



Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Komunikasi, Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Desa Pulogading)

Tuti Winarsi^{1*}, Slamet Bambang Riono², Muhammad Syaifulloh³, Nur Khojin⁴, Hendri Sucipto⁵

¹⁻⁵Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi
Email: tutiwinarsimanajemen@gmail.com¹, sbriono@gmail.com², msyaifulloh@umus.ac.id³,
nurkhojin089@gmail.com⁴, hendrisucipto313@gmail.com⁵

*Korespondensi penulis: tutiwinarsimanajemen@gmail.com¹

Abstract. *The main problem addressed in this study is the persistent public dissatisfaction with the public services provided by the Pulogading Village Government. This study aims to analyze the effects of public service quality, communication, and service innovation on community satisfaction in Pulogading Village. A quantitative approach was employed using questionnaires distributed to 99 respondents who were recipients of public services in the village. The research was conducted from February to July 2025. Multiple regression analysis was used to examine the relationships among the variables. The results indicate that, partially, all three independent variables—public service quality, communication, and service innovation—have a positive and significant effect on community satisfaction. The calculated t-values for each variable exceeded the t-table value ($X_1 = 2.725$; $X_2 = 2.393$; $X_3 = 4.540$), with significance values below 0.05. Simultaneously, the three variables also demonstrated a significant effect on community satisfaction, as evidenced by an F-value of 45.594, which is greater than the F-table value of 3.088, and a significance level of $0.000 < 0.05$.*

Keywords: *Community Satisfaction; Feedback Analysis; Quality of Service; Service Innovation; Village Government.*

Abstrak. Permasalahan utama penelitian ini adalah masih adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Pulogading. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pulogading. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner kepada 99 responden sebagai masyarakat penerima layanan di desa tersebut. Penelitian dilakukan dari Februari s.d. Juli 2025. Teknik yang digunakan dalam analisis data adalah analisis regresi berganda untuk menguji hubungan antara variabel-variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, ketiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai t hitung masing-masing variabel lebih besar dari t tabel ($X_1 = 2,725$; $X_2 = 2,393$; $X_3 = 4,540$) dengan nilai signifikansi di bawah 0,05. Secara simultan, ketiga variabel juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar $45,594 >$ dari F tabel (3,088) dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Analisis Regresi; Inovasi Pelayanan; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan; Pemerintah Desa.

1. LATAR BELAKANG

Desa Pulogading, yang terletak di Kecamatan Bulakamba, Kabupaten Brebes, Provinsi Jawa Tengah, memiliki potensi yang signifikan baik dari segi sumber daya alam maupun sumber daya manusia. Mayoritas penduduknya bekerja sebagai petani, buruh tani, dan nelayan, sementara sebagian lainnya terlibat dalam sektor informal atau menjadi pekerja migran. Struktur sosial di desa ini cukup dinamis, ditandai dengan tingginya interaksi antarwarga dalam kegiatan keagamaan, sosial, dan gotong royong. Meskipun desa ini mengalami perkembangan dalam sektor infrastruktur dan pelayanan publik, tantangan dalam pelayanan publik masih

dirasakan, terutama terkait efektivitas, komunikasi, dan inovasi pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam mengevaluasi kinerja pemerintahan, terutama di tingkat desa (Muafatun et al., 2022).

Desa Pulogading, sebagai bagian dari pemerintahan desa di Indonesia, memiliki peran penting dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan oleh pemerintah Desa muncul dalam satu tahun terakhir. Hal ini terlihat dari meningkatnya keluhan warga mengenai lamanya proses administrasi, kurangnya kejelasan informasi tentang layanan, serta komunikasi yang tidak searah dan tidak ditanggapi atas kebutuhan dan aspirasi masyarakat terhadap aparat Desa Pulogading. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Pulogading belum memenuhi harapan masyarakat.

