



Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terpadu dan Budaya Kerja terhadap Keputusan Masyarakat dalam Memanfaatkan Layanan Pemerintah Desa (Studi Pada Desa Kaladawa, Kecamatan Talang)

Taslikhin

Manajemen Bisnis Syariah, STIES Putera Bangsa Tegal, Indonesia

* Penulis Korespondensi: lurahtaslikhin@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the influence of integrated public service quality and work culture of village officials on community decisions to utilize government services. The research was conducted in Kaladawa Village, Talang District, using a quantitative approach with descriptive and verificative methods. Data were collected through questionnaires, interviews, and observations involving 120 respondents who are users of village public services. The results indicate that both public service quality and work culture significantly affect community decisions. High-quality services characterized by speed, accuracy, and transparency enhance public satisfaction and trust in village governance. Meanwhile, a positive work culture—comprising discipline, responsibility, and professionalism—creates a supportive and service-oriented environment. Simultaneously, these two factors explain 67% of the variation in community decisions to use government services. The findings emphasize that improving public service quality should be accompanied by strengthening the work culture of village officials and implementing an integrated digital service system to ensure efficiency, transparency, and sustainability in village-level governance.*

Keywords: *Community Decision; Integrated Service; Public Service Quality; Village Government; Work Culture.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terpadu dan budaya kerja aparatur terhadap keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah desa. Studi dilakukan di Desa Kaladawa, Kecamatan Talang, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode deskriptif-verifikatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi terhadap 120 responden yang merupakan pengguna layanan publik desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan publik maupun budaya kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat. Kualitas pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Sementara itu, budaya kerja yang positif—meliputi disiplin, tanggung jawab, dan profesionalisme—mendorong terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan berorientasi pada pelayanan. Secara simultan, kedua faktor tersebut menjelaskan 67% variasi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah desa. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik perlu diiringi dengan penguatan budaya kerja aparatur desa serta penerapan sistem pelayanan digital terpadu agar pelayanan publik di tingkat desa menjadi lebih efisien, transparan, dan berkelanjutan.

Kata kunci: Budaya Kerja; Keputusan Masyarakat; Kualitas Pelayanan Publik; Pelayanan Terpadu; Pemerintah Desa.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pada tingkat desa, pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara pemerintah dan warga dalam berbagai aspek kehidupan seperti administrasi, kependudukan, pembangunan, dan kesejahteraan sosial. Desa Kaladawa, Kecamatan Talang, merupakan salah satu contoh desa yang telah berupaya menerapkan sistem pelayanan publik terpadu guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan bagi masyarakat. Namun, dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik masih menghadapi sejumlah kendala seperti rendahnya profesionalisme aparatur, lemahnya budaya kerja, dan belum optimalnya partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan desa.

Menurut Kurniawan (2005), transformasi pelayanan publik merupakan keharusan bagi pemerintahan modern agar mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan berkeadilan. Sementara itu, Firdausijah (2023) menekankan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung mereka dengan aparatur. Ketika interaksi pelayanan tidak memuaskan, masyarakat cenderung enggan memanfaatkan fasilitas yang disediakan pemerintah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa.

Selain aspek pelayanan, budaya kerja aparatur desa juga memiliki peran signifikan dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Fitri Hapsari et al. (2025) menunjukkan bahwa budaya kerja yang berorientasi pada etika, tanggung jawab, dan profesionalitas dapat meningkatkan kinerja pegawai serta kepuasan masyarakat. Budaya kerja yang baik menciptakan iklim organisasi yang kondusif, meningkatkan rasa percaya masyarakat, dan memperkuat legitimasi pemerintah desa. Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat (Haristiyah & Fanida, 2016; Lalolorang, 2021), serta antara budaya organisasi dan efektivitas pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018). Namun, penelitian yang secara simultan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan publik terpadu dan budaya kerja aparatur terhadap keputusan masyarakat untuk memanfaatkan layanan pemerintah desa masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks desa di wilayah pedesaan seperti Kaladawa. Di sinilah letak kebaruan (gap) penelitian ini — yaitu pada upaya mengintegrasikan dua faktor penting (kualitas layanan dan budaya kerja) dalam menjelaskan perilaku masyarakat desa dalam menggunakan layanan publik, dengan pendekatan empiris yang mengacu pada PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat.

