

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Desa terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Sabungan Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan

The Influence of Village Administrative Service Quality on Community Satisfaction in Sabungan Village, Sungai Kanan District, South Labuhan Batu Regency

Siti Muharram Ritonga¹, Amir Makhmud Zain Nasution², Ilfi Rahmi Putri³, Hablil Ikhwana⁴

^{1,2,3,4}Universitas Alwashliyah

ARTICLE INFO

Article history:

Received 05 October 2026

Revised 15 October 2026

Accepted 20 October 2026

Available online 28 October 2026

Keywords

Service Quality, Community Satisfaction, Public Service, Village Administration



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

The quality of village administrative services is a key factor in building community satisfaction and trust. Ideal public service requires a process that is fast, accurate, friendly, and compliant with procedures. However, its implementation is often constrained by slow processes, sub-optimal information delivery, and limited supporting facilities. This study aims to determine the service quality of village staff, measure the level of community satisfaction, and analyze the influence of service quality on community satisfaction at the Sabungan Village Office. This study employs a quantitative method with a survey approach. The sample consists of 100 respondents from Sabungan Village selected using purposive sampling. Data collection was carried out through questionnaires, observation, and documentation. The service quality variable was measured using five SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy), while community satisfaction was measured based on service procedures, requirements, staff discipline, responsibility, staff competence, fairness, and cost certainty. Data were analyzed using SPSS software through validity

tests, reliability tests, and hypothesis testing.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan administrasi pemerintahan desa merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan yang ideal menuntut proses yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai prosedur. Namun, penyelenggaraannya kerap terkendala oleh lambatnya proses, penyampaian informasi yang belum optimal, serta keterbatasan sarana pendukung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai, tingkat kepuasan masyarakat, dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sabungan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel terdiri dari 100 responden masyarakat Desa Sabungan yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), sedangkan kepuasan masyarakat diukur dari aspek prosedur, persyaratan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan petugas, keadilan, serta kepastian biaya. Data dianalisis menggunakan program SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, dan pengujian hipotesis.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak masyarakat secara adil, transparan, dan akuntabel. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, desa memiliki peran strategis karena menjadi garda terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam berbagai urusan administrasi dan pelayanan publik. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa semakin memperkuat peran desa sebagai penyelenggara

*Corresponding Author

Email: sitimuhammad528@gmail.com, amirnasution13@gmail.com, putriilfi@gmail.com, hablilikhwanabeniman@gmail.com

pelayanan publik yang dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai pengguna layanan publik, tuntutan terhadap kualitas pelayanan aparatur desa juga semakin tinggi. Masyarakat tidak hanya mengharapkan pelayanan yang mudah dan cepat, tetapi juga pelayanan yang ramah, profesional, serta mampu memberikan kepastian dalam setiap proses administrasi yang dilakukan.

Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan ukuran tentang seberapa baik suatu pelayanan mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam kajian administrasi publik, kualitas pelayanan umumnya diukur melalui lima dimensi utama yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai tingkat keberhasilan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada konteks pemerintahan desa, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari selesainya suatu dokumen administrasi, tetapi juga mencakup kesederhanaan prosedur, kejelasan informasi, ketepatan waktu penyelesaian, sikap pegawai, serta kemampuan aparatur desa dalam memberikan solusi atas berbagai kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik diyakini mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sekaligus menciptakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Pegawai desa memegang peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Mereka menjadi penghubung langsung antara pemerintah dan masyarakat dalam berbagai pelayanan administrasi, seperti pengurusan surat keterangan, administrasi kependudukan, dan berbagai kebutuhan administrasi lainnya. Oleh karena itu, profesionalisme, kompetensi, dan etika pelayanan yang dimiliki pegawai desa menjadi faktor yang sangat menentukan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sikap ramah, kepedulian, kemampuan berkomunikasi, serta kesediaan pegawai untuk membantu masyarakat menjadi faktor dominan yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Ketika pegawai desa mampu memberikan pelayanan yang responsif dan profesional, masyarakat cenderung merasa dihargai dan puas terhadap layanan yang diterima.