Masalah kualitas pelayanan publik di desa ini mencakup beberapa aspek, seperti kurangnya keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik, prosedur birokrasi yang masih rumit, serta minimnya penerapan standar pelayanan minimal yang seharusnya menjadi acuan. Desa Pulogading tidak memiliki saluran komunikasi yang efektif antara pemerintah desa dan masyarakat. Hal ini dapat mencakup kurangnya penggunaan media sosial, website resmi, atau forum komunitas yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi dan menerima umpan balik dari warga. Masyarakat merasa bahwa keluhan atau permintaan mereka sering kali tidak ditanggapi dengan cepat. Keterlambatan dalam memberikan respons dapat menciptakan ketidakpuasan dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Inovasi dalam pelayanan di Desa Pulogading masih sangat terbatas. Inovasi, baik dalam bentuk penggunaan teknologi sederhana, penyederhanaan prosedur, maupun penyediaan layanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat, belum diterapkan secara optimal. Di era digital saat ini, masyarakat mengharapkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan mudah, tetapi juga inovatif dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan. Keterlambatan dalam berinovasi membuat pelayanan desa terlihat ketinggalan zaman, tidak responsif terhadap dinamika sosial, dan pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Penelitian sebelumnya oleh (Fadilah et al., 2024; Nova & Hikmah, 2022) sebagian besar studi tentang pelayanan publik lebih banyak dilakukan di daerah perkotaan atau di lembaga pemerintahan tingkat atas, sementara kondisi di desa, dengan segala keterbatasan sumber daya dan karakteristik sosialnya, masih jarang diteliti secara mendalam. Inilah yang menjadi celah penelitian dalam studi ini. Penelitian ini menawarkan kebaruan dalam mengkaji secara spesifik

hubungan antara kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan inovasi pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di lingkungan pedesaan, khususnya di Desa Pulogading.

Penelitian ini dapat dirumuskan permasalahannya berdasarkan sebagai berikut: 1) apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pulogading?; 2) apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pulogading?; 3) apakah inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pulogading?; 4) apakah kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan inovasi pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pulogading? Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pulogading.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh suatu organisasi publik. Menurut (Setiadi & al., 2022), kualitas pelayanan bertujuan untuk menyediakan apa yang dibutuhkan pelanggan serta memberikan layanan secara tepat waktu guna memenuhi kebutuhan konsumen secara optimal. Sejalan dengan pendapat tersebut, (Muafatun & al., 2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat yang dinilai berdasarkan kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterima.

Pelayanan diartikan sebagai aktivitas pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta menciptakan kepuasan bagi penerima layanan. Pelayanan publik merupakan kegiatan melayani kebutuhan masyarakat atau organisasi lain yang memiliki kepentingan terhadap suatu instansi dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan (Mubarokah & al., 2024). Kualitas pelayanan menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan pada dasarnya ditentukan oleh penilaian masyarakat terhadap layanan yang diterima. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau tidak berkualitas berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan (Iskandar & al., 2020). Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan.

Menurut (Solichatun & al., 2023), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau

bahkan melebihi harapan pelanggan. Kualitas memiliki berbagai makna, antara lain kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk digunakan, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kesalahan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan secara konsisten, melakukan pekerjaan dengan benar sejak awal, serta kemampuan menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan publik dapat dilihat melalui beberapa atribut penting. Atribut kualitas pelayanan meliputi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kemudahan memperoleh pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, serta tersedianya berbagai fasilitas pendukung pelayanan (Amalia & al., 2024). Atribut-atribut tersebut menjadi indikator yang dapat digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat.

Pengukuran kualitas pelayanan, penelitian ini mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh (Mujahidin & al., 2024), yaitu: 1) *tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan petugas, kondisi tempat pelayanan, kelengkapan peralatan kerja, dan ketersediaan formulir pelayanan; 2) *reliability* (kehandalan), meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan penyelesaian administrasi, kemampuan petugas memberikan penjelasan, dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur; 3) *responsiveness* (daya tanggap), meliputi kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat, keramahan petugas, kemampuan menjawab permasalahan, serta kecepatan menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat; 4) *assurance* (jaminan), meliputi jaminan ketepatan waktu pelayanan, jaminan pelayanan yang cepat, dan jaminan keakuratan informasi mengenai biaya pelayanan; 5) *empathy* (empati), meliputi kemudahan memperoleh pelayanan, kemudahan mendapatkan informasi, serta kejelasan biaya pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai tingkat kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pelayanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, didukung fasilitas yang memadai, serta menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterimanya.

Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berperan sebagai sarana penyampaian informasi antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Komunikasi adalah kegiatan penyampaian informasi melalui pertukaran pikiran, pesan, maupun informasi yang dilakukan melalui lisan, tulisan, dan perilaku (Yolanda

& Rosy, 2022). Keberhasilan komunikasi akan memengaruhi efektivitas pelayanan serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Komunikasi yang efektif mampu menciptakan lingkungan kerja yang sehat, transparan, dan kondusif sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Komunikasi yang baik dapat memusatkan kreativitas serta dedikasi pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan (Riono & al., 2020). Kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat juga dapat mengurangi kesalahpahaman serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan.

Komunikasi interpersonal menjadi salah satu bentuk komunikasi yang penting dalam pelayanan publik. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung secara tatap muka sehingga setiap pihak dapat menerima dan memahami reaksi lawan bicara secara langsung (Nurillah & al., 2025). Interaksi tersebut memungkinkan petugas pelayanan memahami kebutuhan, harapan, dan permasalahan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih sesuai dengan kebutuhan penerima layanan.

Komunikasi sebagai proses transmisi informasi antarindividu melalui kode, isyarat, maupun ekspresi emosional (Sandra, 2021). Proses komunikasi melibatkan sedikitnya dua orang atau lebih yang saling bertukar informasi menggunakan berbagai media komunikasi. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tulisan, maupun menggunakan sinyal nonverbal (Nurlelarsi & al., 2022). Aktivitas komunikasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia karena memungkinkan terjadinya hubungan sosial dan kerja sama antarpihak. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia yang berfungsi menghubungkan individu satu dengan individu lainnya dalam berbagai situasi kehidupan (Melani & al., 2024). Efektivitas komunikasi dapat diukur melalui beberapa indikator.

Menurut (Satriawan & Siswanto, 2024) mengemukakan lima indikator komunikasi efektif, yaitu: 1) persepsi, yaitu kemampuan individu atau kelompok dalam memahami dan menafsirkan informasi yang diterima; 2) ketepatan, yaitu tingkat akurasi dan relevansi informasi yang disampaikan kepada penerima pesan; 3) kredibilitas, yaitu tingkat kepercayaan penerima pesan terhadap sumber informasi; 4) pengendalian, yaitu kemampuan mengelola proses komunikasi agar berlangsung secara terarah dan terstruktur; dan 5) keharmonisan, yaitu terciptanya suasana komunikasi yang positif, saling menghargai, dan mendukung tercapainya tujuan bersama.

Komunikasi juga memiliki peranan penting dalam administrasi publik karena mendukung kelancaran pelaksanaan kebijakan dan pelayanan kepada masyarakat. Komunikasi merupakan elemen penting yang menentukan efektivitas sistem administrasi publik secara

keseluruhan (Putra et al., 2022). Keberhasilan pelaksanaan program pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam menyampaikan informasi serta membangun interaksi yang baik dengan masyarakat.

Pengukuran komunikasi pada penelitian ini mengacu pada indikator yang dikemukakan (Nurakza & al., 2024), yaitu: 1) komunikasi ke bawah, yaitu proses penyampaian informasi dari pihak yang memiliki kedudukan lebih tinggi kepada pihak yang berada pada tingkat lebih rendah; 2) komunikasi ke atas, yaitu proses penyampaian informasi dari pihak yang berada pada tingkat lebih rendah kepada pihak yang memiliki kedudukan lebih tinggi; 3) komunikasi horizontal, yaitu komunikasi yang terjadi antara individu atau kelompok yang memiliki tingkat kedudukan yang sama; 4) komunikasi lintas saluran, yaitu penyampaian informasi melalui berbagai media komunikasi, baik secara langsung maupun melalui media digital; 5) komunikasi selentingan, yaitu penyebaran informasi secara informal yang berkembang melalui interaksi antarindividu atau kelompok.

Berdasarkan uraian tersebut, komunikasi dapat diartikan sebagai proses penyampaian dan pertukaran informasi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat guna menciptakan pemahaman yang sama, mendukung kelancaran pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima.

