



## Pengaruh Kinerja Pegawai dan Keterbukaan Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Balai Desa Purworejo

Izzu Whitraningtyas<sup>1</sup>, Arif Wahyu Wirawan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Negeri Semarang, Indonesia

E-mail: [izzuwhitrantyas@students.unnes.ac.id](mailto:izzuwhitrantyas@students.unnes.ac.id)

Article Info	Abstract
<b>Article History</b> Received: 2026-02-05 Revised: 2026-03-10 Published: 2026-04-14	<p>This study aims to determine the influence of employee performance, information disclosure on community satisfaction at the Purworejo Village Office. The method used is quantitative, specifically a causal study. Data were collected through observation, interviews, and the distribution of questionnaires. The population in this study consisted of the entire community of Purworejo Village, totaling 1,840 people, with a sample of 95 respondents who had previously received services at the Purworejo Village Hall. Simple random sampling was used as the sampling technique. Data analysis utilized multiple linear regression, the F-test, the t-test, and the coefficient of determination with the assistance of IBM SPSS Version 27. The results of this study indicate that, simultaneously, employee performance and information disclosure have a positive and significant effect on community satisfaction at the Purworejo Village Hall, with an Adjusted R-Square value of 0.599 or 59.9%. Partially, employee performance has a positive and significant effect of <math>11.466 &gt; t\text{-table } 1.986</math> and a Sig. value of <math>0.000 &lt; 0.05</math>. information disclosure has a positive and significant effect on public satisfaction of <math>2.583 &gt; t\text{-table } 1.986</math> and a Sig. value of <math>0.011 &lt; 0.05</math>. In conclusion, satisfaction increases when employee performance and information disclosure at the Purworejo Village Office are able to meet public expectations.</p>
<b>Keywords:</b> <i>Performance;</i> <i>Information Disclosure;</i> <i>Public Satisfaction.</i>	

Artikel Info	Abstrak
<b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 2026-02-05 Direvisi: 2026-03-10 Dipublikasi: 2026-04-14	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai dan keterbukaan informasi terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Purworejo. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian kausalitas. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Purworejo berjumlah 1.840 orang, dengan sampel penelitian sebanyak 95 responden yang pernah mendapatkan pelayanan di Balai Desa Purworejo. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>simple random sampling</i>. Analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi dengan bantuan program IBM SPSS Versi 27. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan bahwa kinerja pegawai dan keterbukaan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Purworejo dengan nilai <i>Adjusted R Square</i> 0,599 atau 59,9%. Adapun secara parsial kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan sebesar <math>11,466 &gt; t_{\text{tabel}} 1,986</math> dan nilai Sig. <math>0,000 &lt; 0,05</math>. keterbukaan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar <math>2,583 &gt; t_{\text{tabel}} 1,986</math> dan nilai Sig. <math>0,011 &lt; 0,05</math>. Kesimpulannya, kepuasan meningkat apabila kinerja pegawai dan keterbukaan informasi di Balai Desa Purworejo mampu memenuhi harapan masyarakat.</p>
<b>Kata kunci:</b> <i>Kinerja;</i> <i>Keterbukaan Informasi;</i> <i>Kepuasan Masyarakat.</i>	

### I. PENDAHULUAN

Desa menjadi unsur penting dari sistem pemerintahan di Indonesia yang menempati posisi terendah dalam struktur administratif negara (Nurzahrani et al., 2025). Pemerintah desa berkewajiban mengatur dan mengurus kebutuhan setiap warganya yang diwujudkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, makna dari pelayanan publik yaitu segala bentuk kegiatan layanan yang dilakukan penyelenggara untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif. Undang-undang ini menjamin hak-hak dasar masyarakat untuk mendapatkan layanan yang layak, adil, dan berkualitas (Farica, 2025). Dengan terselenggaranya pelayanan publik di tingkat desa, potensi konflik sosial dapat diminimalkan karena masyarakat merasa kebutuhannya terpenuhi dan diperlakukan secara adil.

