut manusia untuk terus mengikuti alur zaman agar tidak tergerus. Revolusi industri memberikan dampak perubahan dalam cara hidup, cara kerja, dan cara komunikasi. Perkembangan teknologi yang ada pada saat ini juga disebabkan oleh adanya revolusi industri, dalam hal ini revolusi industri memberikan banyak peluang kepada manusia, namun juga banyak tantangan yang harus dihadapi dengan kreativitas dan keterampilan yang baik. Dengan adanya zaman yang terus berkembang maka perlu adanya manajemen sumber daya manusia. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) telah bergeser menjadi pendekatan yang lebih berorientasi pada manusia dengan fokus pada pengembangan potensi karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Pemerintah Desa Giripurno dengan zaman yang terus berkembang fasilitas yang diberikan juga terus berkembang dan juga semakin maju mulai dari ekonomi, pendidikan, kesehatan, budaya, dan pembangunan. Hal tersebut disambut dengan antusias oleh warga masyarakat dengan respons yang positif berdampak dengan layanan yang diberikan, layanan tersebut diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Akan tetapi ada beberapa masalah yang harus di benahi oleh pemerintah desa mengenai interaksi layanan yang masih kurang maksimal dan fasilitas layanan ada yang rusak sehingga tidak bisa digunakan oleh masyarakat sekitar.

Menurut Supriadi (2022), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) berfokus pada pengembangan sumber daya manusia dengan menjalankan berbagai fungsi, seperti perencanaan, perekrutan, pelatihan, peningkatan karier karyawan, serta inisiatif pengembangan perkantoran. Sementara itu, Suwanto dalam Supriadi (2022) menyebutkan bahwa MSDM merupakan bagian dari

manajemen umum yang mencakup aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Peran MSDM sangat penting dalam pemerintahan, karena sebaik apa pun sarana dan prasarana yang tersedia, efektivitasnya tetap bergantung pada pengelolaan sumber daya manusia yang optimal. Dalam penelitian Efendi (2024), yang berjudul *"Kualitas Pelayanan dan Lokasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik,"* menemukan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam memengaruhi kepuasan masyarakat di Kelurahan Nanga Bulik. Selain itu, faktor lokasi pelayanan juga berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa bertujuan untuk mengatur tata kelola desa guna meningkatkan kualitas layanan publik. Sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di tingkat desa, pemerintah desa memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan serta harapan warganya. Dalam penelitian yang dilakukan Anshary, (2024) yang berjudul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara"* menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak terhadap kepuasan masyarakat. Dengan penyelenggaraan layanan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan pemerintahan desa pun akan meningkat. Kepuasan masyarakat memiliki peran yang sangat vital dalam berbagai aspek, antara lain stabilitas sosial di mana masyarakat yang puas akan cenderung lebih stabil, mendukung kebijakan pemerintah, dan meningkatkan reputasi sebuah instansi tersebut.

Selain memberikan kualitas layanan yang baik, staf dari sebuah instansi juga harus memberikan kualitas interaksi yang baik pula. Kualitas interaksi sendiri merupakan kemampuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dengan masyarakat mencakup kecepatan respons, ketepatan informasi, dan empati dalam komunikasi. Dalam proses interaksi dengan konsumen tentunya Pemerintah Desa harus memiliki fasilitas yang memadai. Menurut Tjiptono (2019: 23), fasilitas layanan adalah elemen fisik yang harus tersedia dalam suatu instansi sebelum jasa diberikan kepada konsumen. Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan respons positif dari masyarakat, yang pada akhirnya berdampak baik terhadap persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial kualitas layanan, kualitas interaksi, dan ketersediaan fasilitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Giripurno.

Tinjauan Pustaka

Hasil Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang melakukan penelitian diantaranya adalah:

Efendi (2024), dalam penelitiannya yang berjudul *"Kualitas Pelayanan dan Lokasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik,"* menemukan bahwa kualitas pelayanan berperan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat di Kelurahan Nanga Bulik. Selain itu, faktor lokasi pelayanan juga berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, baik kualitas pelayanan maupun lokasi pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

Anshary, (2024) dalam penelitiannya yang berjudul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara"* menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak terhadap kepuasan masyarakat.

