E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258

Halaman 1103-1119
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Pengaruh Kinerja Aparatur Desa dan Efektivitas Pemerintahan Desa terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bonehau Kecamatan Bonehau Kabupaten Mamuju

Kriselda[1]*, Rohsita Amalyah Rasyid[2], Adam Ramadhan[3], Nur Wahyunianti Dahri[4], Syahril[5]

Email : [1]eldakris893@gmail.com, [2]rhs.rasyid@gmail.com, [3]adhamramadhan814@gmail.com, [4]nurwd@unimaju.ac.id, [5]syahrilhatta319@gmail.com

[12345]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of village apparatus performance and village government effectiveness on community satisfaction in Bonehau Village, Bonehau District, Mamuju Regency. This research employed a quantitative approach using an explanatory research method and involved 102 heads of households as respondents. Data were collected through a five-point Likert-scale questionnaire, observation, and interviews. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS. The results show that village apparatus performance has a positive and significant effect on community satisfaction, with a t-value of 5.492 and significance of 0.000. Village government effectiveness also has a positive and significant effect, with a t-value of 5.935 and significance of 0.000. Simultaneously, both variables have a significant effect on community satisfaction, with an F-value of 46.433 and significance of 0.000. The Adjusted R Square is 0.474, indicating that 47.4% of the variation in community satisfaction is explained by the two independent variables, while 52.6% is explained by other factors outside the model. The Bonehau Village Government is advised to improve apparatus competence, strengthen program monitoring, increase financial transparency, and improve the community complaint-handling mechanism.

Keywords : village apparatus performance; village government effectiveness; community satisfaction; village governance; public service

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 1103-1119
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja aparatur desa dan efektivitas pemerintahan desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bonehau, Kecamatan Bonehau, Kabupaten Mamuju. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research dan melibatkan 102 kepala keluarga sebagai responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert lima poin, observasi, dan wawancara. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t = 5,492 dan signifikansi 0,000. Efektivitas pemerintahan desa juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t = 5,935 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, kinerja aparatur desa dan efektivitas pemerintahan desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai F = 46,433 dan signifikansi 0,000. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,474 menunjukkan bahwa 47,4% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 52,6% dijelaskan faktor lain di luar model. Pemerintah Desa Bonehau disarankan meningkatkan kompetensi aparatur, memperkuat pengawasan program, meningkatkan transparansi keuangan, dan memperbaiki mekanisme pengaduan masyarakat.

Kata Kunci : kinerja aparatur desa; efektivitas pemerintahan desa; kepuasan masyarakat; tata kelola desa; pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Pembangunan desa dan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian penting dari upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah desa memiliki kewenangan mengelola pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan. Kewenangan tersebut menuntut aparatur desa bekerja secara profesional, responsif, transparan, dan bertanggung jawab. Kinerja aparatur menjadi faktor yang langsung dirasakan masyarakat ketika mengurus administrasi, menyampaikan keluhan, atau memperoleh manfaat program pembangunan.

Kinerja aparatur desa tidak hanya diukur dari banyaknya pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga dari kualitas pelayanan, kecepatan, ketepatan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Aparatur yang mampu memahami kebutuhan warga, menyampaikan informasi dengan jelas, serta menyelesaikan pelayanan sesuai standar akan membangun persepsi positif. Sebaliknya, keterlambatan, ketidakhadiran, informasi yang tidak jelas, dan perlakuan yang tidak adil dapat menurunkan kepuasan masyarakat.

Efektivitas pemerintahan desa berkaitan dengan kemampuan organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas terlihat dari kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat, ketepatan waktu pelaksanaan, keterbukaan informasi, pelibatan masyarakat, transparansi dana desa, kemampuan memberikan solusi, kualitas pelayanan administrasi, dan efektivitas kerja secara umum. Pemerintahan yang efektif bukan hanya menghasilkan program, tetapi memastikan program tersebut tepat sasaran dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam perspektif Islam, penyelenggaraan pemerintahan merupakan amanah. QS. An-Nisa ayat 58 menegaskan pentingnya menyampaikan amanah dan menetapkan hukum secara adil. QS. At-Taubah ayat 105 juga mengingatkan bahwa setiap pekerjaan akan dilihat dan dinilai. Nilai amanah, keadilan, keterbukaan, dan tanggung jawab tersebut relevan dengan tuntutan kinerja aparatur desa dan efektivitas pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Desa Bonehau merupakan salah satu desa di wilayah pegunungan Kabupaten Mamuju. Desa ini terdiri atas 10 dusun dengan jumlah penduduk 2.468 jiwa dan 671 kepala keluarga. Kondisi geografis berbukit, jarak antarwilayah, serta akses jalan yang belum sepenuhnya baik menjadi tantangan penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan data Kantor Desa Bonehau, terdapat jalan rusak ringan sepanjang 5 km dan rusak berat sepanjang 3 km, terutama di Dusun Talondo.