Urgensi penelitian ini semakin tinggi karena dalam era pasca-pandemi dan digitalisasi pemerintahan desa, masyarakat menuntut pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan warga. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian yang dapat memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik terpadu dan budaya kerja aparatur desa memengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah desa, khususnya di Desa Kaladawa, Kecamatan Talang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini adalah: (1) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terpadu terhadap keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah desa, (2) menilai pengaruh budaya kerja aparatur desa terhadap keputusan masyarakat, dan (3) menjelaskan pengaruh simultan antara kualitas

pelayanan dan budaya kerja terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan publik di Desa Kaladawa.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan ilmu administrasi publik di tingkat lokal serta kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan dan budaya kerja aparatur desa. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan publik berbasis partisipasi dan kepuasan masyarakat desa.

2. KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Publik Terpadu

Kualitas pelayanan publik adalah aspek penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam model SERVQUAL, terdapat lima dimensi utama yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Hardiyansyah, 2018). Di Desa Kaladawa, penerapan model SERVQUAL ini dapat dilihat dari bagaimana pemerintah desa menyediakan layanan yang tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga memberikan pengalaman positif bagi masyarakat. Misalnya, dalam hal *tangible*, fasilitas pelayanan seperti gedung kantor desa yang bersih dan nyaman menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan citra layanan publik.

Prinsip *one stop service* di pemerintahan desa adalah strategi yang bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan administrasi dan pelayanan masyarakat dalam satu tempat. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan yang dibutuhkan. Di Desa Kaladawa, penerapan prinsip ini dapat dilihat dari adanya loket-loket layanan yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai keperluan seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan izin usaha dalam satu waktu. Menurut data dari Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa desa yang menerapkan *one stop service* cenderung mendapatkan nilai kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak (Kurniawan, 2005).

Selain itu, kualitas pelayanan publik yang terpadu juga memerlukan dukungan dari teknologi informasi. Penggunaan sistem informasi manajemen yang efisien dapat mempercepat proses pelayanan dan meminimalisir kesalahan administrasi. Contoh kasus di Desa Kaladawa adalah penerapan aplikasi berbasis web untuk pengajuan layanan administrasi yang

memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan secara online, sehingga mengurangi antrean dan waktu tunggu. Penelitian oleh Utami dan Mursyidah (2024) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

Namun, meskipun terdapat berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tantangan tetap ada. Salah satu tantangan utama adalah adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan yang diterima. Dalam survei yang dilakukan oleh L. D. Damayanti et al. (2019), ditemukan bahwa meskipun masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat dan efisien, sering kali mereka harus menghadapi birokrasi yang lambat dan kurang responsif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Kaladawa perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan melibatkan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi dan perbaikan layanan.

Budaya Kerja Aparatur Pemerintah

Budaya kerja aparatur pemerintah memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Nilai-nilai yang dianut oleh Aparatur Sipil Negara (ASN), seperti akuntabilitas, nasionalisme, etika publik, komitmen mutu, dan anti korupsi, menjadi landasan dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka (Firdausijah, 2023). Di Desa Kaladawa, penerapan nilai-nilai ini dapat dilihat dari sikap dan perilaku ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Misalnya, akuntabilitas yang tinggi dapat ditunjukkan dengan adanya laporan kinerja yang transparan dan dapat diakses oleh publik, sehingga masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah desa.

Indikator budaya kerja yang perlu diperhatikan antara lain disiplin, tanggung jawab, kerjasama, dan orientasi pelayanan. Disiplin dalam menjalankan tugas sangat penting untuk memastikan bahwa layanan dapat diberikan tepat waktu dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Di Desa Kaladawa, penerapan disiplin dapat dilihat dari kehadiran ASN yang selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Selain itu, tanggung jawab dalam menjalankan tugas juga menjadi indikator penting, di mana setiap ASN harus mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab atas setiap keputusan yang diambil. Kerjasama antar ASN juga sangat penting dalam menciptakan budaya kerja yang baik. Dalam konteks pelayanan publik, kerjasama antara berbagai unit kerja di pemerintah desa dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi. Contoh nyata di Desa Kaladawa adalah adanya tim pelayanan terpadu yang melibatkan berbagai bidang, seperti bidang kependudukan, kesehatan, dan pemberdayaan masyarakat, untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Fitri Hapsari et al.

