



Pengaruh Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Rabak Kecamatan Rumpin Kabupaten Bogor 2020

INFO PENULIS	INFO ARTIKEL
Nopa Supensi Universitas Nasional nopasupensi@gmail.com +6281255505721 Lijan Poltak Sinambela Universitas Nasional lijanmarnala@gmail.com	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 3, Desember 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Supensi, N., & Sinambela, L. P. (2025). Pengaruh Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Rabak Kecamatan Rumpin Kabupaten Bogor 2020. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3), 5830-5838.

Abstrak

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga seorang pemimpin akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi/Pemerintahan khususnya Kantor Desa dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Pelayanan yang dilakukan dengan cepat dan tepat waktu akan berdampak baik terhadap arah pelayanan yang diterapkan. Namun pada kenyataannya hal tersebut belum sepenuhnya bisa dilakukan di desa Rabak yang mana menjadi permasalahan penelitian ini dari hasil observasi yang terjadi di lapangan masih banyaknya masalah-masalah urusan administrasi yang dikeluhkan oleh masyarakat Desa Rabak. Seperti pengeluaran surat-menyurat yang dibutuhkan seringkali terkendala dengan perangkat desa yang tidak ditempat contoh seperti surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran dan lain-lain yang seringkali terlambat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Rabak Tahun 2020 dan telah diuraikan dalam latar belakang penelitian dan di tuangkan kedalam empat hipotesis penelitian yang telah di rumuskan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari ketiga variabel Kepemimpinan (X1) memiliki nilai 26,86%, Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai 51,89% dan Komitmen Organisasi (X3) memiliki nilai 21,25%, dengan nilai Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh paling besar terhadap Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil penelitian lapangan dengan analisis deskriptif.

Kata kunci: Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Masyarakat

Abstract

Service activities in an organization or institution, a leader will play a significant role in the smooth running of the organization's activities. Services in organizations/government, especially the Village Office, are required to be fast and precise. This is an obligation that must be carried out. Services carried out quickly and on time will have a positive impact on the direction of the service implemented. However, in reality, this has not been fully implemented in Rabak Village, which is a problem in this research. From observations that occurred in the field, there are still many administrative issues complained about by the residents of Rabak Village. For example, the issuance of required correspondence is often hampered by village officials who are not on site, for example, cover letters for making Family Cards, Resident Identity Cards, Birth Certificates and others which are often late. The purpose of this study is to determine whether there is an Influence of Leadership, Service Quality and Organizational Commitment on Community Satisfaction at the Rabak Village Office in 2020 and has been described in the research background and poured into four research hypotheses that have been formulated. The results of this study indicate that of the three variables, Leadership (X1) has a value of 26.86%, Service Quality (X2) has a value of 51.89% and Organizational Commitment (X3) has a value of 21.25%, with the Service Quality variable having the greatest influence on Community Satisfaction based on the results of field research with descriptive analysis.

Keywords: Leadership, Service Quality, Organizational Commitment and Community Satisfaction

A. Pendahuluan

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor pemerintahan dituntut untuk cepat dan tepat (Endah, 2021). Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan bagi organisasi atau pelayanan publik yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik (Ratnasari et al., 2022). Pelayanan diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang (UU). UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan (Adeti & Christiani, 2022). Kepuasan pelanggan (masyarakat) atau konsumen menjadi ukuran utama pelayanan publik, kualitas pelayanan baik dibidang bisnis, manajemen maupun birokrasi. Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literature yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik bersifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen (masyarakat) sebagai ukuran utama (Sandiasa & Agustana, 2018). Kepuasan pelanggan (masyarakat) bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani pelanggan (*customer*) tetapi melayani warga negara.

Pemerintah tidak boleh dijalankan seperti suatu bisnis, harus dijalankan seperti demokrasi di seantero negeri ini dan seluruh dunia para pelayanan publik baik dipilih maupun yang diangkat sedang bertindak berdasarkan prinsip ini dan mengungkapkan komitmen yang diperbaharui kepada cita-cita seperti kepentingan publik, proses tata pemerintahan dan kewarganegaraan demokrasi yang meluas. Hasilnya, mereka sedang mempelajari keahlian-

keahlian baru dalam pengembangan kebijakannya dan implemmentasi, mengakui dan menerima kompleksitas tantangan-tantangan yang mereka hadapi, dan memperlakukan rekan mereka sesama pelayan publik dan warga Negara dengan martabat dan penghargaan yang diperbaharui. Pekerja publik merasa lebih bernilai dan bersemangat ketika makna layanan dan komunitas meluas. Dalam proses itu, pelayanan publik juga berhubungan kembali dengan warga Negara.