Desa Bonehau menerima Dana Desa sekitar Rp1.000.000.000 per tahun dan mengalokasikan sekitar 30% atau Rp300.000.000 untuk pembangunan dan

pemeliharaan jalan dalam RKPDes. Namun realisasi anggaran penanganan jalan menurun dari Rp247.500.000 atau 82,5% pada tahun 2023, menjadi Rp210.000.000 atau 70% pada tahun 2024, dan Rp180.000.000 atau 60% pada tahun 2025. Penurunan ini menunjukkan adanya persoalan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program.

Observasi awal dan wawancara menunjukkan beberapa kendala pelayanan, seperti keterlambatan penyelesaian dokumen, kurang optimalnya kecepatan pelayanan, dan aparatur yang belum sepenuhnya menjalankan tugas sesuai tanggung jawab. Pada pembangunan infrastruktur, penanganan jalan belum tuntas dan koordinasi antarperangkat maupun dengan pemerintah di atasnya masih perlu diperkuat. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat.

Masyarakat menilai kepuasan tidak hanya dari hasil pembangunan, tetapi juga dari proses pelayanan, sikap aparatur, kejelasan informasi, kenyamanan ketika berurusan, kecepatan, dan kepercayaan terhadap pemerintah desa. Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting untuk menilai keberhasilan pelayanan publik karena menggambarkan perbandingan antara harapan warga dan kinerja yang mereka terima.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang mendukung hubungan antarvariabel. Khatimah (2021) menemukan kinerja aparatur desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Astuti dan Iskandar (2024) juga menemukan kualitas pelayanan dan kinerja aparatur berpengaruh terhadap kepuasan. Penelitian mengenai efektivitas pemerintahan dan pelayanan publik menunjukkan bahwa efektivitas, transparansi, partisipasi, dan kemampuan pemerintah menyelesaikan masalah dapat memengaruhi penilaian masyarakat.

Walaupun demikian, penelitian yang menguji kinerja aparatur desa dan efektivitas pemerintahan desa secara simultan pada desa dengan tantangan geografis seperti Bonehau masih terbatas. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kinerja

aparatur desa terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh efektivitas pemerintahan desa terhadap kepuasan masyarakat, dan pengaruh kedua variabel secara simultan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kinerja Aparatur Desa

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2009). Dalam pemerintahan desa, kinerja aparatur merupakan kemampuan perangkat desa menjalankan fungsi pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan sesuai peraturan serta kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2006).

Temuan Ramadhan dan Halim (2026) menunjukkan bahwa self-efficacy dan kecerdasan emosional berperan dalam meningkatkan produktivitas kerja. Temuan tersebut memperkuat pentingnya kapasitas individu, motivasi, dan kemampuan adaptasi sebagai bagian dari kinerja aparatur dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Sejalan dengan itu, Harpianna, Halim, dan Rasyid (2023) menunjukkan bahwa kompetensi dan lingkungan kerja berhubungan dengan kinerja pegawai, sehingga penguatan kapasitas aparatur dan lingkungan kerja yang mendukung menjadi bagian penting dalam peningkatan kualitas pelayanan desa.

Kinerja aparatur desa dalam penelitian ini diukur melalui produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Produktivitas berkaitan dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan. Kualitas layanan berkaitan dengan mutu pelayanan. Responsivitas menunjukkan kemampuan mengenali dan merespons kebutuhan warga. Responsibilitas menunjukkan kesesuaian pelaksanaan tugas dengan aturan, sedangkan akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban keputusan dan kegiatan kepada masyarakat.

Kinerja aparatur yang baik dapat meningkatkan kepuasan karena masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat, jelas, adil, dan dapat dipercaya. Kinerja juga

berhubungan dengan pengalaman masyarakat ketika berinteraksi dengan kantor desa. Semakin baik kinerja aparatur, semakin besar kemungkinan masyarakat menilai pelayanan secara positif.