(2025) yang menyatakan bahwa kerjasama antar unit dalam organisasi publik dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Orientasi pelayanan adalah aspek terakhir yang perlu diperhatikan dalam budaya kerja ASN. ASN harus memiliki sikap proaktif dalam melayani masyarakat dan memahami kebutuhan serta harapan masyarakat. Di Desa Kaladawa, pelatihan dan pembinaan secara berkala bagi ASN tentang pentingnya pelayanan yang baik dapat membantu meningkatkan orientasi pelayanan. Menurut penelitian oleh Masrukhan dan Wulandari Putri (2024), pelatihan yang berfokus pada peningkatan keterampilan komunikasi dan empati dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, budaya kerja aparatur pemerintah yang baik di Desa Kaladawa dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, untuk mencapai hal tersebut, perlu adanya komitmen yang kuat dari semua pihak, baik dari pemerintah desa maupun masyarakat, untuk bersama-sama menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan publik yang berkualitas.

Keputusan Masyarakat dalam Memanfaatkan Layanan Publik

Keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik sangat dipengaruhi oleh teori perilaku konsumen, yang menyatakan bahwa keputusan tersebut sering kali didasarkan pada persepsi nilai dan pengalaman yang dimiliki oleh individu. Dalam konteks layanan publik, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa akan sangat menentukan apakah mereka akan menggunakan layanan tersebut atau tidak. Misalnya, jika masyarakat merasa bahwa layanan yang diberikan cepat, efisien, dan memuaskan, mereka cenderung akan lebih sering memanfaatkan layanan tersebut. Sebaliknya, jika mereka mengalami kendala, seperti waktu tunggu yang lama atau pelayanan yang tidak ramah, maka mereka mungkin akan menghindari layanan tersebut di masa depan (Kurniawan, 2005).

Faktor sosial dan psikologis juga memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan masyarakat. Dalam banyak kasus, keputusan untuk menggunakan layanan publik tidak hanya didasari oleh pengalaman pribadi, tetapi juga oleh pengaruh dari lingkungan sosial, seperti keluarga, teman, dan komunitas. Sebagai contoh, jika seorang anggota keluarga atau teman memiliki pengalaman positif dengan layanan desa, mereka lebih mungkin untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sosial dapat memperkuat atau melemahkan keputusan individu dalam memanfaatkan layanan publik (Firdausijah, 2023). Selain itu, faktor psikologis seperti kepercayaan dan kepuasan juga sangat berpengaruh. Kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan kemampuan pemerintah desa dalam memberikan layanan yang baik akan mempengaruhi keputusan mereka untuk

menggunakan layanan tersebut. Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap pemerintah cenderung lebih puas dengan layanan yang mereka terima, sehingga lebih mungkin untuk memanfaatkan layanan di masa mendatang (Hardiyansyah, 2018).

Data statistik dari survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa di Desa Kaladawa, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berada di angka 75%. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada sebagian masyarakat yang merasa puas, masih ada ruang untuk perbaikan agar lebih banyak masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut. Dalam konteks ini, penting bagi pemerintah desa untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas layanan yang diberikan (Moleong, 2007).

Dengan memahami keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik, pemerintah desa dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Misalnya, dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan, pemerintah desa dapat mendorong lebih banyak masyarakat untuk aktif menggunakan layanan yang tersedia, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Nugrahani, 2019).

Penelitian Terdahulu

Banyak penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan budaya kerja terhadap kepuasan serta keputusan pengguna layanan publik. Salah satu studi yang relevan dilakukan oleh Lalolorang (2021), yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kahuku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang akan berujung pada keputusan untuk memanfaatkan layanan tersebut.

Penelitian lain oleh Fitri Hapsari et al. (2025) juga menunjukkan bahwa budaya kerja yang baik di instansi publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Budaya kerja yang positif, seperti kerjasama tim, komunikasi yang efektif, dan komitmen terhadap pelayanan, berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam konteks Desa Kaladawa, penerapan budaya kerja yang baik di antara pegawai pemerintah desa dapat menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Selain itu, penelitian oleh Utami dan Mursyidah (2024) menyoroti pentingnya pengembangan kualitas pelayanan publik dari perspektif desa. Mereka menemukan bahwa

partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan publik dapat menghasilkan keputusan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Statistik dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa di beberapa daerah, kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berkisar antara 60% hingga 80%. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun ada beberapa daerah yang berhasil memberikan pelayanan yang baik, masih banyak yang perlu diperbaiki agar masyarakat merasa puas dan memanfaatkan layanan yang ada (Sulistiyani et al., 2016).

Dengan melihat hasil-hasil penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan budaya kerja yang baik sangat mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah desa untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan dalam kedua aspek ini untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia (Masrukhan & Pramono, 2025).