Anantama & Sari, (2024) Dalam penelitiannya yang berjudul *"Pengaruh Kinerja, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Balonggebang Kecamatan Gondang)"*. Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat

Waromi, (2023) dalam studi mereka yang berjudul *"Pengaruh Kinerja, Kualitas Layanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Desa Balonggebang Kecamatan"*

Gondang)" menunjukkan bahwa variabel kinerja, kualitas layanan, dan fasilitas secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pahrin, (2023) dalam penelitian berjudul "*Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo*" mengungkapkan bahwa kualitas interaksi dan kualitas lingkungan fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, kualitas hasil memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan. Secara keseluruhan, ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pemerintahan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo.

Tinjauan Teori

Teori Servqual (Servis Quality Model)

Servqual merupakan teori yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang pelanggan terima dari penyaji layanan. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu (Pasuraman, 1990).

Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, kepuasan masyarakat merujuk pada data serta informasi yang mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat. Data ini diperoleh melalui pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif terhadap pendapat masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara layanan publik, dengan mempertimbangkan perbandingan antara harapan dan kebutuhan mereka. Sedangkan Menurut (Kepemimpinan, 2022) kepuasan adalah hasil perbedaan antara pekerjaan yang dilakukan dengan tujuan, ketika kinerja pegawai berada di bawah harapan maka masyarakat akan mengalami kekecewaan. Menurut Tjiptono dan Candra, (2018) mencetuskan beberapa indikator kepuasan masyarakat, antara lain :

1. Kebutuhan dan keinginan
2. Persepsi terhadap kinerja
3. Perasaan puas

Kualitas Layanan

Menurut Waromi (2023), kualitas pelayanan merupakan evaluasi yang dilakukan oleh konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima, sesuai dengan harapan masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi ekspektasi, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut baik dan memuaskan. Hidayat dan Sulistyani (2021) berpendapat bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, maka dari itu sebuah instansi harus memberikan pelayanan yang serius dan baik dengan meningkatkan semua aspek yang mendukung. Menurut (Purba et.al, 2023) menuliskan bahwa kualitas layanan terdiri dari beberapa indikator, di antaranya :

1. *Reability*
2. *Responsiveness*
3. *Assurance*
4. *Tangibles*
5. *Empathy*

Kualitas Interaksi

Parasuraman et al. (2019) berpendapat bahwa kualitas interaksi dapat diukur melalui elemen-elemen seperti kecepatan respon, empati, dan kemampuan dalam layanan untuk memahami kebutuhan pelanggan. Sementara itu, Gronroos (2021) menekankan bahwa interaksi layanan yang berkualitas dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, di mana pengalaman positif dalam berinteraksi bisa meningkatkan nilai pelanggan terhadap kualitas layanan. Dalam penelitian oleh Baker et al.(2021), indikator kualitas interaksi pada pelayanan publik mencakup beberapa elemen, di antaranya :

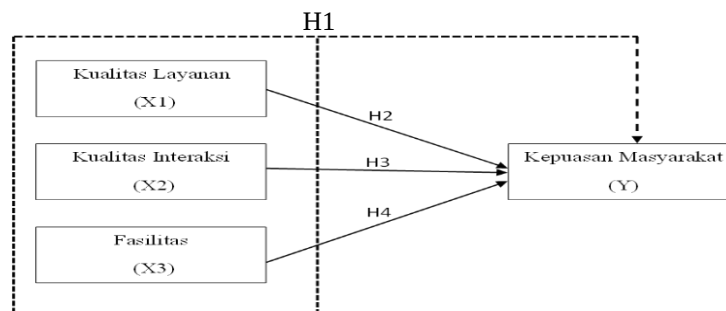
1. Kecepatan Respons
2. Kejelasan Komunikasi
3. Empati
4. Keterlibatan Emosional
5. Transparansi