H1: Kinerja aparatur desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bonehau.

Efektivitas Pemerintahan Desa

Efektivitas pemerintahan desa menggambarkan kemampuan pemerintah desa mencapai tujuan, melaksanakan program, dan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Steers (1985) menjelaskan efektivitas organisasi melalui kemampuan mencapai tujuan, beradaptasi, dan mengintegrasikan sumber daya. Dalam pemerintahan desa, efektivitas juga terkait ketepatan sasaran, ketepatan waktu, keterbukaan, partisipasi, serta kemampuan menyelesaikan masalah.

Indikator efektivitas pemerintahan desa dalam penelitian ini meliputi kesesuaian program dengan kebutuhan, ketepatan waktu program, kemudahan memperoleh informasi, pelibatan masyarakat dalam musyawarah, transparansi dana desa, kemampuan memberikan solusi, kualitas pelayanan administrasi, dan efektivitas pelaksanaan tugas.

Pemerintahan yang efektif membuat masyarakat merasa kebutuhan mereka dipahami dan ditangani. Program yang sesuai kebutuhan dan dilaksanakan tepat waktu menciptakan manfaat nyata. Informasi yang terbuka dan partisipasi yang bermakna memperkuat kepercayaan. Oleh karena itu, semakin efektif pemerintahan desa, semakin tinggi kepuasan masyarakat.

H2: Efektivitas pemerintahan desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bonehau.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan harapan dengan pelayanan atau kinerja yang diterima. Kepuasan muncul ketika layanan

memenuhi atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika kinerja berada di bawah harapan. Dalam pelayanan desa, kepuasan mencakup kepuasan terhadap sikap aparatur, kecepatan, kualitas administrasi, kenyamanan, kesesuaian pelayanan, dan kepercayaan terhadap pemerintah desa.

Indikator kepuasan masyarakat meliputi kepuasan terhadap pelayanan aparatur, kesesuaian layanan dengan harapan, pelayanan kebutuhan administrasi, kenyamanan berurusan, kecepatan, sikap aparatur, kepercayaan terhadap kinerja pemerintah, dan kepuasan terhadap program pembangunan.

Kinerja aparatur dan efektivitas pemerintahan dipandang sebagai dua faktor yang saling melengkapi. Kinerja aparatur menjelaskan kualitas pelaksana, sedangkan efektivitas menjelaskan kemampuan sistem pemerintahan mengelola program dan sumber daya. Keduanya diperkirakan meningkatkan kepuasan masyarakat secara bersama-sama.

H3: Kinerja aparatur desa dan efektivitas pemerintahan desa secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bonehau.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research. Penelitian dilaksanakan di Desa Bonehau, Kecamatan Bonehau, Kabupaten Mamuju, pada tahun 2026. Populasi penelitian adalah seluruh kepala keluarga di Desa Bonehau sebanyak 671 kepala keluarga. Sampel penelitian berjumlah 102 responden yang ditentukan berdasarkan kebutuhan analisis dan dipilih menggunakan teknik yang ditetapkan peneliti di lapangan.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan wawancara. Kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 sangat tidak setuju sampai skor 5 sangat setuju. Instrumen terdiri atas delapan pernyataan untuk kinerja aparatur desa, delapan pernyataan untuk efektivitas pemerintahan desa, dan delapan pernyataan untuk kepuasan masyarakat.

Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Validitas diuji dengan membandingkan rhitung dan rtabel. Reliabilitas diterima apabila Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Model regresi dirumuskan sebagai Y = a + b1X1 + b2X2 + e.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Jumlah Item
Kinerja Aparatur Desa (X_1)	Kemampuan aparatur melaksanakan tugas pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan.	Produktivitas; kualitas layanan; responsivitas; responsibilitas; akuntabilitas	8
Efektivitas Pemerintahan Desa (X_2)	Kemampuan pemerintah desa mencapai tujuan dan menyelenggarakan program serta pelayanan secara tepat.	Kesesuaian program; ketepatan waktu; informasi; partisipasi; transparansi; solusi; administrasi; efektivitas	8
Kepuasan Masyarakat (Y)	Perasaan masyarakat setelah membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima.	Pelayanan; kesesuaian harapan; administrasi; kenyamanan; kecepatan; sikap;	8

		kepercayaan; pembangunan	

Sumber: Disusun berdasarkan indikator penelitian dan kajian pustaka, 2026

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	56	54,90
	Perempuan	46	45,10
Pendidikan	SD	45	44,12
	SMP	28	27,45
	SMA	22	21,57
	Diploma	3	2,94
	Sarjana	4	3,92
Pekerjaan	Petani	41	40,20
	Pedagang	7	6,86
	PNS	4	3,92
	Wiraswasta	6	5,88
	Lainnya	44	43,14
Total		102	100,00

