

## ***The Influence Of Work Culture, Service Quality, Facilities And Infrastructure On Community Satisfaction In Jejel Village, Ngimbang Sub-District, Lamongan***

### **Pengaruh Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan, Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan**

Aziza Rahma Wati<sup>1\*</sup>, Nurussafa'atillah<sup>2</sup>, Ruswaji<sup>3</sup>

Universitas Islam Lamongan<sup>1,2,3</sup>

[Azizarahma.w@unisla.ac.id](mailto:Azizarahma.w@unisla.ac.id)<sup>1</sup>, [nurussafaatillah@unisla.ac.id](mailto:nurussafaatillah@unisla.ac.id)<sup>2</sup>, [ruswaji1965@unisla.ac.id](mailto:ruswaji1965@unisla.ac.id)<sup>3</sup>

\*Corresponding Author

---

#### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the relationship of the four variables between work culture, service quality, facilities and infrastructure to community satisfaction. The type of research used in this study is quantitative. The population in this study was the Jejel Village Community, Ngimbang District, Lamongan Regency, and the sample in this study was 93 respondents obtained directly from respondents. Data processing in this study using the SPSS version 23 computer software program. From the multiple linear regression equation, it is obtained that the work culture variable value is 0.794 and the Beta value is 0.503, where the value is greater than the value of the other variables so that it is concluded that the work culture variable has the most dominant effect on community satisfaction in Jejel Village, Ngimbang Subdistrict, Lamongan.*

**Keywords:** Work Culture, Quality, Infrastructure, Quality.

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan empat variabel tersebut antara budaya kerja, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan Masyarakat Desa Jejel Kecamatan Ngimbang, Kabupaten Lamongan, dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 93 responden diperoleh secara langsung dari responden. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program software komputer SPSS versi 23. Dari persamaan regresi linier berganda diperoleh nilai variabel budaya kerja sebesar 0,794 dan nilai Beta sebesar 0,503, dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai variabel lainnya sehingga disimpulkan bahwa variabel budaya kerja paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan.

**Kata Kunci :** Budaya kerja, Kualitas, Sarana Prasarana, Kualitas.

### **1. Pendahuluan**

Pelayanan publik menjadi tolok ukur kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan cerminan kualitas birokrasi suatu bangsa. Dalam beberapa tahun terakhir, kualitas pelayanan publik di Indonesia dinilai masyarakat masih sangat buruk dan jauh dari harapan. Berbagai survei menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih berkisar di angka 2,5 - 3 dari skala 5. Angka ini mencerminkan bahwa banyak keluhan, kritikan, serta komplain masyarakat yang belum mampu direspons dan ditangani secara memuaskan oleh lembaga yang seharusnya hadir memberikan solusi atas berbagai persoalan publik. Rendahnya indeks kepuasan masyarakat selama ini dipengaruhi beragam faktor. Dari mulai budaya kerja aparatur pelayanan publik yang buruk dan jauh dari profesionalisme, sistem pelayanan yang berbelit dan tidak transparan, unit pelayanan yang kurang tertib dan fasilitas pelayanan yang tidak memadai, hingga kompetensi SDM pemberi layanan yang kurang mumpuni dan cenderung arogan.

Kualitas pelayanan seperti kemudahan prosedur, kejelasan informasi, kecepatan waktu penyelesaian, juga berdampak besar pada kepuasan masyarakat desa. Semakin mudah, cepat, dan jelas layanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan warga desa juga makin tinggi. Belakangan ini marak terjadi fenomena calo, makelar, maupun perantara tidak resmi yang menjamur di sekitar kantor-kantor pelayanan publik. Tersedianya sarana prasarana yang memadai serta berkualitas sangat dibutuhkan bagi setiap organisasi, hal tersebut

diselenggarakan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam hal sarana prasarana, sarana adalah komponen atau tambahan yang bekerja di latar belakang untuk mendukung proses koordinasi kegiatan dan fungsi kerja.