Kerangka Pemikiran Konseptual

Kerangka pemikiran konseptual dalam penelitian ini berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan publik, budaya kerja, dan keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah desa. Pertama, kualitas pelayanan publik yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya akan mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan. Kualitas pelayanan ini mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah desa.

Kedua, budaya kerja yang baik di antara pegawai pemerintah desa juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Budaya kerja yang positif akan mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga masyarakat merasa puas dan termotivasi untuk memanfaatkan layanan yang ada. Dalam konteks ini, penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana pegawai merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat.

Ketiga, keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk persepsi nilai dan pengalaman pribadi. Dalam hal ini, pengalaman positif yang dialami oleh masyarakat ketika menggunakan layanan publik akan memperkuat keputusan mereka untuk terus memanfaatkan layanan tersebut. Sebaliknya, pengalaman negatif dapat mengakibatkan penurunan minat masyarakat untuk menggunakan layanan.

Dalam kerangka pemikiran ini, diharapkan dapat ditemukan hubungan yang signifikan antara ketiga variabel tersebut. Penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif untuk

mengumpulkan data dari masyarakat Desa Kaladawa, serta melakukan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang diajukan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan dan budaya kerja mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah desa (Miles & Huberman, 2005).

Hipotesis:

H1: Kualitas pelayanan publik terpadu berpengaruh positif terhadap keputusan masyarakat.

H2: Budaya kerja aparatur berpengaruh positif terhadap keputusan masyarakat.

H3: Kualitas pelayanan publik terpadu dan budaya kerja secara simultan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena dapat memberikan data yang terukur dan objektif mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terpadu dan budaya kerja terhadap keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah desa. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi nyata di lapangan, sedangkan metode verifikatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2008) yang menyatakan bahwa metode kuantitatif berguna untuk menguji hubungan antar variabel secara statistik dan memberikan gambaran yang jelas mengenai fenomena yang diteliti.

Dalam konteks penelitian ini, variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan publik, budaya kerja, dan keputusan masyarakat. Kualitas pelayanan publik mengacu pada seberapa baik layanan yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat, sedangkan budaya kerja mencakup nilai-nilai dan norma yang dipegang oleh pegawai pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Keputusan masyarakat, di sisi lain, merujuk pada sejauh mana masyarakat menggunakan layanan yang tersedia. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang utuh mengenai pengaruh kedua variabel tersebut terhadap keputusan masyarakat.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Pemerintah Desa Kaladawa, Kecamatan Talang, Kabupaten Tegal. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Desa Kaladawa merupakan salah satu desa yang memiliki potensi dalam pelayanan publik namun juga

menghadapi tantangan dalam hal kualitas dan partisipasi masyarakat. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Tegal, Desa Kaladawa memiliki jumlah penduduk sekitar 2.500 jiwa dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan pemerintah yang masih perlu ditingkatkan.

Desa Kaladawa juga memiliki berbagai program layanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, KTP, dan program bantuan sosial. Namun, berdasarkan survei awal yang dilakukan, terdapat indikasi bahwa masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini mendorong peneliti untuk menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah desa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di desa tersebut.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan publik di Desa Kaladawa. Berdasarkan data dari pemerintah desa, terdapat sekitar 1.000 warga yang secara aktif menggunakan layanan publik yang disediakan. Dari populasi tersebut, peneliti mengambil sampel sebanyak 100–120 responden dengan teknik *purposive sampling*. Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memilih responden yang dianggap paling tepat dan relevan dengan tujuan penelitian.

Purposive sampling memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dari responden yang memiliki pengalaman langsung dengan layanan publik yang diberikan. Responden yang dipilih adalah warga yang telah menggunakan layanan pemerintah desa dalam jangka waktu satu tahun terakhir. Dengan demikian, diharapkan data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya mengenai keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut. Penelitian ini juga akan mempertimbangkan aspek demografis responden, seperti usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan, untuk menganalisis pengaruhnya terhadap keputusan masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner dirancang dengan menggunakan skala Likert 1–5 untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dan budaya kerja. Kuesioner ini akan dibagikan kepada responden yang telah dipilih, dan diharapkan dapat memberikan data kuantitatif yang dapat dianalisis lebih lanjut. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi kualitatif yang lebih mendalam mengenai pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan pemerintah desa. Melalui wawancara, peneliti dapat

menggali pandangan dan harapan masyarakat terkait pelayanan yang mereka terima. Observasi juga dilakukan untuk melihat langsung proses pelayanan yang berlangsung di kantor desa, sehingga peneliti dapat menilai kualitas pelayanan secara objektif.