Meskipun demikian, pelayanan administrasi di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan. Keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya standar operasional prosedur, keterbatasan sarana dan prasarana, serta budaya birokrasi yang belum sepenuhnya berorientasi pada pelayanan masyarakat menjadi kendala yang sering ditemukan. Di berbagai daerah masih terdapat keluhan mengenai proses pelayanan yang lambat, prosedur yang rumit, ketidakpastian waktu penyelesaian, serta kurangnya kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah desa. Di sisi lain, perkembangan teknologi dan meningkatnya kualitas pelayanan di berbagai instansi membuat ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik semakin tinggi, sehingga aparatur desa dituntut untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Fenomena serupa juga ditemukan di Desa Sabungan, Kecamatan Sungai Kanan, Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi yang diperoleh dari masyarakat, kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparatur desa menunjukkan pengalaman yang berbeda-beda di antara masyarakat. Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan telah berjalan cukup baik dan mampu memenuhi kebutuhan administrasi mereka. Namun, sebagian masyarakat lainnya masih mengeluhkan lamanya waktu penyelesaian dokumen, kurangnya kepastian jadwal pelayanan, serta ketidakkonsistenan

informasi yang diberikan oleh pegawai desa. Perbedaan pengalaman tersebut menunjukkan adanya variasi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima, yang pada akhirnya berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan administrasi desa.

Permasalahan utama yang muncul berkaitan dengan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang mereka terima. Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, jelas, mudah, dan ramah, namun dalam praktiknya masih ditemukan hambatan yang disebabkan oleh keterbatasan aparatur maupun sistem administrasi yang belum optimal. Selain itu, cara pegawai desa dalam merespons keluhan, memberikan informasi, serta membantu masyarakat dalam menyelesaikan berbagai urusan administrasi juga turut memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan masyarakat cenderung menurun dan dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan terhadap pemerintah desa.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan antara konsep ideal pelayanan publik yang menekankan pelayanan prima dan kepuasan masyarakat dengan kondisi nyata yang masih ditemukan dalam pelayanan administrasi di Desa Sabungan. Secara teoritis, kualitas pelayanan yang baik seharusnya mampu menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Namun demikian, hubungan tersebut perlu dibuktikan secara empiris dalam konteks pelayanan administrasi di Desa Sabungan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pegawai desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan administrasi. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa, serta sejauh mana kualitas pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pegawai desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan administrasi di Desa Sabungan, Kecamatan Sungai Kanan, Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur variabel secara objektif melalui data numerik yang kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik. Metode ini bertujuan menguji hubungan kausal antara variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Penggunaan pendekatan survei dianggap sesuai karena penelitian berfokus pada persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi desa. Data yang diperoleh melalui survei memungkinkan peneliti melakukan pengukuran yang sistematis terhadap kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan masyarakat sehingga dapat diketahui sejauh mana pengaruh pelayanan yang diberikan aparatur desa terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Sabungan yang dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan pusat pelayanan administrasi masyarakat di desa tersebut. Desa Sabungan merupakan salah satu desa yang aktif menyelenggarakan berbagai pelayanan administrasi bagi masyarakat, sehingga dianggap tepat untuk mengamati kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Adapun waktu pelaksanaan penelitian direncanakan berlangsung selama beberapa bulan, dimulai dari tahap persiapan instrumen penelitian, pengumpulan data lapangan, pengolahan data, hingga penyusunan laporan hasil penelitian. Rentang waktu penelitian juga disesuaikan dengan kondisi lapangan dan perkembangan proses penelitian sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data yang akurat dan representatif.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari masyarakat Desa Sabungan yang pernah atau sedang melakukan pengurusan administrasi di kantor desa. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang berisi berbagai pernyataan terkait kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen pendukung seperti arsip administrasi desa, laporan pelayanan publik, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pemerintahan desa, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Data sekunder berfungsi untuk memperkuat landasan teori sekaligus memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan administrasi yang menjadi objek penelitian. Berdasarkan sifatnya, data yang digunakan merupakan data kuantitatif yang dinyatakan dalam bentuk angka sehingga dapat dianalisis secara statistik untuk menjawab tujuan penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Desa Sabungan yang pernah mengurus administrasi di kantor desa. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti dan relatif besar, peneliti menggunakan rumus Cochran untuk menentukan jumlah sampel penelitian. Perhitungan menggunakan tingkat kepercayaan 90 persen dan tingkat kesalahan sebesar 10 persen menghasilkan kebutuhan sampel sekitar 96 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Sampel tersebut dianggap mampu mewakili karakteristik populasi dan memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas pelayanan administrasi di Desa Sabungan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan peneliti. Kriteria tersebut meliputi masyarakat yang pernah menggunakan layanan administrasi desa, berusia antara 20 hingga 35 tahun, serta melakukan pengurusan administrasi dalam enam bulan terakhir. Pemilihan kriteria ini bertujuan agar responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan aparat desa.