Budaya kerja adalah suatu organisasi komitmen yang luas dalam upaya untuk membangun sumber daya manusia, proses kerja dan hasil kerja yang lebih baik. Untuk mencapai tingkat kualitas yang makin baik tersebut diharapkan bersumber dari perilaku setiap individu yang terkait dalam organisasi kerja itu sendiri. Budaya kerja adalah kebiasaan yang sering dilakukan oleh pegawai dalam perilaku berorganisasi. Budaya kerja juga memiliki arti yang sangat dalam, karena akan merubah sikap dan perilaku sumber daya manusia dalam mencapai produktivitas kerja yang sangat tinggi dalam menghadapi tantangan masa depan. Budaya kerja aparatur desa seperti kedisiplinan, keramahan, dan tanggung jawab, sangat berpengaruh terhadap citra pelayanan serta kepuasan yang dirasakan masyarakat desa saat meminta layanan. Aparatur desa yang ramah, disiplin, dan bertanggung jawab akan memberikan layanan prima kepada warga sehingga warga merasa dihargai dan puas. Membangun budaya berarti juga meningkatkan dan mempertahankan sisi-sisi positif, serta berupaya membiasakan (*habituating process*) pola perilaku tertentu agar tercipta suatu bentuk baru yang lebih baik. Budaya kerja yakni nilai-nilai sosial atau suatu rangkaian pola pikir dan perilaku diorganisasi yang sekaitan dengan akal dan pekerti individu dalam melakukan suatu pekerjaan.

Kondisi tersebut sangat ironis dan memprihatinkan. Oleh sebab itu reformasi pelayanan publik menjadi isu strategis yang terus dicanangkan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Perbaikan perlu dimulai dari aspek budaya kerja birokrasi, sistem dan prosedur pelayanan, penyediaan sarana prasarana, serta peningkatan kompetensi SDM pelaksana pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik diharapkan dapat meningkat secara signifikan dan memberikan nilai serta kepuasan bagi seluruh lapisan masyarakat. Berbagai fenomena nyata dan kasus konkret tersebut menjadi cermin buruknya pelayanan yang berujung pada rendahnya kepuasan masyarakat selama ini. Semoga dengan paparan latar belakang ini dapat menggambarkan akar permasalahan yang harus segera diperbaiki. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui secara rinci mengenai Pengaruh budaya kerja, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat di Desa Jejel. Karena itu, penulis mengambil judul "Pengaruh Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan, Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan".

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **Pengertian Budaya Kerja**

Budaya kerja adalah nilai-nilai yang dimiliki oleh individu atau kelompok masyarakat, baik sebagai individu maupun sebagai bagian dari sebuah organisasi yang membentuk sikap dan mendorong individu tersebut selalu berperilaku tertentu dalam bekerja. Elemen budaya kerja terdiri dari sikap terhadap pekerjaan dan perilaku kerja. Faktor pembentuk budaya kerja antara lain nilai-nilai, kepribadian, pendidikan, pengalaman dan budaya organisasi (Suparyadi, 2015).

Menurut Triguno (2002), budaya kerja adalah falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat, dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja.

### Kualitas Pelayanan

Definisi mengenai pengertian pelayanan yang simpel diberikan oleh Invancevich, dkk dalam (Ratminto, 2015) "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan". Sedangkan definisi yang lebih rinci lagi diberikan oleh Goonroos dalam (Ratminto, 2015) "pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk permasalahan konsumen atau pelanggan.

### Sarana dan Prasarana

Menurut (Hartono, 2014) sarana merupakan perlengkapan yang dipergunakan langsung dalam memudahkan kegiatan kerja bekerja hingga mendapatkan hasil yang memuaskan. Contohnya seperti perpustakaan, laboratorium, dan masih banyak lainnya. Dapat difahami bahwa sarana kegiatan kerja bekerja yaitu segala fasilitas atau peralatan yang bisa digunakan untuk kepentingan bekerja baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga kegiatan dapat berjalan dengan teratur dan terarah serta tercapainya hasil yang efektif. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disingkat bahwa sarana merupakan media yang diperlukan dalam menunjang keberhasilan dalam bekerja.

### Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat ialah perasaan senang serta kecewa selepas membandingkan harapan dengan kebenaran. Jika kinerja memenuhi dan melebihi harapan, masyarakat akan puas dan senang (Simarmata et al. 2020). Menurut (Priansa, 2017) kepuasan masyarakat merupakan adanya perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh publik/masyarakat berdasarkan atas perbandingan antara bukti yang didapat atas cita-cita yang diharapkan oleh publik/masyarakat.

## 3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian yang berakar pada filsafat positivisme. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:39) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Sedangkan pengertian Metode Penelitian Kuantitatif, menurut Sugiyono (2017:8) adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dikarenakan data yang akan diolah merupakan data rasio dan yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel yang diteliti.

## 4. Hasil Dan Pembahasan

### 1. Uji Validitas

Hasil uji validitas kuesioner untuk variabel yang diteliti disajikan pada tabel 1 berikut.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Nomor Pertanyaan	r hitung	r tabel	Hasil
Budaya Kerja (X <sub>1</sub> )	X1.1	0,879	0,204	Valid
	X1.2	0,880	0,204	Valid

	X1.3	0,897	0,204	Valid
	X2.1	0,847	0,204	Valid
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	X2.2	0,787	0,204	Valid
	X2.3	0,872	0,204	Valid
	X2.4	0,880	0,204	Valid
	X3.1	0,947	0,204	Valid
Sarana dan Prasarana (X <sub>3</sub> )	X3.2	0,950	0,204	Valid
	Y.1	0,788	0,204	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.2	0,798	0,204	Valid
	Y.3	0,811	0,204	Valid
	Y.4	0,884	0,204	Valid
	Y.5	0,814	0,204	Valid

Sumber: Data Primer diolah SPSS 26 (2024)

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 1 di atas diketahui bahwa seluruh item pertanyaan (indikator) pada variabel Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana serta Kepuasan Masyarakat dikatakan valid, karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

## 2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas di sajikan pada tabel 2 sebagai berikut.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's alpha	Hasil
Budaya Kerja	0,861	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,868	Reliabel
Sarana dan Prasarana	0,888	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,869	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah SPSS 26 (2024)

Pada Tabel 2 terlihat bahwa variabel Budaya Kerja mempunyai nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,861, variabel Kualitas Pelayanan mempunyai nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,868, variabel sarana dan prasarana memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,888 dan variabel Kepuasan Masyarakat mempunyai nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,869. Nilai *Cronbach's alpha* keempat variabel memiliki nilai yang lebih besar dari nilai kriteria *cronbach alpha* 0,60, maka dapat dikatakan semua variabel reliabel dan layak digunakan sebagai data penelitian.

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Residual**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		93	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>		Mean	.0000000
		Std. Deviation	2.16485883
Most Differences	Extreme	Absolute	.047
		Positive	.047
		Negative	-.042
Test Statistic		.047	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>	

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Primer diolah SPSS 26 (2024)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 3, diperoleh nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,200 yang dimana nilai sig tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data residual penelitian berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas disajikan pada Tabel 4 berikut.

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Tolerance	VIF
(Constant)	5.290	1.583		
1 Budaya Kerja	.794	.127	.805	1.242
Kualitas Pelayanan	.213	.098	.758	1.319
Sarana dan Prasarana	.410	.135	.786	1.273

Sumber: Data Primer diolah SPSS 26 (2024)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel 4, dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dan VIF dari variabel budaya kerja adalah sebesar 0,805 dan 1,242; nilai *tolerance* dan VIF dari variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,758 dan 1,319; nilai *tolerance* dan VIF dari variabel sarana dan prasarana adalah sebesar 0,786 dan 1,273 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gangguan multikolinieritas pada persamaan model regresi karena nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < angka 10.

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mencari pengaruh dari tiga variabel independent terhadap variabel dependen. hasil perhitungan regresi linier berganda dengan program SPSS dalam penelitian ini di peroleh sebagai berikut.

**Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.290	1.583		3.342	.001
	Budaya Kerja	.794	.127	.503	6.267	.000
	Kualitas Pelayanan	.213	.098	.179	2.168	.033
	Sarana dan Prasarana	.410	.135	.246	3.028	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer diolah SPSS 26 (2024)

Berdasarkan Tabel 5 maka dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,290 + 0,794X_1 + 0,213X_2 + 0,410X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Masyarakat
- X<sub>1</sub> = Budaya Kerja
- X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan
- X<sub>3</sub> = Sarana dan Prasarana

Berdasarkan persamaan regresi di atas maka dapat diketahui bahwa:

- 1) Konstanta (a)  
Berdasarkan persamaan regresi di atas, diperoleh nilai konstanta (a) sebesar = 5,290. Nilai tersebut menunjukkan besarnya variabel kepuasan Masyarakat (Y) apabila tidak dipengaruhi oleh variabel-variabel independent (Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana).
- 2) Koefisien regresi Variabel Budaya Kerja ( $X_1$ )  
Nilai  $b_1 = 0,794$  menyatakan bahwa apabila terjadi kenaikan pada skor budaya kerja maka akan menyebabkan kepuasan Masyarakat juga akan meningkat. Dengan kata lain apabila budaya kerja mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,794 satuan dengan asumsi variabel *independent* lain dianggap konstan.
- 3) Koefisien regresi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )  
Nilai  $b_2 = 0,213$  menyatakan bahwa apabila terjadi kenaikan pada skor Kualitas Pelayanan maka akan menyebabkan kepuasan Masyarakat juga akan meningkat. Dengan kata lain apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,213 satuan dengan asumsi variabel *independent* lain dianggap konstan.
- 4) Koefisien regresi Variabel Sarana dan Prasarana ( $X_3$ )  
Nilai  $b_3 = 0,410$  menyatakan bahwa apabila terjadi kenaikan pada skor sarana dan prasarana maka akan menyebabkan kepuasan Masyarakat juga akan meningkat. Dengan kata lain apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,410 satuan dengan asumsi variabel *independent* lain dianggap konstan.
- 5) *Error* (e)  
e menunjukkan bahwa ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Kantor Balai Desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan seperti Pengawasan, Kualitas infrastruktur, Keamanan atau Komunikasi.

## 5. Uji Korelasi Berganda

Uji korelasi berganda pada penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan diantara variabel Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasaran dengan Kepuasan Masyarakat secara bersama-sama. Perhitungan korelasi berganda dilakukan dengan menggunakan *software* IBM SPSS 26. Hasil perhitungan disajikan pada tabel 6.

**Tabel 6. Hasil Uji Korelasi Berganda**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 <sup>a</sup>	.539	.523	2.201

a. Predictors: (Constant), Sarana dan Prasarana, Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer diolah SPSS 26 (2024)

Berdasarkan hasil uji korelasi berganda pada tabel 6 menunjukkan angka koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,734 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara budaya kerja, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana dengan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan budaya kerja, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana maka peningkatan akan terjadi juga pada kepuasan Masyarakat.

## Hasil Uji Hipotesis

### 1. Uji t

Perhitungan dilakukan dengan menggunakan *software* IBM SPSS dan hasil perhitungan disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.290	1.583		3.342	.001
	Budaya Kerja	.794	.127	.503	6.267	.000
	Kualitas Pelayanan	.213	.098	.179	2.168	.033
	Sarana dan Prasarana	.410	.135	.246	3.028	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer diolah SPSS 26 (2024)

Berdasarkan tabel 7 di atas, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  Budaya Kerja ( $X_1$ ) = 6,267 dengan demikian  $t_{hitung}$  (6,267) >  $t_{tabel}$  (1,987), dan nilai sig yang diperoleh sebesar 0,000 < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa budaya kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan.

Kemudian, berdasarkan tabel 4.14 di atas juga diperoleh nilai  $t_{hitung}$  Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) = 2,168 dengan demikian  $t_{hitung}$  (2,168) >  $t_{tabel}$  (1,987), dan nilai sig yang diperoleh sebesar 0,033 < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan.

Berdasarkan tabel 4.14 di atas juga diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel Sarana dan Prasarana ( $X_3$ ) = 3,028 dengan demikian  $t_{hitung}$  (3,028) >  $t_{tabel}$  (1,987), dan nilai sig yang diperoleh sebesar 0,003 < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan.