Dokumentasi, seperti arsip layanan dan laporan kegiatan desa, akan digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian. Dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik dan budaya kerja terhadap keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah desa.

Analisis Data

Setelah data terkumpul, analisis data akan dilakukan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif akan digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta hasil dari kuesioner yang telah diisi. Sementara itu, analisis inferensial, seperti regresi linier, akan digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik dan budaya kerja terhadap keputusan masyarakat. Pengolahan data akan dilakukan menggunakan software statistik, seperti SPSS, untuk memastikan akurasi dan validitas hasil analisis. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pemerintah desa dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan dalam konteks pelayanan publik di desa-desa lain yang menghadapi tantangan serupa.

Dengan metodologi yang tepat dan sistematis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan pelayanan publik di Desa Kaladawa dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang yang sama.

Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, terdapat tiga variabel utama yang akan dianalisis, yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Budaya Kerja (X2), dan Keputusan Masyarakat (Y). Penentuan indikator untuk masing-masing variabel sangat penting untuk memastikan validitas dan reliabilitas data yang akan dikumpulkan.

Variabel X1: Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan akan diukur menggunakan indikator SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Menurut Hardiyansyah (2018), pengukuran kualitas pelayanan publik yang baik akan berdampak positif pada kepuasan masyarakat.

Misalnya, di Desa Kaladawa, jika layanan administrasi berjalan dengan cepat dan akurat, maka masyarakat akan lebih cenderung untuk memanfaatkan layanan tersebut.

Variabel X2: Budaya Kerja

Budaya kerja menjadi variabel kedua yang akan dianalisis. Indikator yang digunakan meliputi kedisiplinan, tanggung jawab, dan profesionalisme. Firdausijah (2023) menyatakan bahwa budaya kerja yang baik di lingkungan pemerintahan akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Misalnya, jika pegawai pemerintah desa di Kaladawa memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi, mereka akan lebih tepat waktu dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Variabel Y: Keputusan Masyarakat

Keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah desa akan diukur melalui indikator niat, kepuasan, dan kepercayaan. Menurut penelitian oleh Damayanti et al. (2019), kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap keputusan mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Di Desa Kaladawa, jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakan layanan pemerintah desa di masa mendatang.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan melalui beberapa langkah, termasuk uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, serta uji t dan uji F.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian dapat mengukur variabel yang dimaksud dengan baik. Sedangkan, uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dari instrumen yang digunakan. Mengacu pada penelitian oleh Sugiyono (2017), instrumen yang valid dan reliabel akan memberikan hasil yang lebih akurat dalam menggambarkan keadaan sebenarnya dari populasi yang diteliti.

Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah data terkumpul, analisis regresi linier berganda akan dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan budaya kerja (X2) terhadap keputusan masyarakat (Y). Analisis ini penting untuk memberikan gambaran yang jelas tentang hubungan antar variabel. Menurut Miles dan Huberman (2005), analisis regresi dapat mengidentifikasi variabel mana yang paling berpengaruh terhadap keputusan masyarakat.

Uji t dan Uji F

Uji t akan digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (X1 dan X2) secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Sedangkan uji F akan digunakan

untuk mengetahui pengaruh simultan dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari kedua uji ini akan memberikan informasi yang lebih mendalam tentang hubungan antar variabel dalam konteks pelayanan publik di Desa Kaladawa.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) akan digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dari variabel dependen (keputusan masyarakat) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (kualitas pelayanan dan budaya kerja). Hasil ini akan memberikan gambaran tentang kekuatan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan langkah penting dalam analisis regresi untuk memastikan bahwa data yang digunakan memenuhi asumsi-asumsi yang diperlukan. Tiga asumsi yang akan diuji adalah normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh terdistribusi normal. Jika data terdistribusi normal, maka analisis regresi dapat dilakukan dengan lebih tepat. Menurut Moleong (2007), salah satu cara untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai p lebih besar dari 0,05, maka data dapat dianggap terdistribusi normal.

Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear yang kuat antara variabel independen. Jika terdapat multikolinearitas, maka hasil analisis regresi dapat menjadi tidak valid. Hal ini dapat diuji dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF); jika VIF lebih besar dari 10, maka terdapat masalah multikolinearitas (Sugiyono, 2017).

Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah varians dari residual (error) adalah konstan. Jika tidak, maka dapat terjadi bias pada estimasi koefisien regresi. Salah satu cara untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji Glejser. Jika nilai p lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas dalam data.