Optimal atau tidaknya penyelenggaraan pemerintah desa tergantung pada kinerja pegawai desa sebagai unsur penyedia layanan

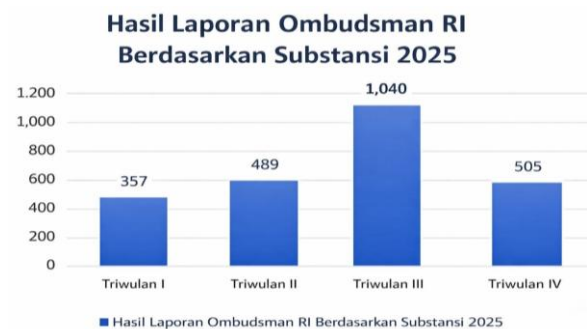
(Fitriana & Anisa, 2024). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 111 Tahun 2014 tentang Pedoman Teknis Peraturan Desa, menyatakan bahwa standar pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja perangkat daerah dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Masyarakat menilai tidak hanya dari hasil pelayanan tetapi juga perilaku pegawai, akurasi informasi, dan akses terhadap mekanisme pengaduan sebagai bagian dari kinerja pegawai (Manaf et al., 2023). Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus berlandaskan prinsip keterbukaan (transparansi), yaitu pemberian informasi yang jelas dan kemudahan akses tentang jenis layanan yang disediakan, prosedur, dan kebijakan yang berlaku (Sriasih & Wibowo, 2024). Masyarakat sebagai *service recipient* memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan standar pelayanan dan prinsip keterbukaan yang ditetapkan.

Konsep kepuasan menjadi perhatian serius dan penentu strategis dalam bidang penyediaan layanan (Yazid, 2025). Kepuasan digambarkan sebagai tingkat persepsi yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterima. Ketika masyarakat merasa puas terhadap layanan maka akan meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah desa, apabila pelayanan yang diberikan kurang optimal hal tersebut justru menurunkan kepuasan dan partisipasi masyarakat (Aprilianti et al., 2026). Kepuasan masyarakat merupakan bentuk respon dari kinerja pegawai desa sebagai penyedia layanan. Kinerja pegawai desa tidak semata-mata diukur dari jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan, melainkan sejauh mana pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan baik. Aspek seperti efektivitas layanan, kualitas dan kecepatan pelayanan merupakan bagian dari kinerja (Tranoudi & Pazarskis, 2024). Kepemimpinan, keterlibatan internal pegawai dan kompetensi menentukan efektivitas kerja dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Alsobaey & Alkhateeb, 2025).

Keterbukaan informasi menjadi salah satu faktor dalam mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat desa yang mencerminkan komitmen pegawai desa dalam menyediakan informasi yang jelas, mudah diakses terkait persyaratan dan prosedur pelayanan. Dengan adanya keterbukaan informasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses, memahami, dan memantau kinerja

pemerintah yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat (Mappisabbi et al., 2024). Penyediaan informasi yang transparan mengenai kinerja pegawai termasuk bentuk komitmen dan hasil nyata yang dapat diukur (Alessandro et al., 2021). Keterbukaan tidak hanya berperan memberikan informasi melainkan bentuk peningkatan pemahaman dan partisipasi masyarakat sekaligus transparansi dan akuntabilitas di bidang penyelenggaraan pelayanan desa (Puspitawati & Marsellina, 2022; Nawawi et al., 2024). Pemahaman masyarakat tentang mekanisme pelayanan yang terbuka atau mudah diakses, membangun rasa percaya dan mengurangi potensi kesalahpahaman. Upaya tersebut merupakan cara pemerintah khususnya pegawai desa sebagai bentuk pemberian pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Sejumlah kota atau daerah di Indonesia, dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat (Syarifuddin & Ismiyati, 2025). Masih terdapat berbagai keluhan dan pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung kepada penyelenggara layanan (Agustina et al., 2024). Dari data laporan pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman RI tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.