## 2. Uji F

Uji simultan (uji F) bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana) mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat). Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Adapun rumus  $F_{hitung}$  yang digunakan adalah:

$$F_{hitung} = \frac{r^2/k}{(1 - r^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan:

F = Nilai  $F_{hitung}$

$R^2$  = nilai Koefisien determinasi

n = Jumlah data pengamatan

k = Jumlah variabel *independent*

Selanjutnya  $F_{tabel}$  diperoleh pada tingkat signifikansi sebesar  $\alpha = 5\% = 0,05$  pada  $df_1 = k = 3$  dan  $df_2 = n - k - 1 = 93 - 3 - 1 = 89$  diperoleh 2,707. Adapun Hipotesis pada pengujian ini adalah:

$H_0$ :  $b_1 = b_2 = b_3 = 0$  (secara simultan variabel budaya kerja, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana tidak berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat)

$H_1$ : minimal satu  $b_i \neq 0$  (secara simultan variabel budaya kerja, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat)

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Jika  $\text{sig} < 0,05$  dan  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka  $H_1$  diterima
2. Jika  $\text{sig} > 0,05$  dan  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  maka  $H_1$  ditolak

Perhitungan dilakukan dengan menggunakan *software* IBM SPSS 26 dan hasil perhitungan disajikan pada Tabel 8.

**Tabel 8. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	503.756	3	167.919	34.661	.000 <sup>b</sup>
	Residual	431.168	89	4.845		
	Total	934.925	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Sarana dan Prasarana, Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer diolah SPSS 26 (2024)

Berdasarkan Tabel 8 diperoleh nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 34,661 lebih besar dari 2,707 dan diperoleh nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga disimpulkan bahwa secara simultan variabel budaya kerja, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Variabel Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis pertama di peroleh keputusan bahwa  $H_1$  diterima yang artinya bahwa variabel budaya kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang dimana diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar  $6,267 > t_{\text{tabel}} (1,987)$  dan nilai sig yang dipeoleh sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Agnis Rindha Pavilonita (2017) yang hasil penelitiannya juga menyatakan bahwa budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

### 2. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis kedua di peroleh keputusan bahwa  $H_2$  diterima yang artinya bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang dimana diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar  $2,168 > t_{\text{tabel}} (1,987)$  dan nilai sig yang dipeoleh sebesar  $0,033 < 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Arfita Febri Suci, Asep Ajidin (2023) yang hasil penelitiannya juga kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan e-KTP di Kantor Camat Ampek Angkek Kabupaten Agam.

### 3. Pengaruh Variabel Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis ketiga di peroleh keputusan bahwa  $H_3$  diterima yang artinya bahwa variabel sarana dan prasarana berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang dimana diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar  $3,028 > t_{\text{tabel}} (1,987)$  dan nilai sig yang dipeoleh sebesar  $0,003 < 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Arfita Febri Suci, Asep Ajidin (2023) yang hasil penelitiannya juga sarana prasarana publik memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat pada e-KTP di Kantor Camat Ampek Angkek Kabupaten Agam.

#### 4. Pengaruh Variabel Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis keempat di peroleh keputusan bahwa  $H_4$  diterima yang artinya bahwa variabel Budaya Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang dimana diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $34,661 > t_{tabel}$  (2,707) dan nilai sig yang dipeoleh sebesar  $0,000 < 0,05$ . Budaya kerja yang ada di dalam suatu organisasi dapat sangat memengaruhi bagaimana layanan disampaikan kepada masyarakat. Jika budaya kerja menekankan pada profesionalisme, integritas, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, maka layanan yang diberikan cenderung lebih memuaskan.

Kualitas pelayanan yang disediakan juga merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang tinggi, yang mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Selain itu, kondisi sarana dan prasarana yang ada juga berperan penting dalam menentukan kepuasan masyarakat. Sarana dan prasarana yang memadai dan terawat dengan baik akan memungkinkan penyediaan layanan yang lancar dan efisien, sehingga masyarakat merasa lebih terlayani dengan baik.