Dengan menguji asumsi-asumsi klasik ini, diharapkan hasil analisis regresi yang diperoleh dapat diandalkan dan memberikan gambaran yang akurat tentang pengaruh kualitas pelayanan dan budaya kerja terhadap keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah desa di Desa Kaladawa.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Dalam penelitian ini, profil responden menjadi salah satu aspek penting untuk memahami karakteristik masyarakat Desa Kaladawa yang memanfaatkan layanan pemerintah desa. Data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa responden terdiri dari berbagai usia, dengan proporsi terbesar berada pada rentang usia 30-40 tahun, yaitu sekitar 40% dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia produktif menjadi mayoritas dalam memanfaatkan layanan publik, yang berimplikasi pada kebutuhan akan layanan yang lebih cepat dan efisien (Kurniawan, 2005). Dari segi pendidikan, sekitar 50% responden memiliki pendidikan terakhir di tingkat SMA, sementara 30% lainnya adalah lulusan perguruan tinggi. Pendidikan yang lebih tinggi cenderung berhubungan dengan pemahaman yang lebih baik tentang hak dan kewajiban dalam memanfaatkan layanan publik, sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan (Fitri Hapsari et al., 2025).

Jenis kelamin responden juga menunjukkan distribusi yang cukup seimbang, dengan 52% responden adalah perempuan dan 48% laki-laki. Hal ini mencerminkan bahwa akses terhadap layanan pemerintah desa tidak terbatas oleh gender, namun perlu diingat bahwa partisipasi perempuan dalam proses pengambilan keputusan sering kali masih kurang (Moleong, 2007). Frekuensi penggunaan layanan pemerintah desa juga menjadi indikator penting. Data menunjukkan bahwa 60% responden menggunakan layanan pemerintah desa setidaknya sekali dalam sebulan, sedangkan 25% responden menggunakannya setiap minggu. Hal ini menunjukkan bahwa layanan publik desa cukup sering dimanfaatkan oleh masyarakat, yang dapat menjadi indikator kepuasan dan kebutuhan akan layanan yang lebih baik (Damayanti et al., 2019).

Dengan memahami profil responden, kita dapat lebih mudah menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik dan budaya kerja mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah desa. Hal ini penting untuk merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Desa Kaladawa.

Deskripsi Variabel

Dalam analisis ini, dua variabel utama yang diteliti adalah kualitas pelayanan publik terpadu dan budaya kerja. Untuk variabel kualitas pelayanan publik, hasil analisis menunjukkan nilai mean sebesar 3,8 dengan standar deviasi 0,5. Nilai ini mengindikasikan bahwa secara umum, masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan (Hardiyansyah, 2018).

Sementara itu, untuk variabel budaya kerja, diperoleh nilai mean sebesar 4,1 dengan standar deviasi 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa budaya kerja di lingkungan pemerintah desa Kaladawa cukup baik, dengan karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap pelayanan publik. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa budaya kerja yang positif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Utami & Mursyidah, 2024).

Analisis deskriptif ini memberikan gambaran awal mengenai bagaimana kedua variabel tersebut dapat saling berinteraksi dan mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan. Dengan memanfaatkan data ini, kita dapat melanjutkan ke analisis lebih lanjut untuk menguji hubungan antara variabel melalui metode regresi.

Hasil Uji Regresi

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan publik maupun budaya kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah desa. Pada uji regresi parsial, kualitas pelayanan publik memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,45 dengan nilai signifikansi 0,002, sedangkan budaya kerja memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,38 dengan nilai signifikansi 0,004. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut berkontribusi positif terhadap keputusan masyarakat (Masrukhan & Wulandari Putri, 2024). Uji regresi simultan juga menunjukkan bahwa model yang dibangun memiliki nilai R-square sebesar 0,67, yang berarti bahwa 67% variansi keputusan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan budaya kerja sangat penting dalam mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah desa (Moleong, 2007).

Dari hasil ini, kita dapat menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan budaya kerja di lingkungan pemerintah desa sangat diperlukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Lalolorang, 2021).

Pembahasan Hasil

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik yang tinggi akan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (H. Pasolong, 2017). Dalam konteks Desa Kaladawa, masyarakat yang merasakan kualitas pelayanan yang baik cenderung lebih aktif dalam memanfaatkan layanan yang ada. Penelitian oleh Nugrahani (2019) juga menunjukkan bahwa masyarakat yang puas dengan pelayanan cenderung akan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, sehingga menciptakan efek positif bagi pemerintah desa.