**Gambar 1.** Hasil Laporan Ombudsman RI Berdasarkan Substansi Tahun 2025

Berdasarkan hasil laporan Ombudsman RI Tahun 2025 pada substansi pemerintah desa, jumlah laporan pengaduan masyarakat pada setiap Triwulan menunjukkan perubahan yang signifikan. Pada Triwulan I tercatat 357 laporan mengalami peningkatan pada Triwulan II menjadi 489 laporan. Peningkatan pengaduan paling tinggi terjadi pada Triwulan III dengan 1.040 laporan. Meskipun pada Triwulan IV mengalami penurunan menjadi 505, jumlah tersebut tetap tinggi dibanding Triwulan I. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengaduan

masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan khususnya di pemerintah desa masih tergolong tinggi sepanjang tahun 2025. Permasalahan yang sama juga terjadi di tingkat desa sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, salah satunya di Balai Desa Purworejo. Sebagai lembaga pemerintahan di tingkat desa, Balai Desa Purworejo berperan dalam memberikan layanan administrasi, seperti pengurusan dokumen kependudukan dan berbagai surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan di Balai Desa Purworejo tidak terlepas dari hambatan dan tantangan yang ada. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan, peneliti menemukan permasalahan yang diduga mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu aspek pelayanan belum berjalan maksimal di Balai Desa Purworejo dan keterbukaan informasi publik melalui media sosial. Keterbatasan sumber daya manusia yang secara khusus bertanggung jawab mengelola media digital menjadi kendala dalam implementasi keterbukaan informasi. Disampaikan juga terdapat satu pegawai desa yang kinerjanya belum maksimal di kewilayahannya dan belum meratanya pembagian tugas sehingga beberapa pegawai harus menangani lebih dari satu pekerjaan. Kemudian untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara awal, peneliti melakukan pra survei kepuasan masyarakat pengguna layanan yang hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat berada pada katagori tidak puas sebesar 56,7% sedangkan katagori puas sebesar 43,3% yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat masih cenderung rendah. Kondisi ini dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti kedisiplinan petugas, kurangnya informasi prosedur pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Ketidaksesuaian antara harapan dengan layanan yang diterima menjadikan penelitian ini penting untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, diantaranya kinerja pegawai dan keterbukaan informasi.

Kinerja pegawai terbukti berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, baik di tingkat desa maupun dalam pelaksanaan program pelayanan publik (Parhanudin et al., 2025; Dewi Febriani, 2022). Berbeda dengan temuan tersebut, penelitian lain menunjukkan bahwa kinerja pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat disebabkan oleh aspek lain yang mempengaruhi kepuasan seperti

kualitas pelayanan dan motivasi diluar variabel kinerja (Arsuni, 2025). Kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan oleh sejumlah faktor termasuk keterbukaan informasi. Keterbukaan informasi yang jelas, akurat dan mudah diakses terbukti berpengaruh terhadap kepuasan publik (Marpaung & Nasution, 2025). Keterbukaan informasi tidak selalu berdampak positif atau negatif secara langsung terhadap kepuasan, namun dampaknya tergantung bagaimana strategi penyampaian dan persepsi warga terhadap informasi yang disampaikan (Li et al., 2025). Konsep *operational transparency* memperkenalkan keterbukaan informasi terkait proses pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan karena warga memahami tahapan dan mekanisme layanan yang diberikan. Berdasarkan penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan hasil temuan dan masih terbatas penelitian yang dilakukan di Desa Purworejo. Kesenjangan tersebut akan diisi peneliti yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai dan keterbukaan informasi terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Purworejo.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kausalitas yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai dan keterbukaan informasi terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Purworejo. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Purworejo yang berjumlah 1.840 orang. Penentuan jumlah sampel penelitian melalui perhitungan rumus slovin dalam Sugiyono, (2019) dengan tingkat kesalahan 10%, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{1840}{1 + 1840 (0.1)^2}$$
$$n = 95$$