Sumber: Data primer diolah, 2026

Responden laki-laki sedikit lebih dominan dibandingkan perempuan. Berdasarkan pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SD dan SMP. Berdasarkan pekerjaan, kelompok lainnya dan petani merupakan responden terbesar. Karakteristik ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap pelayanan desa berasal dari masyarakat dengan latar belakang pendidikan dan pekerjaan yang beragam, sehingga kejelasan informasi dan kemudahan pelayanan menjadi penting.

Hasil Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	rhitung	rtabel
Kinerja Aparatur Desa (X1)	X1.1	0,858	0,1654
	X1.2	0,822	0,1654
	X1.3	0,799	0,1654
	X1.4	0,835	0,1654
	X1.5	0,816	0,1654
	X1.6	0,829	0,1654
	X1.7	0,781	0,1654
	X1.8	0,796	0,1654
Efektivitas Pemerintahan Desa (X2)	X2.1	0,844	0,1654
	X2.2	0,825	0,1654
	X2.3	0,858	0,1654
	X2.4	0,773	0,1654
	X2.5	0,880	0,1654
	X2.6	0,748	0,1654
	X2.7	0,852	0,1654
	X2.8	0,818	0,1654
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0,800	0,1654
	Y.2	0,823	0,1654
	Y.3	0,719	0,1654
	Y.4	0,794	0,1654
	Y.5	0,810	0,1654
	Y.6	0,781	0,1654
	Y.7	0,807	0,1654
	Y.8	0,796	0,1654

Sumber: Data primer setelah dianalisis, 2026

Berdasarkan Tabel 3, seluruh 24 item pernyataan dalam instrumen penelitian ini telah lulus uji validitas. Tidak ada satupun item yang harus dihapus atau direvisi. Validitas instrumen yang tinggi memberikan keyakinan bahwa data yang dikumpulkan melalui kuesioner ini benar-benar mengukur variabel-variabel yang ingin diteliti, yaitu kinerja aparatur desa, efektivitas pemerintahan desa, dan kepuasan masyarakat.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Standard Alpha	N of Items	Ket.
Kinerja Aparatur Desa (X1)	0,929	0,70	8	Reliabel
Efektivitas Pemerintahan Desa (X2)	0,933	0,70	8	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,915	0,70	8	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Tabel 4 ketiga variabel penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang sangat tinggi, yaitu di atas 0,90. Variabel kinerja aparatur desa (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,929; variabel efektivitas pemerintahan desa (X2) memiliki nilai sebesar 0,933; dan variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai sebesar 0,915. Seluruh nilai tersebut jauh melampaui nilai kritis 0,70, sehingga ketiga variabel dinyatakan reliabel dengan tingkat konsistensi yang sangat tinggi.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Parsial (Uji t)

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t

Model	B	Std. Error	Beta	t hitung	Sig.	Keterangan
(Constant)	6,282	2,738		2,294	.024	

Kinerja Aparatur Desa (X1)	0,395	0,072	0,415	5,492	.000	Signifikan
Efektivitas Pemerintahan Desa (X2)	0,410	0,069	0,449	5,935	.000	Signifikan

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026 (variabel dependen: kepuasan masyarakat; ttabel = 1,984)

Persamaan regresi linear berganda adalah $Y = 6,282 + 0,395X_1 + 0,410X_2 + e$. Konstanta 6,282 menunjukkan nilai dasar kepuasan masyarakat ketika kedua variabel independen dianggap konstan. Koefisien kinerja aparatur desa sebesar 0,395 menunjukkan hubungan positif. Koefisien efektivitas pemerintahan desa sebesar 0,410 juga menunjukkan hubungan positif. Secara relatif, efektivitas pemerintahan desa memiliki nilai beta lebih besar daripada kinerja aparatur desa, sehingga kontribusinya dalam model sedikit lebih kuat.