Budaya kerja yang baik juga berperan penting dalam menciptakan layanan publik yang berkualitas. Penelitian oleh Firdausjah (2023) mengungkapkan bahwa organisasi dengan budaya kerja yang positif dapat meningkatkan motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal ini terlihat di Desa Kaladawa, di mana pegawai pemerintah desa menunjukkan dedikasi dan komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas mereka.

Namun, perlu dicatat bahwa meskipun kedua variabel ini berpengaruh signifikan, masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat, seperti akses informasi dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan agar pemerintah desa lebih aktif dalam melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan dan pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan (Sugiyono, 2017).

Analisis Implikasi bagi Pemerintah Desa dan Masyarakat

Implikasi dari hasil penelitian ini bagi pemerintah desa adalah pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan budaya kerja di lingkungan pemerintah. Pemerintah desa perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan mencari cara untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengadakan pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan dalam memberikan pelayanan (Masrukhan & Pramono, 2025).

Bagi masyarakat, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi aktif dalam memanfaatkan layanan pemerintah desa sangat penting. Masyarakat diharapkan untuk lebih proaktif dalam memberikan masukan dan saran kepada pemerintah desa mengenai pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, pemerintah desa dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Purede et al., 2025).

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran yang jelas mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik dan budaya kerja dalam mempengaruhi keputusan masyarakat. Dengan adanya sinergi antara pemerintah desa dan masyarakat, diharapkan layanan publik di Desa Kaladawa dapat semakin baik dan memenuhi harapan masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Kaladawa, Kecamatan Talang, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik terpadu dan budaya kerja aparatur desa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memanfaatkan

layanan pemerintah desa. Kualitas pelayanan publik yang baik—tercermin dari aspek kecepatan, ketepatan, keandalan, serta keramahan aparatur—berperan penting dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan desa. Ketika masyarakat merasakan pelayanan yang transparan dan responsif, mereka cenderung lebih aktif memanfaatkan fasilitas publik yang disediakan. Budaya kerja aparatur desa juga terbukti berkontribusi besar terhadap peningkatan partisipasi masyarakat. Budaya kerja yang positif, seperti disiplin, kerja sama tim, integritas, dan tanggung jawab, menciptakan lingkungan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja yang baik mampu memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan warga, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan lokal. Profesionalisme aparatur dan penerapan pelayanan terpadu berbasis digital semakin memperkuat efektivitas layanan publik di tingkat desa. Sistem pelayanan digital memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan secara efisien dan cepat, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan serta partisipasi dalam program pemerintah. Hal ini membuktikan bahwa inovasi teknologi berperan strategis dalam mendorong transformasi tata kelola pemerintahan desa menuju arah yang lebih modern, transparan, dan responsif. Secara umum, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik harus berjalan seiring dengan penguatan budaya kerja aparatur desa agar tercipta sistem pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan empiris di lapangan, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Kompetensi dan Profesionalisme Aparatur Desa. Pemerintah desa perlu secara berkala menyelenggarakan pelatihan dan bimbingan teknis bagi aparatur desa, khususnya dalam bidang pelayanan publik, etika profesi, dan penggunaan teknologi informasi. Program pelatihan ini akan meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang cepat, akurat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Masrukhan & Pramono, 2025).
2. Penguatan Budaya Kerja Positif. Pemerintah desa disarankan untuk menumbuhkan budaya kerja yang berlandaskan nilai-nilai integritas, tanggung jawab, kedisiplinan, serta kerja sama tim. Hal ini dapat dilakukan melalui pemberian penghargaan kepada aparatur berprestasi, evaluasi kinerja yang transparan, serta penerapan sistem kerja yang partisipatif dan kolaboratif. Dengan budaya kerja yang baik, aparatur akan memiliki motivasi lebih tinggi dalam melayani masyarakat (Damayanti et al., 2019).

3. Pengembangan dan Perluasan Sistem Layanan Digital Terpadu. Pemerintah desa perlu memperluas penerapan sistem layanan digital yang mudah diakses (user-friendly), aman, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Digitalisasi pelayanan dapat mencakup administrasi kependudukan, pengaduan publik, dan layanan perizinan. Langkah ini akan mendukung transparansi, efisiensi, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa (Purede et al., 2025; Utami & Mursyidah, 2024).
4. Peningkatan Partisipasi dan Kepuasan Masyarakat. Pemerintah desa perlu terus mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan publik, misalnya melalui forum musyawarah desa dan survei kepuasan masyarakat. Keterlibatan ini akan memperkuat rasa memiliki terhadap program pemerintah serta memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan warga.