Perhitungan tersebut menghasilkan sampel sebanyak 95 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Keabsahan data dilakukan melalui uji asumsi klasik. Analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi dengan bantuan program IBM SPSS Versi 27.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 95 orang. Item dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan Sig.  $<$  0,05 (Ghozali, 2021). Uji reliabilitas dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,60 (Sugiyono, 2019). Nilai  $r$  tabel ditentukan dari  $df = 95 - 2 = 93$  dengan taraf Sig. 0.05 adalah 0.202.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Ket
Kepuasan Masyarakat	1	0,257	0,202	valid
	2	0,516	0,202	valid
	3	0,500	0,202	valid
	4	0,483	0,202	valid
	5	0,450	0,202	valid
	6	0,395	0,202	valid
	7	0,314	0,202	valid
	8	0,483	0,202	valid
	9	0,414	0,202	valid
	10	0,500	0,202	valid
	11	0,244	0,202	valid
	12	0,473	0,202	valid
Kinerja Pegawai	1	0,315	0,202	valid
	2	0,508	0,202	valid
	3	0,510	0,202	valid
	4	0,386	0,202	valid
	5	0,382	0,202	valid
	6	0,355	0,202	valid
	7	0,465	0,202	valid
	8	0,215	0,202	valid
	9	0,427	0,202	valid
	10	0,224	0,202	valid
	11	0,345	0,202	valid
	12	0,469	0,202	valid
Keterbukaan Informasi	1	0,557	0,202	valid
	2	0,556	0,202	valid
	3	0,315	0,202	valid
	4	0,474	0,202	valid
	5	0,423	0,202	valid
	6	0,318	0,202	valid
	7	0,514	0,202	valid
	8	0,512	0,202	valid
	9	0,334	0,202	valid

Sumber: SPSS Ver.27

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, seluruh item pernyataan kuesioner menunjukkan nilai  $r$ -hitung berada diatas rata-rata  $r$ -tabel dan nilai Sig.  $<$  0,05 maka seluruh indikator dinyatakan valid.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Syarat	Ket
Kepuasan Masyarakat	0,784	0,6	Reliabel
Kinerja Pegawai	0,720	0,6	Reliabel
Keterbukaan Informasi	0,774	0,6	Reliabel

Sumber: SPSS Ver.27

Berdasarkan uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator pada variabel memenuhi standar minimum nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,60 artinya penelitian ini reliabel.

##### 2. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas yaitu untuk mengetahui apakah ada model regresi yang mempunyai variabel residual berdistribusi normal (Ghozali, 2021). *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test* sebagai uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini dengan syarat apabila signifikansi  $>$  0,05 maka dapat dinyatakan data berdistribusi normal.

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual	
N		95	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.60655446	
Most Extreme Differences	Absolute	.063	
	Positive	.063	
	Negative	-.041	
Test Statistic		.063	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.450	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.438
		Upper Bound	.463

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: SPSS Ver.27

Hasil uji *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test dengan Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0.200 lebih besar dari 0,05 yang berarti data berdistribusi normal.

##### 3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengidentifikasi model regresi apakah memiliki hubungan antar variabel bebas. Apabila *tolerance value*  $>$  0,100 dan nilai VIF  $<$  10,00 dapat dinyatakan bebas dari multikolinearitas (Ghozali, 2021).

**Tabel 4.** Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.481	3.257		1.376	.172		
Kinerja Pegawai (X1)	.758	.066	.750	11.466	.000	.996	1.004
Keterbukaan Informasi (X2)	.179	.069	.169	2.583	.011	.996	1.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

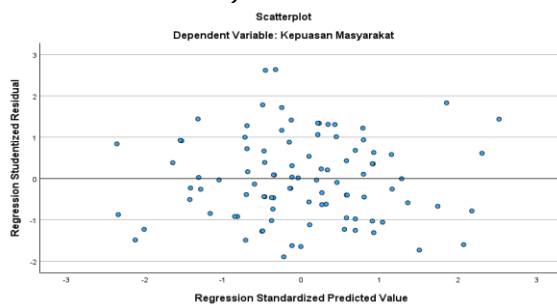
Sumber: SPSS Ver.27

Berdasarkan tabel 4 diatas, variabel kinerja pegawai dan keterbukaan informasi memperoleh nilai *tolerance* sebesar (0,996) >0,100 dan nilai VIF (1,004) <10,00 yang menunjukkan bebas dari multikolinearitas.

#### 4. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas yaitu untuk menentukan apakah varians residual dalam model regresi menunjukkan penyimpangan (Paramesti & Oktarina, 2026). Uji dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati grafik plot, apabila titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) tanpa membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

**Tabel 5.** Uji Heteroskedastisitas



Sumber: SPSS Ver.27

Berdasarkan tabel 4 diatas, menunjukkan bahwa sebaran tidak membentuk pola tertentu yang berada di atas dan bawah angka 0 (nol) dengan ini variabel penelitian tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

#### 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengkaji keterkaitan antar dua variabel atau lebih dimana satu variabel dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel dependen dan independen (Duli, 2019).

**Tabel 6.** Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
1 (Constant)	4.481	3.257		1.376	.172
Kinerja Pegawai (X1)	.758	.066	.750	11.466	.000
Keterbukaan Informasi (X2)	.179	.069	.169	2.583	.011

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: SPSS Ver.27

Berdasarkan hasil analisis tabel 6 diatas, diketahui persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini yaitu  $Y=4,481 + 0,758X_1 + 0,179X_2 + e$ . Dapat diasumsikan bahwa nilai konstanta yang diperoleh sebesar 4,481 memiliki arti apabila variabel kinerja pegawai dan keterbukaan informasi bernilai 0 (nol) maka variabel kepuasan masyarakat bernilai 4,481. Diketahui koefisien regresi variabel kinerja pegawai bernilai 0,758 dan keterbukaan informasi bernilai 0,179, yang menunjukkan peningkatan secara positif terhadap kepuasan masyarakat.

#### 6. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menganalisis secara simultan pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independen (Ghozali, 2021). Dasar pengambilan keputusan dalam uji F yaitu dilihat dari nilai Sig.  $F_{hitung}$ , apabila taraf Sig.  $F_{tabel} < 0,05$  atau 5% maka hipotesis diterima (Aresa & Raharjo, 2025).

**Tabel 7.** Uji F (Simultan)

Model	ANOVA <sup>a</sup>				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	879.485	2	439.743	71.262	.000 <sup>b</sup>
Residual	567.715	92	6.171		
Total	1447.200	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

b. Predictors: (Constant), Keterbukaan Informasi (X2), Kinerja Pegawai (X1)

Sumber: SPSS Ver.27

Berdasarkan hasil analisis tabel 7 diatas, menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 71,262 >  $F_{tabel}$  3,095 dengan perolehan nilai Sig. 0,000 <0,05 dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai dan keterbukaan informasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sehingga  $H_1$  diterima.

#### 7. Uji t (Parsial)

Uji t (parsial) digunakan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel dependen dalam penelitian (Ghozali, 2021). Dasar pengambilan keputusan uji t dengan memperhatikan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  melalui

perolehan nilai Sig. < 0,05, maka dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu adanya pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Namun sebaliknya, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan perolehan nilai Sig. > 0,05 berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 8.** Uji t ( Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	4.481	3.257	1.376	.172	
	Kinerja Pegawai (X1)	.758	.066	.750	11.466	.000
	Keterbukaan Informasi (X2)	.179	.069	.169	2.583	.011

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: SPSS Ver.27

Berdasarkan hasil analisis tabel 8 diatas, diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  pada variabel kinerja pegawai sebesar 11,466 >  $t_{tabel}$  1,986 dengan nilai Sig. 0.000 < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Maka dapat diartikan bahwa kinerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian pada nilai  $t_{hitung}$  variabel keterbukaan informasi sebesar 2,583 >  $t_{tabel}$  1,986 dan nilai Sig. 0,011 < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Maka dapat diartikan bahwa secara parsial keterbukaan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

## 8. Uji Koefisien Determinasi

Kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi variabel dependen dapat diketahui melalui uji koefisien determinasi (Ghozali, 2021). Dalam hal ini uji koefisien determinasi memiliki bagian simultan  $R^2$  secara bersama-sama dan parsial secara terpisah  $r^2$  (Muhammad Arifin & Permana, 2025)

**Tabel 9.** Uji Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ )

Model	Model Summary <sup>b</sup>			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.780 <sup>a</sup>	.608	.599	2.48411

a. Predictors: (Constant), Keterbukaan Informasi (X2), Kinerja Pegawai (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: SPSS Ver.27

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 9 di atas, koefisien determinasi memperoleh

nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,599. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai dan keterbukaan informasi secara simultan memberikan kontribusi sebesar 59,9% terhadap variabel kepuasan masyarakat sedangkan 40,1% sisanya dipengaruhi faktor lain diluar penelitian yang dilakukan.

**Tabel 10.** Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ )

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Correlations			
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	
1	(Constant)	4.481	3.257	1.376	.172				
	Kinerja Pegawai (X1)	.758	.066	.750	11.466	.000	.761	.767	.749
	Keterbukaan Informasi (X2)	.179	.069	.169	2.583	.011	.217	.260	.169

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: SPSS Ver.27

Berdasarkan hasil analisis tabel 10 diatas, diketahui nilai Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ) pada variabel kinerja pegawai memberikan kontribusi sebesar  $(0,767)^2 \times 100\% = 0,588\%$ . Sedangkan keterbukaan informasi memberikan kontribusi sebesar  $(0,260)^2 \times 100\% = 0,0676\%$  terhadap kepuasan masyarakat.

## B. Pembahasan

Hasil penelitian di Balai Desa Purworejo menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan keterbukaan informasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji F yang memperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 71,262 >  $F_{tabel}$  3,095 dan nilai Sig. 0,000 < 0,05 sehingga  $H_1$  diterima. Pada uji koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) variabel kinerja pegawai dan keterbukaan informasi secara simultan memberikan kontribusi sebesar 59,9% terhadap variabel kepuasan masyarakat sedangkan 40,1% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian. Artinya semakin baik kinerja pegawai dan keterbukaan informasi, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

Temuan ini sejalan dengan *contrast theory* yang dikemukakan oleh Tjiptono (2017) bahwa kepuasan akan muncul apabila kinerja yang diterima mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi konsumen, sedangkan jika kinerja berada di bawah ekspektasi maka konsumen akan merasa kurang puas. Berdasarkan teori tersebut maka kepuasan masyarakat akan tercapai apabila kinerja pegawai dan keterbukaan informasi yang diberikan mampu memenuhi harapan

masyarakat sebagai penerima layanan di Balai Desa Purworejo. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat di Balai Desa Purworejo yaitu prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, persyaratan pelayanan dan keadilan pelayanan (Fitriana & Anisa, 2024).

Kinerja pegawai merupakan kemampuan dan prestasi individu yang tercermin melalui hasil kerja sesuai target dalam periode tertentu (Heriyanto & Oktarina, 2025; Mastuti et al., 2025). Kinerja yang baik akan mendorong terpenuhinya harapan masyarakat sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai yaitu kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggungjawab (Mangkunegara, 2017). Berdasarkan hasil penelitian di Balai Desa Purworejo menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut dilihat dari hasil uji t yang memperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel kinerja pegawai sebesar  $11,466 > t_{tabel} 1,986$  dengan nilai Sig.  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Pengaruh tersebut ditunjukkan juga dari hasil uji koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) sebesar 58,8%.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Parhanudin et al., (2025), yang hasilnya menunjukkan bahwa kinerja pegawai desa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Dayeuhwangi dengan nilai  $t_{hitung} 3,009 > t_{tabel} 1,671$ . Penelitian Dewi Febriani, (2022) menegaskan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kinerja petugas terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan nilai  $t_{hitung} 3,146 > t_{tabel} 1,96$ .

Keterbukaan informasi merupakan upaya pemerintah dalam menyediakan informasi yang transparan, akurat, dan mudah diakses guna memenuhi kebutuhan masyarakat (Fitria & Aprilyandi, 2025). Melalui akses yang terbuka memungkinkan masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan dan memantau kinerja pemerintah sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Indikator keterbukaan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi diumumkan secara berkala, informasi diumumkan segera dan informasi

tersedia setiap saat (Marpaung & Nasution, 2025).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Balai Desa Purworejo menunjukkan bahwa keterbukaan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut dilihat dari hasil uji t yang memperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel keterbukaan informasi sebesar  $2,583 > t_{tabel} 1,986$  dan nilai Sig.  $0,011 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Pengaruh tersebut ditunjukkan dari hasil uji koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) sebesar 6,76%.

Temuan ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan Marpaung & Nasution, (2025), bahwa keterbukaan informasi yang jelas, akurat dan mudah diakses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik di UPT Mandala Kota Medan dengan nilai  $t_{hitung} 15,32 > t_{tabel} 1,681$ . Penelitian yang dilakukan Karuehni et al., (2025) menunjukkan bahwa keterbukaan informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan yang mendorong peningkatan kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Palangka Raya dengan  $t_{hitung} > 2,825 > t_{tabel} 1,98373$ .

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### A. Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan keterbukaan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Purworejo. Hal ini dibuktikan melalui uji F yang memperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $71,262 > F_{tabel} 3,095$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , serta nilai Adjusted  $R^2$  sebesar 0,599 yang menunjukkan kontribusi sebesar 59,9%, sedangkan 40,1% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Secara parsial, kinerja pegawai berpengaruh lebih dominan dengan nilai  $t_{hitung} 11,466 > t_{tabel} 1,986$  dan kontribusi 58,8% dan keterbukaan informasi memiliki nilai  $t_{hitung} 2,583 > t_{tabel} 1,986$  dengan kontribusi 6,76%.

##### B. Saran

Pemerintah Desa Purworejo disarankan untuk meningkatkan kinerja pegawai melalui peningkatan disiplin, pemerataan beban kerja, dan penguatan kompetensi pelayanan. Keterbukaan informasi juga perlu dioptimalkan, khususnya melalui pemanfaatan media digital agar informasi mudah diakses dan transparan. Penelitian selanjutnya

disarankan menambahkan variabel lain mengingat masih terdapat 40,1% faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat diluar penelitian yang dilakukan.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Karangmulya Kecamatan Kadungora Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 15(2), 11–19. <https://doi.org/10.36624/jpkp.v15i2.166>
- Alessandro, M., Cardinale Lagomarsino, B., Scartascini, C., Streb, J., & Torrealday, J. (2021). Transparency and trust in government evidence from a survey experiment. *World Development*, 138, 105223. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105223>
- Alsobaey, T. M., & Alkhateeb, F. Q. (2025). A Contextual Analysis of Factors Influencing Employee Performance in the Public Sector. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 12(1), 1–38. <https://doi.org/10.4018/ijpada.376011>
- Aprilianti, S. Z., Khojin, N., Kristiana, A., Riono, S. B., & Zaman, M. B. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Desa Krakahan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1), 79–91. <https://doi.org/10.55606/jimak.v5i1.5316>
- Aresa, L., & Raharjo, T. H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan, Lingkungan Keluarga, dan Efikasi Diri Terhadap Intensi Membaca Siswa-Siswi Sekolah Menengah Atas Negeri Sederajat Se-Kabupaten Batang. *Business and Accounting Education Journal*, 6(2), 293–314. <https://doi.org/10.15294/baej.v6i2.22115>
- Arsuni. (2025). Jurnal Ekonomi dan Statistik Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Statistik Indonesia*, 5(1), 54–61. <https://doi.org/10.11594/jesi.05.01.06>
- Dewi Febriani. (2022). Pengaru kualitas pelayanan, kinerja petugas dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 390–396. <https://doi.org/10.47233/jeps.v2i1.120>
- Duli, N. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Deepublish.
- Farica, Y. S. (2025). Aspek Hukum Tanggung Jawab Penyelenggara Pelayanan Publik atas Pelanggaran Administratif dalam UU No . 25 Tahun. *Jurnal Ilmiah Publika (JIP)*, 13(1), 49–57. <https://doi.org/10.33603/publika.v13i1.10373>
- Fitria, N. J. L., & Aprilyandi, F. (2025). The Influence of Public Information Disclosure and the Use of Social Media by the Probolinggo City Government on Public Trust in Probolinggo City. *Journal Governance Society*, 2(1), 48–61. <https://doi.org/10.69812/jgs.v2i1.158>
- Fitriana, & Anisa, R. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Kantor Desa terhadap Kepuasan dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat ( Studi Kasus Kantor Desa Sepuk Tanjung Kecamatan Sebawi ). *Jurnal Global Futuristik: Kajian Ilmu Sosial Multidisipliner*, 2(1), 64–75. <https://doi.org/10.59996/globalistik.v2i1.476>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hsu, H. Y. (2025). Operational transparency and satisfaction with public services. *Public Management Review*, 00(00), 1–29. <https://doi.org/10.1080/14719037.2025.2507953>
- Indonesia, Kementrian Dalam Negeri. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 111 Tahun 2014 tentang Pedoman Teknis Peraturan di Desa. Jakarta.
- Indonesia, Pemerintah Pusat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. LN. 2009/No.112, TLN No. 5038, LL Setneg: 45 hlm. Jakarta.

- Karuehni, D. A., Farida, S. S., Rhama, B., Selvia, F., Ramadhany, R., Mujiarti, S., & Sahay, M. F. A. (2025). Pengaruh Keterbukaan Informasi Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Website Si-Doi (Disdukcapil) Kota Palangka Raya. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 12(2), 659-668. <https://doi.org/10.37676/profesional.v12i2.9886>
- Li, Y., Chang, Y., & Li, Y. (2025). 1 + 1 < 2? Unveiling the impact of AI-assisted disclosure on service satisfaction in professional services. *International Journal of Information Management*, 84(April). <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2025.102937>
- Manaf, H. A., Mohamed, A. M., & Harvey, W. S. (2023). Citizen Perceptions and Public Servant Accountability of Local Government Service Delivery in Malaysia. *International Journal of Public Administration*, 46(12), 823-832. <https://doi.org/10.1080/01900692.2022.2025829>
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mappisabbi, F., Haris, A., & Zuhri, W. (2024). Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Era Digital. *Sosial Simbiosis: Jurnal Integrasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(2), 174-184. <https://doi.org/10.62383/sosial.v1i2.2036>
- Marpaung, T. V. V. B., & Nasution, D. A. D. (2025). The Influence of Public Information Disclosure and Service Quality on Public Satisfaction at The Mandala Public Health Center in Medan City. *Journal of Tourism Economics and Policy*, 5(3), 524-537. <https://doi.org/10.38142/jtep.v5i3.1498>
- Mastuti, R. A., Sucipto, H., Afrida, N., & Syaifulloh, M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Desa Limbangan - Kersana). *Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 4(2). <https://doi.org/10.56910/jumbiwira.v4i2.2730>
- Muhammad Arifin, N., & Permana, D. F. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bogowanti, Kabupaten Blora. *Business and Accounting Education Journal*, 6(2), 441-453. <https://doi.org/10.15294/baej.v6i2.22115>
- Nurzahrani, Safitri, N., & Alwi, M. (2025). Peran Pemerintah Desa dalam Peningkatan Pelayanan Sosial di Desa Bakka-bakka. *MACOA: JURNAL PKM*, 2(3), 233-239. <https://doi.org/10.59903/macoajurnalpk.m.v2i3.242>
- Ombudsman. (2025). Laporan Ombudsman RI Berdasarkan Substansi Desa Tahun 2025.
- Paramesti, D. K., & Oktarina, N. (2026). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Teman Sebaya, dan Koleksi Buku Terhadap Minat Baca Siswa SMK Teuku Umar Semarang. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 17(01), 1-15. <https://doi.org/10.23969/jp.v11i01.41660>
- Parhanudin, I., Halim, H., & Parlina, Y. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Desa terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Dayeuhwangi Kabupaten Majalengka. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Antartika*, 2(4), 256-263. <https://doi.org/10.70052/juma.v2i4.979>
- Puspitawati, L., & Marsellina, B. S. (2022). Pengaruh Akuntabilitas Dan Keterbukaan Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Pemerintah Daerah (Survei Pada Desa Dikecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat). *JEMBA: Journal Of Economics, Management, Business, And Accounting*, 2(2), 192-205. <https://doi.org/10.34010/jemba.v2i2.8540>
- Sriasih, & Wibowo, N. E. (2024). Indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya Kabupaten Lamandau. *Journal Syntax Idea*, 6(04), 1687-1696. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i4.3162>
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (M. Dr.Ir. Sutopo. S.Pd (ed.); Kesatu Cet). Alfabeta.
- Syarifuddin, & Ismiyati. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan

Masyarakat Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di Kantor Desa Talokwohmojo. *Business and Accounting Education Journal*, 6(2),362-374.  
<https://doi.org/10.15294/baej.v6i2.27902>

Tjiptono, F. (2017). *Service Management - Mewujudkan Layanan Prima (3th ed)*. Andi.

Tranoudi, V., & Pazarskis, M. (2024). Organizational Reputation and Citizen Satisfaction in the Public Sector: Evidence from Greece. *MDPI Proceedings*, 111(5), 2-12.  
<https://doi.org/10.3390/proceedings2024111005>

Yazid. (2025). Pengaruh komunikasi dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Desa Krasak Selomerto Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 3(02), 159-178.  
<https://doi.org/10.61597/jbe-ogzrp.v3i2.97>