

# **PENGARUH KUALITAS DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA SARINGKULIT**

## **ABSTRAK**

Pelayanan publik yang berkualitas dan didukung oleh fasilitas yang memadai sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Saringkulit. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi. Jumlah sampel sebanyak 75 responden yang ditentukan dari populasi 300 orang menggunakan rumus Slovin.

Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda yang didukung uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Fasilitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi uji F sebesar  $0,000 < 0,05$ . Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,669 menunjukkan bahwa 66,9% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Saringkulit.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

***THE EFFECT OF QUALITY AND SERVICE FACILITIES ON  
PUBLIC SATISFACTION AT THE SARINGKULIT  
VILLAGE OFFICE***

***ABSTRACT***

*Public services of good quality supported by adequate facilities play an important role in increasing community satisfaction. This study aims to examine the effect of service quality and service facilities on community satisfaction at the Saringkulit Village Office. This research used a quantitative method with data collected through questionnaires and observation. The sample consisted of 75 respondents selected from a population of 300 people using the Slovin formula.*

*Data analysis was conducted using multiple linear regression, supported by t-test, F-test, and the coefficient of determination ( $R^2$ ). The results show that service quality has a significant effect on community satisfaction, with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Service facilities also have a significant effect on community satisfaction, with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Simultaneously, service quality and service facilities have a significant effect on community satisfaction, as indicated by the F-test significance value of  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.669 indicates that 66.9% of community satisfaction is influenced by service quality and service facilities.*

*Based on these findings, it can be concluded that improving service quality and service facilities can increase community satisfaction at the Saringkulit Village Office.*

***Keywords:*** *Service Quality, Service Facilities, Community Satisfaction.*