Fasilitas

Menurut (Anggoro, 2024) fasilitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menunjang dalam perusahaan jasa kepada konsumennya. Sedangkan menurut kotler dalam Anggoro, dkk. (2024) mencetuskan bahwa fasilitas pelayanan merupakan suatu peralatan yang berbentuk fisik dan telah disediakan oleh pihak instansi untuk menunjang kepuasan masyarakat. Menurut Tjiptono (2014) indikator fasilitas terbagi menjadi beberapa aspek, yakni :

1. Fasilitas Fisik
2. Ketersediaan Layanan
3. Teknologi Pendukung

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Keterangan :

- : Pengaruh Simultan
 : Pengaruh Parsial

Berdasarkan gambar 1. kerangka konseptual di atas dapat diambil sebuah hipotesis sebagai berikut:
 H1 : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas interaksi, dan Fasilitas secara simultan terhadap kepuasan masyarakat

H2 : Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat

H3 : Pengaruh Kualitas Interaksi terhadap kepuasan masyarakat

H4 : Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan masyarakat

Metodologi Penelitian

Jenis Riset

Penelitian ini menerapkan metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa penelitian verifikatif bertujuan untuk menguji teori serta menghasilkan metode ilmiah guna menentukan status hipotesis, apakah dapat diterima atau harus ditolak. Dalam penelitian ini, pendekatan

verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis terkait pengaruh kualitas layanan, kualitas interaksi, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Desa Giripurno.

Populasi

Menurut Sugiyono (2018:17), populasi merupakan sekumpulan objek atau subjek dalam suatu wilayah yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai bahan penelitian untuk diambil kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah masyarakat Desa Giripurno, dengan jumlah penduduk berusia di atas 17 tahun sebanyak 500 orang.

Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi. Pengambilan sampel lebih sering digunakan peneliti untuk membantu di berapa sektor, yaitu waktu yang digunakan oleh peneliti lebih efisien, dan lebih cepat. Penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik penentuan sampel dengan *snowball sampling*. Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin* dengan tingkat kesalahan yang di toleransi 10% didapatkan jumlah sampel sebesar 83 responden.

Metode Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan metode kuesioner atau angket sebagai teknik utama untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2018). Kuesioner disebar secara daring dengan beberapa item pernyataan yang telah disiapkan, di mana responden memberikan tanggapannya terhadap pernyataan kuesioner dengan menggunakan skala *likert*.

Metode Analisis Data

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji Validitas ini dilakukan untuk mengukur valid atau tidak validnya suatu kuesioner (Ghozali, 2018) Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner bisa dan mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur, yaitu untuk memastikan apakah alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dan memberikan hasil yang konsisten jika pengukuran diulang (Ghozali, 2018).

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi, serta variabel independen dan dependen, terdistribusi secara normal. Tujuan dari uji normalitas adalah untuk memastikan apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal. (Ghozali, 2018)

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda (Ghozali, 2018).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan varian residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh dari lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2018:95).

Uji Hipotesis

Uji F

Uji statistik F pada dasarnya digunakan untuk menentukan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

Uji T

Menurut Ghozali (2018), uji t pada dasarnya digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen secara terpisah dalam menjelaskan variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien determinasi (*Adjusted R²*) pada dasarnya mengukur sejauh mana model mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen. Nilai koefisien ini berada dalam rentang 0 hingga 1. Semakin kecil nilai *R²*, semakin terbatas kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Hasil penelitian dan Pembahasan

Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas dengan membandingkan nilai korelasi terhadap nilai r tabel. Suatu data dianggap valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel. Dalam penelitian ini, dengan jumlah responden sebanyak 83 orang dan derajat kebebasan ($df = n - 2 = 83 - 2 = 81$) pada tingkat signifikansi 0,01, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,2780. Oleh karena itu, seluruh pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan sah dan layak sebagai data penelitian.

Uji Reliabilitas

Merujuk pada uji reliabilitas, hasil pengujian mengindikasikan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel tersebut melebihi 0,6, sehingga kuesioner atau item pernyataan tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang memadai.