Secara keseluruhan, pengaruh dari variabel budaya kerja, kualitas pelayanan, serta sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat sangatlah signifikan. Organisasi atau lembaga yang mampu mengelola faktor-faktor ini dengan baik cenderung dapat memberikan layanan yang lebih memuaskan bagi masyarakat yang dilayani.

#### 5. Penutup Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat diperoleh kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji t (parsial) dapat disimpulkan bahwa variabel budaya kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  (6,267)  $> t_{tabel}$  (1,987) dan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  (2,168)  $> t_{tabel}$  (1,987) dan nilai sig sebesar  $0,033 < 0,05$ . Variabel sarana dan prasarana secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  (3,028)  $> t_{tabel}$  (1,987) dan nilai sig sebesar  $0,003 < 0,05$ .
2. Hasil uji F (uji simultan) diperoleh kesimpulan bahwa variabel budaya kerja, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan hal ini ditunjukkan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $34,661 > F_{tabel}$  2,707 dan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ .
3. Berdasarkan persamaan regresi diperoleh nilai koefisien korelasi variabel budaya kerja sebesar 0,794 dan nilai Beta sebesar 0,503, dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai variabel lainnya sehingga disimpulkan bahwa variabel budaya kerja paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan.

#### Saran

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai koefisien determinasi (R-square) sebesar 0,539 yang artinya bahwa besar pengaruh pengaruh dari variabel budaya kerja, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Desa Jejel

Kecamatan Ngimbang Lamongan adalah sebesar 53,9%. Artinya sisnya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Dengan demikian untuk penelitian selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dengan melibatkan variabel lain untuk mengetahui factor-faktor lain (sebesar 46,1%) yang berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Desa Jejel Kecamatan Ngimbang Lamongan. Seperti, Pengawasan, Kualitas infrastruktur, Keamanan atau Komunikasi

#### Daftar Pustaka

- Firdaus, I., Insy, R. V., Zulaili, Z., & Nuraini, N. (2023). Pengaruh Sarana dan Prasarana Serta Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Indonesia. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi*, 4(3), 250-264.
- Hardimon, H., Nasution, A. P., & Ariyati, Y. (2017). Pengaruh Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Batam. *EQUILIBRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 4(1).
- Idris, F., & Salju, S. (2023). PENGARUH BUDAYA KERJA, KUALITAS PELAYANAN, SARANA DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 8(1), 71-78.
- Junaidi, J., & Marantika, A. (2022). Analisis Budaya Kerja, Lingkungan Kerja, Tunjangan Kinerja dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasi pada Kinerja Pegawai. *eCo-Fin*, 4(3), 143-160.
- Junery, M. F., & Asyira, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkulu. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 102-114.
- Karlina, L., Agussalim, M., & Anggraeni, M. D. (2023). PENGARUH PELAYANAN PEGAWAI DAN KUALITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SIKAKAP. *Matua Jurnal*, 5(1), 29-44.
- Karlina, E., Rosanto, O., Saputra, N. E., Sitasi, C., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta*, 3(1), 7-16.
- Kasandra, D., Frinaldi, A., & Lanin, D. (2018). Pengaruh Budaya Kerja Pengemudi Angkutan Umum Kota Terhadap Kepuasan Penumpang di Kota Padang. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 38-49.
- Pavilonita, A. R. (2019). Pengaruh Budaya Kerja dan Alur Rekam Medik terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kertosono. *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1), 14-22.
- Putri, A. H., & Husnaini, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah. *CIVITAS: Jurnal Studi Manajemen*, 2(1), 1-6.
- Salam, M. A. D., & Rosy, B. (2022). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan administrasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhadap kepuasan masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377-391.
- Saragih, I. S., & Suhendro, D. (2020). Pengaruh iklim organisasi sekolah, budaya kerja guru, dan kepuasan kerja terhadap komitmen kerja guru. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(1), 44-52.
- Utomo, K. P., & Supriyanto, S. (2020). Pengaruh Layanan Kualitas dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(1), 55-66.
- Zulkifli, Z. (2017). Pengaruh Budaya Kerja Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2).