Mengingat begitu pentingnya tugas seorang pemimpin dalam lembaga pemerintahan maka perlu berbagai aspek yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan kantor desa rabak sehingga dampak pada komitmen organisasinya menjadi positif (Ramades & Husni, 2025). Seorang pemimpin mempunyai kontribusi dan peran yang sangat penting dalam usaha peningkatan pelayanan dalam lingkungan kerja pemerintahan kantor desa serta mewujudkan kepuasan masyarakat (Lubis, 2025).

Pemimpin adalah seseorang yang karena kecakapan-kecakapan pribadinya dengan atau tanpa pengangkatan resmi dapat mempengaruhi kelompok yang dipimpinnya untuk menggerakkan usaha bersama ke arah pencapaian sasaran-sasaran tertentu (Fitriyah & Suliyadi, 2018). Pemimpin dalam suatu organisasi ataupun pemerintahan tentu harus mampu mempengaruhi seluruh bawahan ataupun masyarakat serta bisa memberikan contoh yang baik kepada warganya. Pemerintahan yang baik akan memberikan manfaat yang baik bagi warganya serta memberikan kemakmuran dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterapkan oleh pemerintahan desa setempat (Garis, 2018).

Kurangnya ilmu pengetahuan, keahlian dan keterampilan pada pegawai tentu akan banyak menghambat proses pelayanan (Tanauma et al., 2022). Selain faktor pengetahuan, keahlian dan keterampilan, peran kepemimpinan juga sangat berpengaruh dalam sebuah organisasi, peran kepemimpinan yang sangat strategis dan penting bagi pencapaian Visi, Misi dan tujuan suatu organisasi, merupakan salah satu motif yang mendorong manusia untuk selalu menyelidiki seluk-beluk yang terkait dengan kepemimpinan (Simatupang et al., 2023). Kualitas dari pemimpin seringkali dianggap sebagai faktor terpenting dalam keberhasilan atau kegagalan organisasi. Demikian juga keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi baik yang berorientasi bisnis maupun publik, dipersepsikan sebagai keberhasilan atau kegagalan pemimpin (Tirtayasa, 2019). Begitu pentingnya kepemimpinan dalam organisasi, mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap keberhasilan organisasi, pemimpin memegang peran kunci dalam memformulasikan dan mengimplementasikan strategi organisasi. Pemimpin dan pegawai sangat dibutuhkan dalam berkomitmen agar pelayanan masyarakat dapat maksimal.

Beberapa keluhan masyarakat Desa Rabak, mereka merasa kurang puas atas lambatnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor Desa kepada masyarakat hari ini. Pelayan ini bermasalah sebenarnya sudah lama dari tahun-tahun sebelumnya tetapi sampai sudah ganti pak kepala Desa pelayanan masih tetap sama. Hanya saja ada beberapa perbaikan Infrastruktur yang ada di lingkungan kantor Desa tersebut (Observasi, 2022).

Dari hasil observasi yang saya dapatkan terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Rabak Kulaitas pelayanannya sangat lemah, banyak keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat terkait berbagai pelayanan yang diberikan. Saya tertarik meneliti terkait masalah ini karena saya sangat peduli terhadap pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Mengapa saya mengatakan hal seperti ini? Pemimpin dalam hal ini yaitu kepala desa merupakan pelayan bagi rakyat jadi apapun keluhan yang disampaikan dan kebutuhan masyarakat harus kita penuhi secara baik dan benar agar masyarakat merasa puas dan merasa diperhatikan oleh Pemerintah yang mempunyai jabatan sebagai pemimpin di desa tersebut.

Kantor Desa Rabak Kecamatan Rumpin Kabupaten Bogor merupakan kantor atau instansi pelayanan publik tingkat desa. Kantor Desa Rabak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal. Pelayanan ini bermasalah sebenarnya sudah lama dari tahun-tahun sebelumnya tetapi sampai sudah ganti kepala desa pelayanan masih tetap sama. Hanya saja ada beberapa perbaikan infrastruktur yang ada di lingkungan kantor camat tersebut,⁶ begitu tutur dari hasil wawancara salah satu warga setempat. Penelitian terhadap kepuasan masyarakat akan menjadi bahan penelitian terhadap unsur pelayan dari pemerintah (organisasi/lembaga) yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayan dan komitmen organisasinya.