Inovasi Pelayanan

Menurut (Nova & Hikmah, 2022) inovasi ialah sebuah upaya perubahan sebagai penggerak seluruh interaksi dalam pembuatan ide lama menjadi ide baru dalam upaya perubahan agar lebih diminati oleh pengguna. Inovasi pelayanan merupakan suatu kerangka pemikiran yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang berasal dari inovasi sebelumnya (Safari Tamba, 2023). Inovasi ini mencakup penjelasan mengenai ide-ide baru dalam bentuk layanan, baik berupa produk maupun metode lainnya yang digunakan. Ini adalah kemajuan yang diperoleh dari perkembangan teknologi dalam menciptakan dan mengumpulkan ide-ide baru atau item baru (Iryanto et al., 2024).

Menurut (Wahyuningsih & Prabhata, 2024), inovasi adalah interaksi keseluruhan antara pembangunan dan pengelolaan suatu tawaran atau barang baru, yang diutamakan dari gagasan yang ada sebelumnya. Inovasi dalam pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh suatu instansi untuk meningkatkan pelaksanaan kinerja dengan mempercepat contoh pelaksanaan layanan melalui kombinasi pemikiran dan komponen baru serta dukungan dari pihak eksternal (Zinsky et al., 2024).

Menurut (Diana et al., 2023) inovasi adalah gagasan baru yang ditindak lanjuti dengan berbagai aktifitas, kajian, penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep yang lebih

konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap dikembangkan dan diimplementasikan. Inovasi pelayanan adalah sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Nova & Hikmah, 2022). Pembaharuan layanan merupakan aktivitas baru yang menciptakan layanan baru, praktik baru, atau proses dengan menambahkan nilai pada layanan yang mereka berikan (Prasetya et al., 2022).

Indikator dari inovasi pelayanan menurut (Nova & Hikmah, 2022) adalah: 1) *relative advantage* (keuntungan relatif), mengacu pada sejauh mana inovasi tersebut dianggap lebih baik daripada cara yang sudah ada sebelumnya. Misalnya, jika sebuah teknologi baru dapat memberikan kecepatan internet yang lebih tinggi daripada penyedia lain dengan harga yang sama atau lebih rendah, itu memiliki keuntungan relatif yang tinggi; 2) *compatibility* (kompatibilitas), untuk menilai sejauh mana inovasi tersebut cocok atau sesuai dengan nilai-nilai, kebutuhan, atau pengalaman yang sudah ada dalam organisasi atau bagi pengguna. sebuah inovasi yang kompatibel akan lebih mudah diterima dan diadopsi; 3) *complexity* (kompleksitas), mengacu pada tingkat kesulitan dalam memahami, menggunakan, atau mengimplementasikan inovasi tersebut. semakin sederhana atau intuitif suatu inovasi, semakin mudah bagi orang untuk menerimanya; 4) *trialability* (uji coba), mengacu pada kemampuan untuk mencoba atau menguji inovasi tersebut sebelum mengadopsinya sepenuhnya. uji coba memungkinkan orang atau organisasi untuk mengurangi risiko dan meningkatkan kepercayaan sebelum mengadopsi inovasi secara menyeluruh; 5) *observability* (observabilitas), untuk menilai sejauh mana hasil atau manfaat dari menggunakan inovasi tersebut dapat diamati atau dilihat oleh orang lain. semakin mudah dilihat atau diamati hasil positif dari inovasi, semakin besar kemungkinan orang lain untuk mengadopsinya.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Raharjo & Riono, (2022) secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan. Apabila hasil kinerja produk/jasa lebih rendah dibandingkan harapan, maka pembeli akan merasa kecewa. Perasaan senang atau kecewa akan timbul ketika seseorang membandingkan kinerja (hasil) produk terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Alamsyah et al., 2022).

Hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas masyarakat, membentuk rekomendasi

dari mulut ke mulut (*word of mouth*), reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang akan diperoleh semakin meningkat (Fitralisma & Ernitawati, 2021). Hubungan yang terjalin antara masyarakat dengan pemberi layanan menjadi semakin dekat, sehingga menjadi pengaruh yang utama terciptanya loyalitas dari masyarakat, menciptakan rekomendasi dari satu orang ke orang lain, reputasi baik di mata masyarakat (Putra et al., 2022).