Kinerja aparatur desa memperoleh thitung 5,492 lebih besar daripada ttabel 1,984 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian H1 diterima. Efektivitas pemerintahan desa memperoleh thitung 5,935 lebih besar daripada ttabel 1,984 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian H2 diterima.

Uji F (Simultan) dan Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F hitung	Sig.
Regression	1.604,499	2	802,249	46,433	0,000
Residual	1.710,491	99	17,278		
Total	3.314,990	101			

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Tabel 6, nilai Fhitung sebesar 46,433 lebih besar daripada Ftabel 3,09 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian, kinerja aparatur desa dan efektivitas pemerintahan desa secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. H3 diterima.

Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,696a	0,484	0,474	4,15664

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 7, nilai R Square sebesar 0,484, sedangkan Adjusted R Square sebesar 0,474. Artinya, 47,4% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kinerja aparatur desa dan efektivitas pemerintahan desa. Sebesar 52,6% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model, seperti kualitas fasilitas, akses jalan, partisipasi masyarakat, kepemimpinan kepala desa, kepercayaan, dan dukungan pemerintah daerah.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kinerja Aparatur Desa terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian membuktikan bahwa kinerja aparatur desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik aparatur menjalankan tugas, memberikan informasi, merespons keluhan, dan melayani secara adil, semakin tinggi kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa aparatur merupakan titik kontak utama antara pemerintah desa dan warga.

Kecepatan pelayanan merupakan aspek kuat, tetapi kemampuan teknis memberikan pelayanan menjadi aspek yang relatif lebih rendah. Artinya, pemerintah desa perlu membedakan antara aparatur yang hadir dan cepat melayani dengan aparatur yang

benar-benar memiliki kompetensi menyelesaikan kebutuhan warga. Pelatihan administrasi, pemahaman prosedur, dan pembagian tugas yang jelas akan memperbaiki kualitas layanan.

Hasil ini sejalan dengan Khatimah (2021) serta Astuti dan Iskandar (2024). Kinerja yang baik menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan memperkuat kepercayaan masyarakat. Namun, adanya responden yang belum puas menunjukkan bahwa kinerja belum boleh dianggap selesai. Standar pelayanan harus dijaga konsisten, bukan hanya ketika beban kerja rendah atau ketika masyarakat datang dengan urusan sederhana.

Temuan Ramadhan dan Halim (2026) juga memperlihatkan pentingnya self-efficacy dan kecerdasan emosional dalam produktivitas kerja. Dalam konteks pemerintahan desa, keyakinan aparatur atas kemampuan diri dan kecakapan mengelola emosi dapat membantu aparatur menghadapi keluhan masyarakat, bekerja lebih adaptif, dan menjaga kualitas interaksi pelayanan.

Pengaruh Efektivitas Pemerintahan Desa terhadap Kepuasan Masyarakat

Efektivitas pemerintahan desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat akan lebih puas ketika program pembangunan sesuai kebutuhan, informasi mudah diperoleh, musyawarah dilakukan, dana dikelola transparan, dan pemerintah mampu memberikan solusi terhadap masalah warga.

Kemampuan memberikan solusi menjadi aspek terkuat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menghargai pemerintah desa yang tidak hanya menyampaikan alasan keterbatasan, tetapi juga berusaha mencari alternatif penyelesaian. Sebaliknya, ketepatan waktu program menjadi aspek yang perlu diperbaiki. Penurunan realisasi anggaran jalan dan pekerjaan yang belum tuntas menjadi sinyal bahwa kapasitas perencanaan, pengawasan, dan manajemen risiko harus diperkuat.

Temuan ini mendukung konsep efektivitas organisasi yang menekankan pencapaian tujuan, adaptasi, dan integrasi. Pemerintah desa dapat meningkatkan efektivitas melalui jadwal program yang realistis, indikator capaian yang terukur, publikasi progres, serta

koordinasi dengan kecamatan dan pemerintah kabupaten.

Pengaruh Simultan Kinerja Aparatur Desa dan Efektivitas Pemerintahan Desa terhadap Kepuasan Masyarakat

Kinerja aparatur desa dan efektivitas pemerintahan desa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kinerja aparatur menjelaskan kualitas individu pelaksana, sementara efektivitas pemerintahan menjelaskan kemampuan organisasi mengarahkan sumber daya untuk mencapai tujuan. Pelayanan yang memuaskan membutuhkan keduanya.

Aparatur yang ramah tetapi program tidak selesai tetap menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, program yang direncanakan baik tetapi aparatur tidak responsif juga dapat membuat masyarakat kecewa. Karena itu, peningkatan kepuasan perlu dilakukan melalui pendekatan terpadu: pengembangan kompetensi aparatur, pengawasan pelaksanaan program, keterbukaan informasi, dan pelibatan masyarakat.

Nilai kontribusi model sebesar 47,4% tergolong berarti, tetapi belum menjelaskan seluruh kepuasan masyarakat. Faktor geografis dan kondisi jalan dapat memengaruhi persepsi masyarakat secara langsung, namun faktor tersebut harus dihadapi melalui perencanaan dan koordinasi yang lebih baik. Pemerintah desa perlu menjadikan hasil survei kepuasan sebagai bahan evaluasi berkala, bukan sekadar dokumen penelitian.

KESIMPULAN

Kinerja aparatur desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bonehau dengan thitung 5,492 > ttabel 1,984 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Peningkatan produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Efektivitas pemerintahan desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan thitung 5,935 > ttabel 1,984 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Kesesuaian program, penyelesaian tepat waktu, transparansi, partisipasi, dan kemampuan memberikan solusi menjadi aspek penting dalam membentuk kepuasan.

Kinerja aparatur desa dan efektivitas pemerintahan desa secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan Fhitung 46,433 > Ftabel 3,09 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,474 menunjukkan bahwa model menjelaskan 47,4% variasi kepuasan masyarakat.

Pemerintah Desa Bonehau disarankan memperkuat kompetensi teknis aparatur, memperjelas pembagian tugas, membangun mekanisme pengaduan dengan batas waktu, meningkatkan transparansi dana desa, mempublikasikan progres program, memperkuat pengawasan pembangunan jalan, dan meningkatkan koordinasi dengan pemerintah kecamatan serta kabupaten. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel partisipasi masyarakat, kepemimpinan kepala desa, kualitas fasilitas, aksesibilitas, dan kepercayaan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Wirawan. (2009). Evaluasi kinerja sumber daya manusia: Teori, aplikasi, dan penelitian. Salemba Empat.

Wibowo. (2010). Manajemen kinerja (Edisi 3). RajaGrafindo Persada.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Sumarto, H. S. (2009). Inovasi, partisipasi dan good governance. Yayasan Obor Indonesia.

Sujarweni, V. W. (2015). Akuntansi desa: Panduan tata kelola keuangan desa. Pustaka Baru Press.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Sudarmanto, R. G. (2009). Kinerja dan pengembangan kompetensi SDM. Pustaka Pelajar.

Steers, R. M. (1985). Efektivitas organisasi. Erlangga.

Ramadhan, A., & Halim, A. (2026). The influence of self-efficacy and emotional intelligence on employee work productivity. Advances in Management & Financial Reporting, 4(3), 519–533.

Prasetyo, & Muis. (2022). Efektivitas pemerintahan desa dan pelayanan publik.

Nurcholis, H. (2011). Pertumbuhan dan penyelenggaraan pemerintahan desa. Erlangga.

Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2025). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam

peningkatan kualitas pelayanan publik Indonesia. Journal Central Publisher, 3478–3486.

Miranti, D. (2024). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam kaitannya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner, 332–342.

Mardiasmo. (2009). Akuntansi sektor publik. Andi.

Mangkunegara, A. P. (2009). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Remaja Rosdakarya.

Kumorotomo, W. (2009). Akuntabilitas birokrasi publik. Pustaka Pelajar.

Kodoatie, R. J. (2005). Pengantar manajemen infrastruktur. Pustaka Pelajar.

Khatimah. (2021). Pengaruh kinerja aparat pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Segerang Kecamatan Mapilli Kabupaten Polewali Mandar.

Keban, Y. T. (2008). Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori, dan isu. Gava Media.

Harpianna, N., Halim, A., & Rasyid, R. A. (2023). Pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. AKUNTABEL: Jurnal Ekonomi dan Keuangan, 20(4), 693–699.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gadjah Mada University Press.

Astuti, V., & Iskandar, K. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja aparatur pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat.

Arikunto, S. (2014). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Rineka Cipta.

Akhyar, A. (2023). Kualitas pelayanan publik: Suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat. Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi, 103–113