Jumlah pegawai yang tidak memenuhi standar juga menghambat proses pelayanan. Jumlah pegawai yang ada di Kantor Desa Rabak hanya ada 11 orang. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Pengetahuan, keahlian dan keterampilan pegawai pemberi pelayanan harus sesuai dengan tugas dan fungsi. Hanya 1 dari 11 pegawai

yang ada di Kantor Desa Rabak yang pernah memperoleh pelatihan khusus yang disediakan oleh Pemerintah Pusat Kabupaten Bogor.

B. Metodologi

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu multistate random sampling. Multistate random sampling adalah cara pengambilan sampel dengan menggunakan kombinasi dari 2 (dua) atau lebih metode pengambilan sampel yang berbeda dengan beberapa elemen yang dipilih dengan cara acak. Multistate random sampling ini dapat menggunakan gabungan dari teknik sampling yang lain. yaitu Cluster stratified sampling merupakan kombinasi penentuan sampel antara cluster sampling dengan stratified random sampling. Pertimbangan tertentu. Penelitian ini mempergunakan 98 responden dan keseluruhan responden adalah masyarakat Desa Rabak. Analisis data dengan menggunakan program SPSS versi 25.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil Analisis Deskriptif

Setelah instrumen penelitian telah dinyatakan layak, maka dapat dilanjutkan pada analisis data. Analisis deskriptif ini bertujuan untuk mengetahui kecenderungan persepsi warga dalam menilai komponen pendukung Kantor Desa Rabak Kecamatan Rumpin Kab. Bogor. Hal yang di nilai pada analisa ini yaitu variabel independen, yaitu kepemimpinan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan komitmen organisasi (X3).

Hasil penilaian didapatkan dari total persepsi warga di setiap variabel independen yang kemudian dibandingkan dengan total keseluruhan. Penilaian dibuat dalam bentuk persentase dan dibandingkan dengan tabel kriteria berikut.

Tabel 1 Penilaian Variabel	
Angka	Kriteria Interpretasi Skor
0%-20%	Sangat rendah
21%-40%	Rendah
41%-60%	Sedang
61%-80%	Tinggi
81%-100%	Sangat tinggi

Didapatkan hasil bahwa variabel kepemimpinan (X1) memiliki nilai 26,86%, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai 51,89%, dan komitmen organisasi sebesar 21,25%. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan termasuk dalam kriteria sedang dan memiliki kecenderungan paling besar terhadap komponen pendukung Kantor Desa Rabak. Sedangkan variabel kepemimpinan dan komitmen organisasi termasuk kriteria rendah.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan masyarakat Desa Rabak dan pengurus kantor Desa Rabak. Masyarakat seringkali mengeluhkan bahwa pejabat RT dan RW setempat tidak kooperatif dalam urusan administrasi sehingga masyarakat beralih ke kantor desa. Banyaknya permintaan layanan ke kantor desa membuat kepala desa membuka fasilitas khusus untuk pelayanan yaitu di bagian kepala seksi pelayanan. Rupanya fasilitas yang diberikan kantor desa memberikan kesan positif kepada masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai kepuasan mencapai 51,89%.

Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji asumsi klasik normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi linier yang baik mengharuskan data yang digunakan berdistribusi normal. Pengujian normalitas ini dapat menggunakan statistik Uji Kolmogorov-Smirnov. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi pada uji Kolmogorov-Smirnov yang diperoleh lebih besar dari taraf signifikansi sebesar 0,05. Berikut adalah hasil uji normalitas pada penelitian ini.

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Galat
Nilai Statistik	0,050
Nilai signifikansi	0,200