Uji Normalitas

Dari uji *normalitas* dengan total nilai item variabel sebesar 0,091 > 0,05, dapat disimpulkan bahwa nilai *residual* memiliki distribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan uji *multikolinearitas*, variabel kualitas layanan, memiliki tingkat toleransi 0.226, yang melebihi 0.10, serta nilai VIF sebesar 4.422, yang masih di bawah angka 10, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah *multikolinearitas* pada variabel ini. Begitu pula, variabel kualitas interaksi memiliki nilai *tolerance* sebesar 0.162, lebih besar dari 0.10, dan nilai VIF sebesar 6.182, yang juga berada di bawah 10. Variabel fasilitas layanan mempunyai *tolerance* sebesar 0.249, skala lebih besar dari 0.10, dengan nilai VIF sebesar 4.015. Oleh karena itu, ketiga variabel tersebut tidak mengalami *multikolinearitas*.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji *heteroskedastisitas*, diperoleh nilai untuk kualitas layanan sebesar 0,070, kualitas interaksi sebesar 0,495, dan fasilitas layanan sebesar 0,214. Karena seluruh variabel memiliki

nilai lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah *heteroskedastisitas*. Dengan demikian, asumsi *heteroskedastisitas* dalam model Y telah terpenuhi.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.024	.838		-.028
	Kualitas layanan	.261	.083	.389	3.149
	Kualitas Interaksi	.217	.095	.333	2.282
	Fasilitas layanan	.090	.061	.173	1.474

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, interpretasinya adalah sebagai berikut

- Konstanta memiliki nilai negatif, yang mengindikasikan bahwa dalam persamaan tersebut, variabel kualitas layanan, kualitas interaksi, dan fasilitas layanan tidak disertakan, sehingga konstanta bernilai negatif.
- Koefisien pada variabel kualitas layanan bernilai positif, yang berarti bahwa ketika kualitas layanan meningkat, kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
- Koefisien variabel kualitas interaksi menunjukkan nilai positif, menandakan bahwa peningkatan dalam kualitas interaksi akan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat.
- Koefisien variabel fasilitas layanan memiliki nilai positif, yang mengindikasikan bahwa semakin baik fasilitas layanan, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

Uji Hipotesis

Uji F

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan melalui analisis ANOVA menunjukkan nilai signifikansi F sebesar 0,001. Karena nilai signifikansi F lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis H1 diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan, kualitas interaksi, dan fasilitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Uji t

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, berikut ini penjelasannya:

- Hasil uji t untuk variabel kualitas layanan (X1) menunjukkan nilai sebesar 3.149 dengan tingkat signifikansi 0,002, yang lebih kecil dari ambang signifikansi 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- Untuk variabel kualitas interaksi (X2), nilai uji t yang diperoleh adalah 2,282 dengan tingkat signifikansi 0,025, yang juga berada di bawah 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- Sementara itu, hasil uji t pada variabel fasilitas layanan (X3) menunjukkan nilai sebesar 1,474 dengan tingkat signifikansi 0,045, yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa fasilitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R²* mencapai 0,948. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel independen, yaitu kualitas layanan, kualitas interaksi, dan fasilitas layanan, secara keseluruhan memberikan kontribusi sebesar 94,8% terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat. Sementara itu, sisanya sebesar 6,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Implikasi Hasil Penelitian

a. Pengaruh kualitas layanan, kualitas interaksi, dan fasilitas layanan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan

Berdasarkan hasil uji F dalam penelitian ini, diperoleh temuan bahwa kualitas layanan, kualitas interaksi, dan fasilitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung yang lebih besar dibandingkan F tabel.

b. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Efendi (2024), Anshary (2024), Anantama & Sari (2024), serta Waromi (2023), yang juga mengungkapkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

c. Pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas interaksi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Pahrin (2023), yang menyatakan bahwa kualitas interaksi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan..

d. Pengaruh fasilitas layanan terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Anantama & Sari (2024) dalam penelitian berjudul "*Pengaruh Kinerja, Kualitas Layanan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Desa Balonggebang Kecamatan Gondang)*." Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa fasilitas berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kesimpulan, Keterbatasan, dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Variabel Kualitas layanan, Kualitas Interaksi, dan Fasilitas layanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Giripurno.
- 2) Variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Giripurno.
- 3) Variabel Kualitas Interaksi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Giripurno.
- 4) Variabel Fasilitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Giripurno.