Indikator dari kepuasan masyarakat menurut (Sandi & Maharani, 2022) sebagai berikut: prosedur pelayanan, syarat pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas layanan, tanggung jawab petugas layanan, kemampuan petugas layanan, keadilan mendapatkan pelayanan. sopan dan ramah, biaya yang wajar, jadwal pelayanan yang pasti, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada filosofi positivis dalam studi populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel adalah acak, pengumpulan data melalui alat penelitian dan analisis data dengan statistik kuantitatif, yang tujuannya adalah untuk melakukan pemeriksaan pada hipotesis yang sudah dinyatakan (Radiansyah et al., 2023). Populasi pada penelitian ini terdiri dari 8.250 orang dan sampel sejumlah 99 responden. Penelitian dilakukan Februari s.d. Juli 2025. Observasi wawancara, penelitian literatur dan penelitian kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini. Kuesioner/angket ini digunakan untuk mendapatkan informasi kualitas pelayanan publik, komunikasi, inovasi pelayanan dan kepuasan masyarakat pada Desa Pulogading Brebes. Metode yang digunakan dalam analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), uji regresi linier berganda dan uji hipotesis.

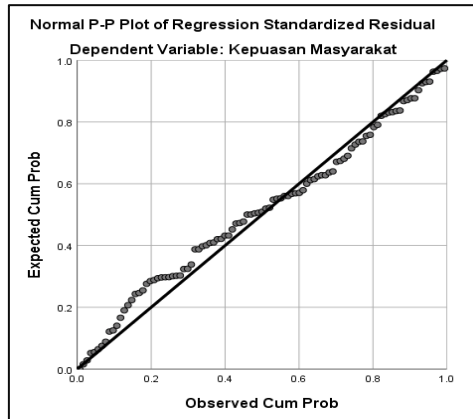
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan, terlihat bahwa r-hitung dari perubahan indikator kualitas pelayanan publik, komunikasi, inovasi pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan r-tabel (0,1663). Konsistensi setiap pernyataan terkait variabel kualitas pelayanan publik, komunikasi, inovasi pelayanan dan kepuasan masyarakat menunjukkan Cronbach's alpha > 0,60, artinya dinyatakan reliabel.

Analisis Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data dapat memiliki pengaruh/terdistribusi normal atau tidak normal (Maulida et al., 2022). Uji normalitas yang akan dilakukan adalah SResid p-plot, yang mengasumsikan bahwa normalitas dapat terwujud ketika titik-titik pada plot mengarah ke sumbu (garis) diagonal. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Probability Plot.

Berdasar gambar 1, kurva residual standar dan titik-titik tersebut mengikuti garis lurus. Pola titik-titik tersebut yang berupa garis lurus seperti gambar di atas membuktikan bahwa data berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk memeriksa apakah ada kesesuaian antar variabel independen (independen). Uji multikolinearitas dilakukan dengan membandingkan nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dengan nilai yang telah ditentukan. Nilai yang umum digunakan untuk menunjukkan multikolinearitas adalah nilai Tolerance $\leq 0,10$ dan nilai VIF ≥ 10 (Susilo et al., 2022). Hasil uji multikolinearitas penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Multikolinearitas.

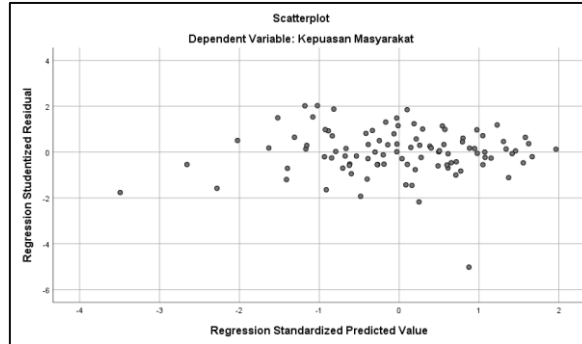
Model	Coefficients ^a	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan Publik (X ₁)	.590	1.694
Komunikasi (X ₂)	.476	2.100
Inovasi Pelayanan (X ₃)	.499	2.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat Y

Sumber: Hasil olah data SPSS.