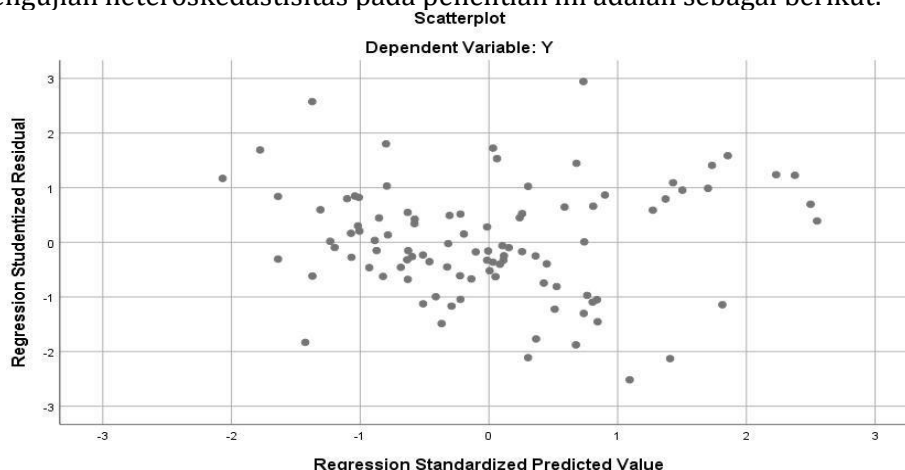
Berdasarkan tabel di atas, data dinyatakan berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,200 yang lebih dari 0,05.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu (seperti titik-titik yang membentuk pola gelombang, melebur kemudian menyempit, dan sebagainya) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak terbentuk pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

(Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25)

Berdasarkan scatterplots yang diperoleh diketahui bahwa titik-titik data menyebar menyebar disekitar angka 0 dan titik-titik data tidak memiliki pola maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), apabila nilai VIF tinggi (lebih dari 10) maka dinyatakan terjadi multikolinearitas. Berikut hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini:

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF
Kepemimpinan	1,078
Kualitas Pelayanan	1,036
Komitmen Organisasi	1,042

(Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas karena seluruh variabel independen memiliki nilai VIF kurang dari 10.

d. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menggambarkan seberapa besar kontribusi variabel independen

yaitu variabel kepemimpinan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan komitmen organisasi (X3) yang dapat menjelaskan variabel dependen yaitu variabel kepuasan masyarakat (Y). Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Berikut adalah nilai koefisien determinasi yang didapat dari SPSS:

Tabel 4 Hasil Koefisien Determinasi

R	R Square
0,581	0,337

(Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,337. Hal ini berarti 33,7% variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan melalui variabel kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan komitmen organisasi. Sedangkan 66,3% lainnya dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Walaupun pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tidak terlalu kuat, namun dapat dilanjutkan pada analisis selanjutnya.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk melihat hubungan antara lebih dari satu variabel independent dengan variabel dependent. Hasil dari analisis regresi dituliskan dalam bentuk persamaan yang memperlihatkan besar dan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang diujikan. Dalam penelitian ini digunakan perhitungan statistik untuk analisis regresi dengan bantuan software SPSS dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Koefisien Beta
Konstan	-4,682
(X1) Kepemimpinan	1,534
(X2) Kualitas Pelayanan	0,281
(X3) Komitmen Organisasi	1,282

(Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25)

Berdasarkan tabel di atas, model persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = -4,682 + 1,534 X_1 + 0,281 X_2 + 1,282 X_3$$

Dari model di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Jika tidak ada penambahan variabel kepemimpinan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan komitmen organisasi (X3) maka kepuasan masyarakat (Y) sebesar nilai konstanta, yaitu -4,682. Hal ini berarti kepuasan masyarakat Desa Rabak Kecamatan Rumpin Kab. Bogor sangat buruk jika tidak ada unsur kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan komitmen organisasi yang baik.
- Koefisien regresi untuk variabel kepemimpinan (X1) sebesar 1,534. Hal ini berarti setiap peningkatan unsur kepemimpinan di Kantor Desa Rabak maka kepuasan masyarakat setempat akan meningkat sebesar 1,534. Kepemimpinan dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan positif, maka apabila terjadi peningkatan kepemimpinan akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
- Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,281. Hal ini berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Desa Rabak maka kepuasan masyarakat setempat akan meningkat sebesar 0,281. Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan positif, maka apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
- Koefisien regresi untuk variabel komitmen organisasi (X3) sebesar 1,282. Hal ini berarti setiap peningkatan komitmen organisasi di Kantor Desa Rabak maka kepuasan masyarakat

setempat akan meningkat sebesar 1,282. Komitmen organisasi dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan positif, maka apabila terjadi peningkatan komitmen organisasi akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan model persamaan regresi yang dibentuk, dapat dilihat bahwa variabel kepemimpinan memiliki nilai koefisien paling besar, hal ini berarti variabel kepemimpinan memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan variabel kualitas pelayanan dan komitmen organisasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Hipotesis Simultan

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel independen dengan variabel dependen. Pengambilan keputusannya yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi.