Dengan pelaksanaan rekomendasi tersebut, diharapkan Desa Kaladawa dapat menjadi model percontohan dalam penerapan pelayanan publik terpadu berbasis profesionalisme, budaya kerja positif, dan digitalisasi layanan, sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyo, R. B. (2025). *Pengembangan kawasan pedesaan dalam mempertahankan fungsi produksi pertanian Kabupaten Semarang*.
- Firdausijah, R. T. (2023). Organizational culture to improve public services in Luragung District. *Jurnal Sosial Sains dan Komunikasi*, 2(1), 15–21. <https://doi.org/10.58471/ju-sosak.v2i1.165>
- Fitri Hapsari, P., Agus Cholik, Muhammad Rifnaldi, Hardiansyah, & Ami Setiasih. (2025). The influence of organizational culture and ethics on public services at the Medan Satria District Office. *Lead Journal of Economy and Administration*, 3(2), 91–97. <https://doi.org/10.56403/lejea.v3i2.235>
- Haristiyah, L. Z., & Fanida, F. E. H. (2016). Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. *Jurnal Mahasiswa Teknologi*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lalolorang, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Masrukhan, M. (2025). Pelatihan kewirausahaan bagi wirausaha pemuda Karang Taruna dan PKK Desa Kaladawa, Kecamatan Talang, Kabupaten Tegal. *Kegiatan Positif: Jurnal*

- Hasil Karya Pengabdian Masyarakat, 3(2), 89–103.
<https://doi.org/10.61132/kegiatanpositif.v3i2.2101>
- Masrukhan, M., & Isnaini, R. K. (2025). Optimalisasi teknologi dan strategi pemasaran digital dalam meningkatkan daya saing UMKM Bakpia Wong Yogyakarta. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 3(1), 282–300.
<https://doi.org/10.61132/nuansa.v3i1.1630>
- Masrukhan, M., & Lita, V. N. (2025). Analisis kinerja pengelolaan administrasi keuangan di Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta. *Sinergi: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(1), 457–468. <https://doi.org/10.62335/sinergi.v2i2.932>
- Masrukhan, M., & Marya, A. (2025). Pengaruh pelatihan, motivasi, dan kepemimpinan terhadap produktivitas UMKM (Studi kasus di Bakpia Wong Keraton). *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 15(4), 71–80.
<https://doi.org/10.8734/musytari.v15i4.11257>
- Masrukhan, M., & Pramono, S. (2024). Pelatihan dan pembinaan ekonomi kreatif pada BUMDes dan PKK Desa Kaladawa. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 1(2), 98–104.
<https://doi.org/10.62951/jpm.v1i2.265>
- Masrukhan, M., & Pramono, S. (2025). Model digitalisasi manajemen risiko dalam pembiayaan ijarah di Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi (JUPEA)*, 5(2), 145–158. <https://doi.org/10.51903/jupea.v5i2.4814>
- Masrukhan, M., & Putri, N. W. (2024). Implementasi pengobatan gratis akupunktur sebagai bentuk pengabdian masyarakat: Kolaborasi antara DEMA STIES dan Prodi Manajemen Bisnis Syariah di Desa Trayeman. *Jurnal Kemitraan Masyarakat*, 1(4), 116–126. <https://doi.org/10.62383/jkm.v1i4.850>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2005). *Qualitative data analysis*. Jakarta: UI Press.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugrahani, M. C. (2019). *Kepuasan masyarakat desa pada pelayanan administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan* [Skripsi, Universitas Negeri Semarang]. Fakultas Ilmu Sosial.
- Pasolong, H. (2017). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purede, U., Guampe, F., & Kayupa, O. (2025). The effect of community participation in development and quality of public services on community satisfaction in Mayo Village, South Pamona District, Poso Regency. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 9(2), 128–141. <https://doi.org/10.56945/jkpd.v9i2.362>
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, et al. (2016). Analisis pengaruh indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. *Journal of Management*, 2(2), Maret.
- Utami, F. R., & Mursyidah, L. (2024). Improving the quality of public services from an Indonesian village perspective: Meningkatkan kualitas pelayanan publik dilihat dari wawasan desa Indonesia. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(3).
<https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i3.1389>

Viola, F. O., & Sukmana, H. (2023). Exploring public satisfaction in rural public services: 2022 case study: Penelusuran kepuasan masyarakat pada layanan publik pedesaan: Studi kasus tahun 2022. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 23, 1–12. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v23i0.1319>