Tabel 1. menyajikan nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan publik sebesar $1,694 < 10$, komunikasi $2,100 < 10$, inovasi pelayanan $2,003 < 10$ dan untuk nilai Tolerance kualitas pelayanan publik sebesar $0,590$, komunikasi sebesar $0,879$, inovasi pelayanan $0,499$ lebih dari $0,1$. Hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terdapat adanya multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menampilkan bentuk yang muncul ketika terdapat variansi yang tidak sama pada residual pengamatan. Dinyatakan baik bila tidak terjadi heteroskedastisitas dengan melihat plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dan residual SRESID (Susilo et al., 2022).



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil pengujian, titik data tidak konvergen, hanya bertumpuk naik atau turun. Dan polanya tidak berupa gelombang lebar. Yang kemudian mengecil dan mengembang kembali, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji hipotesis digunakan untuk menginterpretasikan besarnya korelasi antara variabel-variabel yang independen, yaitu. kualitas pelayanan publik (X₁), komunikasi (X₂), inovasi pelayanan (X₃), dan variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat (Y). Uji-t digunakan untuk menelusuri pengaruh variabel independen terhadap satu variabel dependen pada tingkat signifikansi 0,05 dan membandingkan nilai t dengan t tabel (Susilo et al., 2022).

Tabel 2. Hasil Uji t.

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	33.844	15.220		2.224	.029
Kualitas Pelayanan Publik (X ₁)	.272	.100	.233	2.725	.008
Komunikasi (X ₂)	.479	.200	.228	2.393	.019
Inovasi Pelayanan (X ₃)	.837	.184	.422	4.540	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil olah data SPSS.

Hasil pengujian hipotesis pertama (H₁) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,725 yang lebih besar dari t tabel 1,661 serta nilai signifikansi 0,008 < 0,05, sehingga H₁ diterima. Hasil pengujian hipotesis kedua (H₂) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai t hitung sebesar 2,393 lebih besar dari t tabel 1,661 dan nilai signifikansi 0,019 < 0,05, sehingga H₂ diterima. Hasil pengujian hipotesis ketiga (H₃) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai t hitung sebesar 4,540 lebih besar dari t tabel 1,661 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_3 diterima.

Uji F menunjukkan bahwa semua variabel independen (modal usaha dan lokasi usaha) yang diterapkan pada model regresi memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (keberhasilan usaha) (Susilo et al., 2022).

Tabel 3. Hasil Uji F.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2938.601	2	1469.300	3.707	.035 ^b
	Residual	13080.149	33	396.368		
	Total	16018.750	35			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik, Komunikasi, Inovasi Pelayanan

Sumber: Hasil olah data SPSS.

Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Sig <0,05) maka kesimpulannya adalah signifikan. Diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, nilai F hitung $45,594 > F$ tabel 3,088, sehingga keputusan H_a diterima, yang artinya seluruh variabel bebas yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan inovasi pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan masyarakat.

Uji koefisien determinasi menjelaskan bahwa besaran persentase yang penting dalam regresi karena dapat mewakili bagus tidaknya model regresi yang diestimasi.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.590	.577	17.880

a. Predictors: (Constant), Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan Publik, Komunikasi
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil olah data SPSS.

Nilai R square sebesar 0,590, menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan inovasi pelayanan hanya mampu menerangkan variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat sebesar 59%, sisanya 41% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pulogading. Secara parsial, kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan inovasi pelayanan masing-masing terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

masyarakat, dengan inovasi pelayanan sebagai variabel yang memiliki pengaruh paling dominan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,590 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan inovasi pelayanan mampu menjelaskan kepuasan masyarakat sebesar 59%, sedangkan sisanya sebesar 41% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik, komunikasi yang efektif, dan inovasi pelayanan yang berkelanjutan dapat menjadi upaya penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Pulogading.

Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Desa Pulogading perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat komunikasi yang efektif dengan masyarakat, serta mengembangkan inovasi pelayanan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

DAFTAR REFERENSI

- Alamsyah, M. V., Setiadi, R., & Ikhwan, S. (2022). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang KB-KKK DP3KB di Kabupaten Brebes*. 6(3), 5621–5630.
- Amalia, & al., et. (2024). Atribut Kualitas Pelayanan sebagai Determinan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Diana, I. N., Widnyani, I. A. P. S., & Wirata, G. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Pelaku Usaha UMKM. *Jurnal Widya Publika*, 11(1), 36–45.
- Fadilah, N., Triana, N. N., & Nedeak, T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Klari Kabupaten Karawang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(9), 6252–6267. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i9.2601>
- Fitralisma, G., & Ernitawati, Y. (2021). Kualitas Pelayanan Aparatur Desa Saat Situasi Pandemi Covid-19 terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa dari Kementerian Desa. *Maker: Jurnal Manajemen*, 7(2), 168–175. <https://doi.org/10.37403/mjm.v7i2.363>
- Iryanto, S., Hermawan (2024). Inovasi Pelayanan Publik melalui Implementasi E-Government di Kabupaten Subang. *Jurnal Studi ...*
- Iskandar, & al., et. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.

- Maulida, A. N., Ikhwan. (2022). Strategi Pemasaran Korean Street Food pada UMKM Annyeong Chingu untuk Meningkatkan Volume Penjualan dengan Media Sosial Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 4875–4882.
- Melani, & al., et. (2024). *Komunikasi sebagai Aktivitas Dasar Manusia*.
- Muafatun, & al., et. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Muafatun, Syaifulloh, M., & Sucipto, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Balai Desa Cimohong). *JIMAK*, 1(3).
- Mubarokah, S. T., & al., et. (2024). Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Governance dan Kebijakan Publik*.
- Mujahidin, & al., et. (2024). Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Menggunakan Dimensi SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Publik*.
- Nova, K., & Hikmah, H. (2022). Pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belakang Padang di Kota Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 8(1), 29–39. <https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v8i1.657>
- Nurakza, & al., et. (2024). *Pengukuran Komunikasi Organisasi pada Sektor Publik*.
- Nurillah, & al., et. (2025). *Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Publik*.
- Nurlelasari, & al., et. (2022). *Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Organisasi*.
- Prasetya, V. A., Widayanto, W., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 694–700. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35998>
- Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Tiris Sudrartono. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(3), 1984–1903.
- Radiansyah, M. (2023). Pengaruh Inovasi Produk, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada Aura Keripik. *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 3(2), 2963–2218.
- Raharjo, B., & Riono, S. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Kertasinduyasa. *Equivalent Jurnal Ilmiah Sosial Teknologi*, 1(2). <https://doi.org/10.46799/jequi.v1i2.81>
- Riono, & al., et. (2020). *Peran Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi*.
- Safari Tamba, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mekar Mukti Cikarang Utara. *Abiwarra: Jurnal Vokasi* ..., 4(2), 106–113.
- Sandi, D. A., & Maharani, I. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Summersari Kabupaten Jember. *CAHAYA ILMU*, 4(2), 152–162.
- Sandra, E. (2021). Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bintan. *Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang*, 4(1), 38–50. <https://doi.org/10.52624/manajerial.v4i1.2213>

- Satriawan, S., & Siswanto, T. (2024). Pengaruh Komunikasi dan Kepribadian terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bagian Pelayanan Publik di Kantor Desa Dasan Geria. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(6), 827–833. <https://doi.org/10.57141/kompeten.v2i6.121>
- Setiadi, & al., et. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Solichatun, & al., et. (2023). Konsep Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Layanan. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*.
- Susilo, M. A., Ikhwan, S., & Riono, S. B. (2022). Pengaruh Saluran Distribusi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Air Cleo. *Gemilang: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 2(3).
- Wahyuningsih, & Prabhata, I. (2024). Pengaruh Digitalisasi dan Inovasi Pelayanan Website Jakevo Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cempaka Putih Barat Kota Jakarta Pusat. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 11(2), 244–252.
- Yolanda, & Rosy. (2022). *Komunikasi dalam Organisasi dan Pelayanan Publik*.
- Zinsky, W. P., Rusli, B., & Bektı, H. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi dalam Bentuk Kebijakan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, 13(2), 515–522. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.11387>