Tabel 4.12	
Hasil Uji Hipotesis Simultan	
F	Sig.
15,946	0,000

(Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25)

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini yaitu:

H₀ : variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara simultan

H₁ : variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen secara simultan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 dimana kurang dari taraf signifikansi (0,05) maka H₀ diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berupa kepemimpinan (X₁), kualitas pelayanan (X₂), dan komitmen organisasi (X₃) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y).

b. Hasil Uji Hipotesis Parsial

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial variabel independen dengan variabel dependen. Pengambilan keputusannya yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis Parsial		
Variabel	T	Sig.
(X ₁) Kepemimpinan	4,785	0,000
(X ₂) Kualitas Pelayanan	1,514	0,133
(X ₃) Komitmen Organisasi	3,302	0,001

(Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 25)

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini yaitu:

H₀ : variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial

H₁ : variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kepemimpinan (X₁) nilai signifikan sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari dari dari taraf signifikansi (0,05) maka H₀ diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepemimpinan (X₁) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Selanjutnya untuk variabel kualitas pelayanan (X₂) nilai signifikan sebesar 0,133 dimana lebih besar dari dari dari taraf signifikansi (0,05) maka H₀ ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X₂) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Pada variabel komitmen organisasi (X₃) nilai signifikan sebesar 0,001 dimana lebih kecil dari dari dari taraf signifikansi (0,05) maka H₀ diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komitmen organisasi (X₃) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Pembahasan dan Analisis

a. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian instrumen, seluruh pertanyaan yang digunakan dalam mengukur variabel kepemimpinan sudah dikatakan valid dan reliabel. Hal ini berarti kuesioner yang digunakan sudah sangat baik untuk mengukur persepsi masyarakat terkait kepemimpinan pegawai pemerintahan Desa Rabak.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, didapatkan bahwa kepemimpinan memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat. Hal ini berarti setiap kenaikan rasa kepemimpinan akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan masyarakat. Hasil pengujian hipotesis juga menyebutkan bahwa kepemimpinan memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan masyarakat.

Kondisi kepemimpinan Desa Rabak dinilai cukup baik oleh masyarakat setempat karena telah berupaya meningkatkan nilai kemanfaatan Kantor Desa Rabak dengan cara membuat bagian baru yaitu Kaur Pelayanan. Bagian ini dibentuk setelah pergantian kepala desa karena mendengar keluhan warga terkait sulitnya melakukan urusan administrasi di Desa Rabak.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian instrumen, seluruh pertanyaan yang digunakan dalam mengukur variabel kualitas pelayanan sudah dikatakan valid dan reliabel. Hal ini berarti kuesioner yang digunakan sudah sangat baik untuk mengukur persepsi masyarakat terkait pelayanan yang diberikan pegawai pemerintahan Desa Rabak.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, didapatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat. Hal ini berarti setiap kenaikan kualitas pelayanan akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan masyarakat. Walaupun memiliki hubungan positif, kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan masyarakat.

Hal ini dijawab dari hasil wawancara kepada masyarakat, dimana masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan kantor desa. Meskipun telah memberikan fasilitas khusus untuk melayani masyarakat, pada kenyataannya proses pelayanan masih sangat lama yaitu satu minggu untuk pembuatan surat pengantar. Sikap pegawai desa yang tidak sigap akan kebutuhan masyarakat sangat disayangkan karena masyarakat juga tidak dapat mengandalkan RT dan RW setempat.

c. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian instrumen, seluruh pertanyaan yang digunakan dalam mengukur variabel kualitas pelayanan sudah dikatakan valid dan reliabel. Hal ini berarti kuesioner yang digunakan sudah sangat baik untuk mengukur persepsi masyarakat terkait pelayanan yang diberikan pegawai pemerintahan Desa Rabak.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, didapatkan bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat. Hal ini berarti setiap kenaikan rasa komitmen terhadap organisasi akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan masyarakat. Hasil pengujian hipotesis juga menyebutkan bahwa komitmen organisasi memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan memberikan fasilitas pelayanan masyarakat maka dapat dinilai bahwa pengurus kantor desa memiliki komitmen terhadap masyarakatnya yaitu meningkatkan kesejahteraan. Namun terdapat beberapa keluhan yang menyebutkan bahwa pegawai desa terkadang datang terlambat sehingga menyulitkan masyarakat yang sudah datang untuk mengurus kepentingan tertentu.

D. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan terhadap 98 warga desa di desa rabak kecamatan rumpin kabupaten bogor merupakan responden yang mewakili masyarakat desa rabak yang melihat pengaruh pemerintah, kualitas pelayanan dan komitmen organisasi terhadap kepuasan masyarakat di Desa Rabak, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. *Pertama*, variabel Kepemimpinan (X1) memiliki nilai 26,86%, Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai 51,89% dan Komitmen Organisasi (X3) sebesar 21,25%. dari hasil tersebut kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan termasuk kedalam kriteria sedang dan memiliki kecendrungan paling besar terhadap komponen pendukung dalam penelitian di Kantor Desa Rabak. *Kedua*, berdasarkan hasil koefisien determinasi nilai yang didapatkan sebesar 0.337.

dalam hal ini berarti nilai 33,7% variabel kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan melalui Variabel X1, X2, dan X3. Sedangkan nilai 66,3% lainnya dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar model. *Ketiga*, koefisien regresi untuk variabel kepemimpinan (X1) sebesar 1,534. Hal ini berarti setiap peningkatan unsur kepemimpinan di Kantor Desa Rabak maka kepuasan masyarakat setempat akan meningkat sebesar 1,534. Kepemimpinan dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan positif, maka apabila terjadi peningkatan kepemimpinan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. *Keempat*, koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,281. Hal ini berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Desa Rabak maka kepuasan masyarakat setempat akan meningkat sebesar 0,281. Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan positif, maka apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. *Kelima*, koefisien regresi untuk variabel komitmen organisasi (X3) sebesar 1,282. Hal ini berarti setiap peningkatan komitmen organisasi di Kantor Desa Rabak maka kepuasan masyarakat setempat akan meningkat sebesar 1,282. Komitmen organisasi dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan positif, maka apabila terjadi peningkatan komitmen organisasi akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Keenam, secara simultan Variabel X1, X2 dan X3 berpengaruh secara simultan terhadap Y berdasarkan hasil nilai signifikan sebesar 0,000 dimana kurang dari taraf signifikan (0,05) H_0 diterima. Dan Secara Parsial secara nilai signifikan variabel Kepemimpinan (X1) sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikan (0,05) jadi Variabel X1 berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat, sedangkan untuk variabel Kualitas Pelayanan X2 nilai signifikan 0,133 dimana lebih besar dari taraf signifikan (0,05) maka Variabel X2 tidak berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat. Untuk Variabel Komitmen Organisasi (X3) nilai signifikan sebesar 0,001 dimana lebih kecil dari taraf signifikan (0,05) maka untuk variabel X3 berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

E. Referensi

- Adeti, B. A., & Christiani, C. (2022). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 40–48.
- Endah, K. (2021). Birokrasi pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 647–656.
- Fitriyah, N., & Suliyadi, A. (2018). Membangun Kompetensi Pemimpin Dalam Mengelola Organisasi Publik: Strategi Dan Aplikasi. *MADANI Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(1), 79–91.
- Garis, R. R. (2018). Kepemimpinan pemerintahan pada era globalisasi (kajian tentang kepemimpinan pemerintahan di indonesia). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1–11.
- Lubis, A. K. (2025). The Role of The Young Muslim Generation in International Diplomacy: A Case Study of The Gerakan Pemuda Ansor In Indonesia. *Journal of Islamic and Interdisciplinary Research*, 1(1 June), 23–34.
- Ramades, D., & Husni, M. A. (2025). Functions of the Village Deliberative Body in Supervision of Village Government Based on Village Laws and Regulations and Islamic Law. *Journal of Islamic and Interdisciplinary Research*, 1(2 December), 36–54.
- Ratnasari, M. O. B., Noor, I., & Hidayati, F. (2022). Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 8(1), 35–44.
- Sandiasa, G., & Agustana, P. (2018). Reformasi administrasi dan birokrasi pemerintahan daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik di daerah. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1–8.
- Simatupang, R. M., Anggriany, N., & Fitri, D. (2023). Analisis peran kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di sekolah. *Algebra: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Sains*, 3(3), 174–179.
- Tanauma, J. F., Tewal, B., & Sendow, G. (2022). Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Dan Pelaksanaan Administrasi Di Kantor Kelurahan Tanjung Batu. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 820–826.
- Tirtayasa, S. (2019). Pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi, dan motivasi terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 45–54.