Dalam penyusunan penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada masyarakat yang tinggal di Desa Giripurno.
2. Setiap indikator dalam kuesioner hanya diwakili oleh satu pernyataan.
3. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terbatas pada penggunaan kuesioner.
4. Penelitian ini hanya mempertimbangkan tiga variabel independen, yaitu kualitas layanan, kualitas interaksi, dan fasilitas layanan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara keseluruhan berkontribusi sebesar 94,8% terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian dari kesimpulan dan keterbatasan yang telah dijelaskan di atas, oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Agar penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori, maka disarankan dapat menambah beberapa faktor yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat
 - b. Bisa menambahkan item pernyataan pada setiap indikator dengan harapan memperoleh hasil penelitian yang lebih sempurna

2. Bagi instansi

Berdasarkan hasil pada penelitian yang telah dijelaskan, menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas interaksi, dan fasilitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas layanan instansi disarankan untuk memperhatikan beberapa aspek seperti pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan berkala, evaluasi kinerja, dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan masyarakat dan penyediaan pengalaman masyarakat yang positif

Referensi

- Annisa, A. (n.d.). *Sejarah Revolusi Industri dari 1.0 sampai 4.0*.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.20215.24488>
- Anshary, R., handayani, R., & Tinggi Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Publik, sekolah. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara*.
- Arinta Anantama, D., & Ratna Nafita Sari, R. (n.d.). *Pengaruh Kinerja, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Balonggebang Kecamatan Gondang)*.
- Asih, R., Soemitro, A., & Suprayitno, H. (2018). Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(1), 1–14.
- ciptani, muhammd noor ifansyah. (2024). 8.+CIPTANI+1199-1210. *Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id*.
- Efendi, R., Kristiana, T., & Sion, H. (2024). Kualitas Pelayanan dan Lokasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 5(2), 320–333. <https://doi.org/10.31539/joppas.v5i2.9180>
- Grant Adam. (2021). *Think Again*.
- Imam Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Undip.
- Kurniaty, H., Dahani, S., Jurusan, D., & Buntok, M. (n.d.). *The Effect Of Service Quality On Community Satisfaction Of Service Users In The Religious Affairs Office, Karau District, Kuala In 2022*. <http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/pencerah>
- Maulana, I., & Suryaningwulan, R. P. (2020). Peran Daya Tarik Konten, Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Interaksi Layanan Dalam Meningkatkan Pembelian Daring Di E-commerce blibli.com di Purwakarta. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 78–84.
<https://doi.org/10.34308/eqien.v7i1.117>
- Megasari Cesaria, L. S. (2022). Pengaruh Desain Interior dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Hotel Sotis Kemang. *Systems*, 17, 1–8.
- Pahrn, N. S., Karundeng, D. R., & Suyanto, Moh. A. (2023). Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik Dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo. *Journal Economy and Currency Study (JECS)*, 5(1), 92–104. <https://doi.org/10.51178/jecs.v5i1.1360>
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (n.d.). *Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat The Role of the Village Government in Improving the Quality of Administrative Services to the Community*.
<http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>
- Pratama, Y. (2023). *Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran (Analisis Dan Strategi Di Era Digital)* penerbit cv.eureka media aksara. Eureka Media Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sukaris, A. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Maneksi*, 11, 1–7.
- Supriadi, A., Ani Kusumaningsih, C., Kohar, M., Andri Priadi, M., Andi Yusniar Mendo, M., Lisda Asi SPd, M. L., Robiyati Podungge, Ms., Afriyana Amelia Nuryadin, M. H., Agus Hakri

Bokingo, M., & Fiesty Utami, Ms. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tahta Media Group.

Waromi, timisela,banes. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Klasuur. *journal on education*, 05, no.04.

Miranda Venska Ardiana*) Adalah Mahasiswa FEB Unisma

Khalikussabir**) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

Afi Rachmat Slamet***) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma