

**PENGARUH PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM  
PEMBANGUNAN DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA MAYOA  
KECAMATAN PAMONA SELATAN KABUPATEN POSO,  
SULAWESI TENGAH**

***THE EFFECT OF COMMUNITY PARTICIPATION IN  
DEVELOPMENT AND QUALITY OF PUBLIC SERVICES ON  
COMMUNITY SATISFACTION IN MAYOA VILLAGE, SOUTH  
PAMONA DISTRICT, POSO REGENCY, CENTRAL SULAWESI***

**Usber Purede<sup>1</sup>, Feliks Arfid Guampe<sup>2\*</sup>, Olvit Olniwati Kayupa<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Tentena, Jl. Torulmeba No. 21 Tentena, 94663

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta No.KM. 9, Tondo, Kec.  
Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah

\*Email: [feliksguampe@gmail.com](mailto:feliksguampe@gmail.com)

disubmit: 4 April 2025, direvisi: 3 Juni 2025, diterima: 20 Agustus 2025

**ABSTRAK**

Keterbatasan infrastruktur dan rendahnya partisipasi masyarakat desa menyebabkan kualitas layanan publik dan kepuasan warga di Mayoa, Poso, masih belum optimal.. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Mayoa, Kecamatan Pamona Selatan, Kabupaten Poso. Pemilihan Desa Mayoa sebagai lokasi penelitian didasarkan pada karakteristiknya sebagai wilayah pedesaan dengan dinamika partisipasi masyarakat yang kuat, serta tantangan dalam pelayanan publik yang masih menjadi perhatian. Relevansi topik ini penting dalam konteks pembangunan desa karena partisipasi masyarakat menjadi kunci dalam mewujudkan pembangunan yang inklusif, sementara kualitas pelayanan publik mencerminkan efektivitas tata kelola pemerintahan desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih 41 responden dari 743 keluarga di Desa Mayoa. Perhitungan jumlah sampel mempertimbangkan keterwakilan elemen masyarakat yang aktif berpartisipasi dalam pembangunan dan menggunakan layanan publik secara langsung. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik partisipasi masyarakat maupun kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini tidak hanya memiliki implikasi praktis bagi perumusan kebijakan pembangunan desa, tetapi juga memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya literatur tentang hubungan antara partisipasi, pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat di wilayah pedesaan.

**Kata kunci:** Kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat, pembangunan pedesaan.

---

Purede, U., Guampe, F.A., Kayupa, O.O., (2025). JURNAL KEBIJAKAN PEMBANGUNAN DAERAH: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kebijakan Pembangunan Daerah, 09(02), page 128 – 141. <https://doi.org/10.56945/jkpd.v9i2.362>

© The Author(s)



Published by Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Banten

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

## ABSTRACT

*Infrastructure limitations and low community participation have resulted in suboptimal public service quality and citizen satisfaction in Mayoa, Poso. This study aims to examine the influence of community participation in development and the quality of public services on community satisfaction in Mayoa Village, South Pamona Subdistrict, Poso Regency. The selection of Mayoa Village as the research location is based on its characteristics as a rural area with strong community participation dynamics and ongoing challenges in public service delivery. The relevance of this topic is significant in the context of rural development, as community participation is a key to achieving inclusive development, while the quality of public services reflects the effectiveness of village governance. This research uses a quantitative approach with a survey method. A purposive sampling technique was employed to select 41 respondents from 743 households in Mayoa Village. The sample size calculation considered the representation of community members actively involved in development and direct users of public services. Data were collected using questionnaires and analyzed through multiple linear regression. The results show that both community participation and the quality of public services have a significant effect on community satisfaction, both partially and simultaneously. These findings have practical implications for the formulation of village development policies and provide theoretical contributions to the literature on the relationship between participation, public services, and community satisfaction in rural areas.*

**Keywords:** *Community Participation, Public Service Quality, Community Satisfaction, Rural Development*

## PENDAHULUAN

Pedesaan seringkali menghadapi sejumlah masalah yang kompleks dan memerlukan perhatian serius. Beberapa dari masalah tersebut melibatkan keterbatasan infrastruktur, rendahnya akses terhadap layanan dasar seperti pendidikan dan kesehatan, serta kendala dalam pengembangan ekonomi lokal. Masalah-masalah ini dapat memberikan dampak negatif pada kesejahteraan masyarakat desa dan memerlukan pendekatan holistik dalam pengembangan pedesaan. Menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Poso (2023), sekitar 42% penduduk pedesaan di wilayah ini merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan dasar yang mereka terima, dan partisipasi warga dalam perencanaan

pembangunan masih tergolong rendah, yaitu di bawah 30%.

Pembangunan pedesaan tidak hanya menekankan pada aspek fisik dan ekonomi, tetapi juga pentingnya aspek sosial seperti keterlibatan warga dan kualitas layanan. Partisipasi masyarakat dalam konteks ini didefinisikan sebagai keterlibatan aktif warga dalam seluruh tahapan pembangunan desa, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Indikator partisipasi masyarakat dalam penelitian ini mencakup: (1) keikutsertaan dalam musyawarah desa, (2) kontribusi tenaga atau sumber daya dalam kegiatan pembangunan, (3) keterlibatan dalam pengawasan program, (4) inisiatif warga dalam menyampaikan aspirasi pembangunan, dan (5) keberlanjutan

keterlibatan masyarakat dari tahun ke tahun.

Sementara itu, kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai tingkat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa yang memenuhi harapan masyarakat berdasarkan prinsip responsivitas, keandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap. Indikator dalam penelitian ini mencakup: (1) kecepatan layanan administrasi, (2) kesopanan dan keramahan aparatur desa, (3) kejelasan prosedur layanan, (4) ketersediaan fasilitas layanan, dan (5) kemampuan aparat desa dalam menanggapi keluhan atau permintaan warga.

Kepuasan masyarakat desa terhadap pembangunan dan pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor. Beberapa faktor tersebut meliputi kualitas pelayanan publik, aksesibilitas infrastruktur, partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, dan efektivitas program pembangunan (Suharyana, 2017). Analisis faktor-faktor ini menjadi kunci dalam memahami dinamika kepuasan masyarakat desa (Guampe, 2024; Guampe, Kundhani, et al., 2023; Guampe, Rosidah, et al., 2023).

Partisipasi masyarakat memiliki peran penting dalam proses pembangunan desa. Melibatkan masyarakat dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi program pembangunan dapat

meningkatkan akseptabilitas dan keberlanjutan proyek. Beberapa studi kasus telah menyoroiti bagaimana pentingnya partisipasi masyarakat dalam mencapai hasil pembangunan yang berkelanjutan (Kanaha, 2019; Kausar et al., 2021; Noviar & Priyanti, 2023; Sapitri et al., 2023; Triwandono & Supriyadi, 2022).

Terdapat hubungan erat antara partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa dengan tingkat kepuasan mereka. Penelitian oleh (Triwandono & Supriyadi, 2022) mengungkapkan bahwa program pembangunan desa yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat cenderung menciptakan kepuasan yang lebih tinggi di kalangan warga desa.

Kualitas pelayanan publik memainkan peran krusial dalam memenuhi kebutuhan masyarakat desa. Referensi dari (Lempao et al., 2023; Lumaya et al., 2024; Triwandono & Supriyadi, 2022) menggambarkan bagaimana analisis kualitas pelayanan publik dapat memberikan gambaran yang jelas tentang dampaknya terhadap kepuasan masyarakat desa.

Pengaruh langsung antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat desa menjadi fokus utama dalam banyak penelitian. Lempao et al. (2023) dan Lumaya et al. (2024) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik

dapat secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat desa.

Mengingat kompleksitas interaksi antara partisipasi masyarakat, kualitas pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat desa, penelitian mendalam diperlukan. Penelitian yang mendalam terhadap topik tersebut dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana faktor-faktor ini saling berhubungan dan berkontribusi pada pembangunan yang berkelanjutan di pedesaan. Oleh karena itu penelitian ini akan mengkaji pengaruh partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di desa Mayoa Kecamatan Pamona Selatan Kabupaten Poso.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menganalisis pengaruh partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Mayoa, Kecamatan Pamona Selatan, Kabupaten Poso. Pelaksanaan penelitian dilakukan antara bulan April hingga Juni 2024. Desa Mayoa dipilih secara purposif karena mewakili karakteristik desa pedalaman dengan potensi partisipasi masyarakat yang aktif namun menghadapi tantangan dalam

pelayanan publik. Selain itu, desa ini menjadi sasaran program pembangunan desa yang cukup intensif dalam beberapa tahun terakhir, sehingga menarik untuk dikaji dari perspektif kepuasan warga terhadap pembangunan dan layanan publik.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua keluarga yang berdomisili tetap di Desa Mayoa, yang berjumlah 743 kepala keluarga berdasarkan data terakhir dari kantor desa tahun 2024. Dari total populasi tersebut, dipilih masing-masing 1 orang dari 41 keluarga sehingga sampel dari penelitian ini adalah 41 orang.

Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Dalam konteks ini, responden yang dipilih adalah warga yang telah mengalami atau berinteraksi secara langsung dengan program pembangunan desa dan pelayanan publik yang diberikan, seperti mengikuti musyawarah desa, menerima pelayanan administratif, atau menjadi bagian dari kelompok masyarakat penerima manfaat pembangunan.

Meskipun teknik sampling acak sederhana (random sampling) disarankan dalam banyak studi kuantitatif, penggunaan purposive sampling dalam penelitian ini dapat dibenarkan karena tujuan utama adalah untuk menjaring informasi dari individu yang relevan dan berpengalaman langsung, bukan sekadar

representasi statistik umum. Selain itu, merujuk pada pendapat Sugiyono (2019), jumlah sampel minimal yang dapat dianggap memadai untuk analisis statistik dasar seperti regresi linier berganda adalah 30 responden, sehingga jumlah 41 responden sudah memenuhi syarat kecukupan data.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator-indikator variabel, dan diukur menggunakan skala Likert lima poin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner langsung kepada responden dan observasi lapangan.

Analisis data dilakukan melalui tahapan sebagai berikut: uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji-t digunakan untuk melihat pengaruh parsial masing-masing variabel independen, uji F untuk melihat pengaruh simultan, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui kontribusi gabungan variabel bebas terhadap kepuasan masyarakat (Amruddin et al., 2022; Sugiyono, 2019).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan usia, responden tersebar dalam berbagai kelompok usia. Tabel 1 menunjukkan bahwa kelompok usia 26-35 tahun merupakan yang paling dominan dengan 12 orang, diikuti oleh kelompok usia 36-45 dan <25 tahun masing-masing sebanyak 9 orang. Partisipasi menurun pada kelompok usia lebih tua, dengan hanya 7 orang pada kelompok usia 46-55 tahun dan 4 orang di atas 56 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa generasi muda dan yang lebih matang terwakili dengan baik, sementara partisipasi menurun seiring bertambahnya usia.

Tabel 1. Profil responden penelitian

Klasifikasi	Kriteria	Persentase (%)
Usia	<25	21,95
	26-35	29,27
	36-45	21,95
	46-55	17,07
	>56	9,76
Total Usia		100
Jenis Kelamin	Laki-Laki	70,73
	Perempuan	29,27
Total Jenis Kelamin		100
Jenis Pekerjaan	Aparatur Sipil Negara	12,20
	Petani	51,22
	Ibu Rumah Tangga	12,20
	Mahasiswa	4,88
	Wiraswasta	7,32
	POLRI	2,44
	Penawas Proyek	2,44
	Pendeta	2,44
	Kontraktor	2,44
	Belum Kerja	2,44
Total Jenis Pekerjaan		100

Untuk jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki, sebanyak 29 orang, sedangkan perempuan hanya berjumlah 12 orang. Ketimpangan gender

ini mungkin mencerminkan karakteristik sosial atau aksesibilitas partisipasi dalam penelitian.

Sedangkan untuk jenis pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai petani (51,22%), mencerminkan dominasi sektor pertanian di komunitas tersebut. Selain itu, terdapat juga responden yang bekerja sebagai Aparatur Sipil Negara (12,20%) dan Ibu Rumah Tangga (12,20%). Pekerjaan lainnya, seperti mahasiswa, wiraswasta, serta profesi lainnya seperti POLRI dan kontraktor, memiliki persentase yang lebih kecil, menunjukkan adanya keragaman pekerjaan meskipun mayoritas terpusat pada sektor pertanian.

### Uji Instrumen Penelitian

#### Uji Validitas

Tabel 2 menunjukkan hasil uji validitas dengan membandingkan nilai r-Hitung terhadap r-Tabel sebesar 0,3081. Sebuah indikator dianggap valid jika r-Hitung > r-Tabel.

Hasilnya menunjukkan bahwa hampir semua indikator valid, karena nilai r-Hitung lebih besar dari 0,3081. Misalnya, indikator *X1.1* memiliki r-Hitung 0,855, dan indikator-indikator lainnya seperti *X2.1–X2.5* serta *Y1.1–Y1.5* juga valid.

Namun, terdapat satu indikator yang tidak valid, yaitu *X1.4* dengan r-Hitung 0,194, yang berada di bawah r-Tabel. Ini

menunjukkan bahwa indikator tersebut kurang tepat dalam mengukur variabel yang dimaksud.

Secara keseluruhan, instrumen dinilai valid dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut, dengan pengecualian *X1.4* yang sebaiknya ditinjau ulang atau dihilangkan.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Indikator	r-Hitung	r-Tabel	Keputusan
Partisipasi Masyarakat	X1.1	0.855	0.3081	valid
	X1.2	0.706	0.3081	valid
	X1.3	0.410	0.3081	valid
	X1.4	0.194	0.3081	Tidak valid
	X1.5	0.530	0.3081	valid
Kualitas Pelayanan Publik	X2.1	0.810	0.3081	valid
	X2.2	0.847	0.3081	valid
	X2.3	0.761	0.3081	valid
	X2.4	0.678	0.3081	valid
	X2.5	0.628	0.3081	valid
Kepuasan Masyarakat	Y1.1	0.781	0.3081	valid
	Y1.2	0.578	0.3081	valid
	Y1.3	0.756	0.3081	valid
	Y1.4	0.642	0.3081	valid
	Y1.5	0.649	0.3081	valid

#### Reliabilitas Data

Tabel 3. menunjukkan bahwa variabel *partisipasi masyarakat* memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,650 dengan 4 item. Nilai ini berada di atas batas minimum 0,6, sehingga dianggap cukup reliabel, terutama untuk penelitian yang bersifat eksploratif.

Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel *kualitas pelayanan* memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,803 dengan 5 item. Nilai ini menunjukkan reliabilitas

yang baik, artinya item-item dalam variabel ini konsisten dan dapat diandalkan untuk mengukur kualitas pelayanan.

Tabel 3. Uji reliabilitas variabel partisipasi masyarakat

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.650	4

Tabel 4. Uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.803	5

Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel *kepuasan pelanggan* memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,714 dengan 5 item. Nilai ini berada di atas 0,6, yang berarti instrumen memiliki reliabilitas yang baik. Artinya, item-item dalam variabel ini cukup konsisten dan dapat diandalkan untuk mengukur kepuasan pelanggan secara akurat.

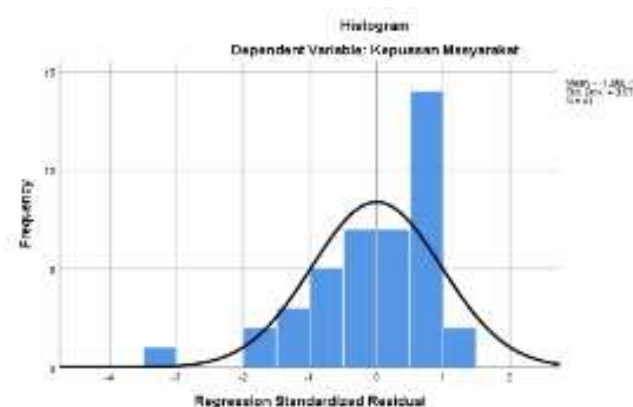
Tabel 5. Uji reliabilitas variabel kepuasan pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.714	5

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

Gambar 1 menunjukkan histogram residual untuk variabel *kepuasan masyarakat*. Sebagian besar data terdistribusi di sekitar nilai nol, membentuk pola yang mendekati distribusi normal. Garis lengkung pada histogram menunjukkan kecocokan dengan distribusi normal teoritis, meskipun terdapat sedikit asimetri ke kanan.



Gambar 1. Uji normalitas dengan histogram

Beberapa *outlier* di sisi kiri (nilai residual sangat rendah) terlihat, namun secara keseluruhan distribusi tetap dapat dianggap cukup normal, terutama jika jumlah sampel besar. Dengan demikian, asumsi normalitas terpenuhi dan analisis regresi dapat dilanjutkan.

### Uji Multikolinearitas

Tabel 6. menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* untuk variabel Partisipasi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan adalah 0,952, dan nilai VIF masing-masing 1,050. Kedua nilai ini berada dalam batas normal (*Tolerance* > 0,1 dan VIF < 10), yang menandakan tidak ada masalah

multikolinearitas. Artinya, kedua variabel independen tidak saling berkorelasi tinggi, sehingga model regresi dapat dianggap valid dan andal untuk analisis pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 6. Uji multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>		VIF
	Collinearity Statistics		
	Tolerance		
1 Partisipasi Masyarakat	.952		1.050
Kualitas Pelayanan	.952		1.050

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

### Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7 menunjukkan hasil uji Glejser untuk mengidentifikasi heteroskedastisitas. Nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Partisipasi Masyarakat adalah 0,730, dan untuk Kualitas Pelayanan adalah 0,065 keduanya lebih besar dari batas 0,05. Artinya, tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 7. Uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error			
1(Constant)	-2.146	2.361		-.909	.369
Partisipasi Masyarakat	.035	.101	.055	.348	.730
Kualitas Pelayanan	.130	.068	.300	1.900	.065

a. Dependent Variable: ABS

Dengan demikian, asumsi homoskedastisitas terpenuhi, dan hasil analisis regresi dapat dianggap valid dan terpercaya.

### Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 8. menunjukkan hasil uji regresi berganda dengan variabel dependen Kepuasan Masyarakat, dan fokus pada nilai *Unstandardized Coefficients* B untuk variabel independen Partisipasi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan.

Tabel 8. Uji regresi berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error			
1(Constant)	-1.267	3.900		-.325	.747
Partisipasi Masyarakat	.648	.166	.482	3.900	.000
Kualitas Pelayanan	.336	.113	.369	2.979	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Nilai B ini menunjukkan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat).

1. Untuk setiap peningkatan satu unit dalam Partisipasi Masyarakat, Kepuasan Masyarakat diprediksi akan meningkat sebesar 0,648 unit, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
2. Untuk setiap peningkatan satu unit dalam Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat diprediksi akan meningkat sebesar 0,336 unit, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Dari nilai B ini, dapat dilihat bahwa Partisipasi Masyarakat memiliki pengaruh

yang lebih besar terhadap Kepuasan Masyarakat dibandingkan dengan Kualitas Pelayanan. Kedua variabel ini memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan Kepuasan Masyarakat, yang berarti semakin baik partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan, maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

### Uji Hipotesis

#### Uji t

Hasil uji t ditunjukkan oleh tabel 9 berikut.

Tabel 9. Uji regresi berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-1.267	3.900		-.325	.747
Partisipasi Masyarakat	.648	.166	.482	3.900	.000
Kualitas Pelayanan	.336	.113	.369	2.979	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa kedua variabel independen, yaitu Partisipasi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Partisipasi Masyarakat memiliki nilai t-hitung  $3,900 > 2,02439$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang berarti pengaruhnya sangat signifikan. Ini menunjukkan bahwa peningkatan partisipasi masyarakat secara nyata meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kualitas Pelayanan memiliki t-hitung  $2,979 > 2,02439$  dan signifikansi

$0,005 < 0,05$ , juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, kedua variabel independen terbukti berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan model regresi yang digunakan valid dan dapat diandalkan untuk menjelaskan hubungan tersebut.

#### Uji F

Tabel 10 menunjukkan bahwa nilai F-Hitung sebesar 15,309 lebih besar dari F-Tabel 3,23, dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa model regresi secara simultan signifikan, artinya *Kualitas Pelayanan* dan *Partisipasi Masyarakat* bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Tabel 10. Uji simultan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	95.924	2	47.962	15.309	.000 <sup>b</sup>
	Residual	119.052	38	3.133		
	Total	214.976	40			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Partisipasi Masyarakat

Dengan demikian, model regresi yang digunakan dapat menjelaskan variasi kepuasan masyarakat secara valid, dan kedua variabel independen memberikan kontribusi yang berarti dalam analisis ini.

#### Uji Koefisien Determinasi

Tabel 11 menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,446, yang berarti 44,6% variasi dalam Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Masyarakat dalam model regresi ini.

Sementara itu, 55,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelas yang cukup baik, namun masih ada peluang untuk ditingkatkan dengan mempertimbangkan variabel tambahan.

Tabel 11. Uji koefisien determinasi

Model Summary <sup>b</sup>			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.668 <sup>a</sup>	.446	.417

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Partisipasi Masyarakat

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

### Pengaruh Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pembangunan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kogoya & Olfie (2015) yang menyatakan bahwa partisipasi masyarakat bukan hanya alat untuk melaksanakan pembangunan, tetapi juga tujuan signifikan dalam proses pembangunan itu sendiri. Partisipasi yang melibatkan masyarakat dalam berbagai tahap, mulai dari

perencanaan hingga evaluasi, menciptakan rasa memiliki dan kepuasan karena masyarakat merasa bahwa kebutuhan dan aspirasi mereka diperhatikan.

Dalam konteks pembangunan, hal ini dapat dijelaskan melalui teori pembangunan yang dikemukakan oleh Todaro & Smith, (2020), di mana pembangunan yang sukses mencakup partisipasi aktif masyarakat dalam setiap tahapnya, sehingga perubahan sosial dan ekonomi yang terjadi mencerminkan keinginan dan kebutuhan masyarakat itu sendiri.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau institusi terkait, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Temuan ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. dalam Tjiptono & Chandra, (2019), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik, yang meliputi keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan, dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lempao et al. (2023) dan Lumaya et al.

(2024), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di berbagai desa di Kabupaten Poso.

### **Pengaruh Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Mayo**

Secara simultan, partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Mayo. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Triwandono & Supriyadi, (2022), yang menemukan bahwa baik partisipasi masyarakat maupun kualitas pelayanan, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menegaskan pentingnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta kualitas pelayanan sebagai faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Ketika masyarakat terlibat aktif dalam pembangunan dan mendapatkan pelayanan yang berkualitas, mereka akan merasa dihargai dan puas, yang pada akhirnya akan meningkatkan dukungan mereka terhadap program-program pembangunan yang ada.

Teori yang mendukung hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembangunan adalah proses yang kompleks dan bertahap, melibatkan berbagai aspek kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat (Rostow, 1960; Todaro & Smith, 2020). Pembangunan yang baik adalah pembangunan yang melibatkan masyarakat dalam setiap tahapannya, dari perencanaan hingga pelaksanaan, karena hal ini akan memastikan bahwa hasil pembangunan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Kogoya & Olfie, 2015; Maulina, 2012; Putra & Silfiana, 2022). Partisipasi masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk mencapai tujuan pembangunan, tetapi juga sebagai indikator keberhasilan pembangunan itu sendiri. Kualitas pelayanan publik juga merupakan elemen penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, karena pelayanan yang baik mencerminkan penghargaan terhadap masyarakat dan dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pemerintah (Grönroos, 2007; Tjiptono & Chandra, 2019; Zeithaml et al., 2006).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap literatur yang ada dengan menegaskan bahwa baik partisipasi masyarakat dalam pembangunan maupun kualitas pelayanan secara signifikan

mempengaruhi kepuasan masyarakat. Temuan ini relevan dengan konsep-konsep pembangunan yang menekankan pentingnya partisipasi dan kualitas pelayanan dalam mencapai tujuan pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan. Penelitian ini juga mengisi kesenjangan dalam literatur dengan menggabungkan kedua variabel tersebut dalam satu studi untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat, khususnya di Desa Mayo.

## **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Simpulan**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Semakin tinggi tingkat partisipasi, semakin besar kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat Desa Mayo.

Demikian pula, Kualitas Pelayanan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik dari pemerintah desa berkontribusi langsung pada meningkatnya tingkat kepuasan warga.

Secara simultan, kedua variabel Partisipasi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Keduanya bersama-sama memberikan

kontribusi penting dalam meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan warga desa.

Dari sisi kontribusi teoretis, penelitian ini memperkaya literatur di bidang administrasi publik dan pembangunan pedesaan dengan menegaskan peran strategis partisipasi masyarakat sebagai determinan kepuasan warga, sejalan dengan pendekatan partisipatoris dalam teori pembangunan dan konsep kualitas pelayanan dalam teori manajemen publik. Penelitian ini juga menggabungkan kedua variabel dalam satu model analisis, yang sebelumnya lebih banyak diteliti secara terpisah.

Dari sisi kontribusi praktis, temuan ini memberikan masukan penting bagi para pengambil kebijakan di tingkat desa, kecamatan, maupun kabupaten untuk lebih mendorong partisipasi aktif masyarakat melalui mekanisme formal (seperti musyawarah desa) maupun informal (inisiatif warga), serta melakukan peningkatan kapasitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Pemerintah desa dapat menggunakan hasil ini untuk merancang strategi pelayanan dan pembangunan yang lebih partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan simpulan penelitian maka pemerintah Desa Mayo perlu mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam setiap tahap pembangunan, melalui

forum diskusi, musyawarah desa, dan kegiatan partisipatif lainnya, untuk meningkatkan rasa memiliki dan kepuasan terhadap hasil pembangunan.

Pemerintah juga perlu fokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memperbaiki keandalan, daya tanggap, dan empati aparat desa melalui pelatihan dan peningkatan sarana prasarana, seperti fasilitas kantor desa yang nyaman dan teknologi yang memadai.

Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kondisi ekonomi, tingkat pendidikan, atau kepercayaan terhadap pemerintah, untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amruddin, Muskananfola, I. L., Febriyanti, E., Badi'ah, A., Pandie, F. R., Goa, M. Y., Letor, Y. Martiningsih. K., Pratiwi, R. D., Barimbing, M. A., Paulus, A. Y., Selly, J. B., Tahu, S. K., Sarjana, S., Israfil, Feoh, F. T., Lette, A. R., Christianto, H., Tage, P. K. S., Bire, W. L. O. R., ... Djaniar, U. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. CV. Media Sains Indonesia.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. John Wiley & Sons.
- Guampe, F. A. (2024). *Pengantar Ekonomi Pembangunan*. Tahta Media Group.
- Guampe, F. A., Kundhani, E. Y., Bagenda, C., Mustanir, A., Hamjen, H., Amane, A. P. O., Simandjorang, B. M. T. V., Canaldhy, R. S., Wiryanto, W., Heryani, A., Iskandar, A., Tauhid, Subiyakto, R., Afriyanni, Nirmala, I., & Fitrianto, M. R. (2023). *Kebijakan Publik (Dari Sejarah, Teori, Proses, Dan Prakteknya)*. CV. Media Sains Indonesia.
- Guampe, F. A., Rosidah, Razak, M. R. R., Mustanir, A., Sahi, N. A., Syahriar, I., Malik, Putri, D. P. H., Firdaus, Iskandar, A., Baharuddin, Wardhana, A., Heryani, A., Firman, Poti, J., Samin, R. B., Wiryanto, W., Amane, A. P. O., Pakpahan, R. R., ... Ekawati. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik Di Indonesia (Penerapan Di Era Inovasi Digitalisasi)*. CV. Media Sains Indonesia.
- Kanaha, I. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa (Studi Kasus Desa Tolonuo, Kecamatan Tobelo Utara Kabupaten Halmahera Utara). *As-Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(2), 76. <https://doi.org/10.31602/as.v3i2.2088>
- Kausar, R. A., Yulianti, R., & Stiawati, T. (2021). Implementation Of Social Empowerment Programs The Rehabilitation Uninhabitable Homes At Cilegon City. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 2(2), 138–150.
- Kogoya, T., & Olfie, B. (2015). *Partisipasi Masyarakat Terhadap Pembangunan Infrastruktur Jalan Desa Di Kabupaten Lanny Jaya-Papua*. 15(2).
- Lempao, N. M., Hengkeng, J., Balo, M. J., & Guampe, F. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Desa Uelincu Kecamatan Pamona Utara Kabupaten Poso).

- JIMPS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3).
- Lumaya, N. V., Guampe, F. A., Kawani, F. B., & Kayupa, O. O. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi di Desa Didiri Kecamatan Pamona Timur Kabupaten Poso. *Jurnal Manajemen dan Budaya*, 04(01).
- Maulina, A. S. (2012). Identifikasi Partisipasi Masyarakat dalam Pemilahan Sampah di Kecamatan Cimahi Utara Serta Faktor yang Mempengaruhinya. *Journal of Regional and City Planning*, 23(3), 177.  
<https://doi.org/10.5614/jpwk.2012.23.3.1>
- Noviar, I., & Priyanti, E. (2023). Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan Desa di Desa Warung Bambu Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(3), 213–220.  
<https://doi.org/10.36982/jpg.v8i3.2929>
- Putra, A. R., & Silfiana. (2022). Analisis Implementasi Sistem Informasi Desa Terintegrasi Di Kabupaten Serang. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 6(1), 67–78.  
<https://doi.org/10.56945/jkpd.v6i1.172>
- Rostow, W. W. (1960). *The Stages of Economic Growth: A Non-Communist Manifesto*. Cambridge University Press.
- Sapitri, A. D., Priyanti, E., & Kurniansyah, D. (2023). Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pembangunan Desa Cikalong Kecamatan Cilamaya Wetan Kabupaten Karawang. *Community Development Journal*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Suharyana, Y. (2017). Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 1(1), 45–58.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Costumer Satisfaction* (Edisi 5). Penerbit Andi.
- Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2020). *Economic development* (Thirteenth). Pearson.
- Triwandono, A. C., & Supriyadi, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Dikantor Kepala Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 3(2), 1.  
<https://doi.org/10.37849/mici.v3i2.272>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.