Dalam proses pengumpulan data, penelitian menggunakan tiga teknik utama, yaitu kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner menjadi instrumen utama untuk memperoleh data primer dari responden. Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang bersumber dari teori serta penelitian sebelumnya. Selain kuesioner, observasi dilakukan secara nonpartisipatif dengan cara mengamati langsung aktivitas pelayanan administrasi di kantor desa. Aspek yang diamati meliputi proses pelayanan, interaksi antara aparat desa dan masyarakat, ketepatan waktu pelayanan, serta sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan. Hasil observasi dicatat sebagai data pendukung untuk memperkuat informasi yang diperoleh melalui kuesioner. Teknik dokumentasi juga digunakan untuk mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan profil desa, struktur organisasi pemerintah desa, data kependudukan, data pelayanan administrasi, serta laporan pelayanan publik yang dapat mendukung analisis penelitian.

Metode analisis data dilakukan secara bertahap untuk memastikan instrumen dan data yang digunakan memenuhi persyaratan penelitian ilmiah. Tahap awal analisis dilakukan melalui uji instrumen yang terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan setiap item pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi jawaban responden. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, data dianalisis menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas bertujuan memastikan data berdistribusi normal, uji linearitas digunakan untuk mengetahui adanya

hubungan linear antara variabel penelitian, sedangkan uji heteroskedastisitas dilakukan guna memastikan tidak terdapat penyimpangan varians residual dalam model regresi. Setelah seluruh asumsi terpenuhi, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Melalui serangkaian analisis tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara kualitas pelayanan pegawai desa dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah Desa Sabungan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diawali dengan pemaparan gambaran umum lokasi penelitian. Desa Sabungan merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan mayoritas penduduk bekerja pada sektor pertanian dan perkebunan. Pemerintah desa terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyediaan berbagai layanan administrasi seperti surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat tidak mampu, surat pengantar KTP dan Kartu Keluarga, surat kelahiran, surat kematian, surat pindah, serta berbagai pelayanan administrasi lainnya. Pelayanan diberikan pada hari kerja dengan prosedur yang telah ditetapkan guna menciptakan pelayanan yang tertib, transparan, dan akuntabel. Aparatur desa terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Urusan, Kepala Seksi, Kepala Dusun, dan tenaga administrasi yang mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, tersedia berbagai fasilitas penunjang seperti ruang pelayanan, ruang tunggu, komputer, printer, jaringan internet, papan informasi, serta sarana lainnya yang membantu kelancaran pelayanan administrasi. Secara umum, hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Kantor Desa Sabungan telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti meningkatnya jumlah masyarakat yang datang pada waktu tertentu sehingga menyebabkan antrean pelayanan serta keterbatasan beberapa fasilitas pendukung.

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan masyarakat Desa Sabungan yang pernah melakukan pengurusan administrasi dalam enam bulan terakhir. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas pengguna layanan administrasi adalah perempuan dengan persentase 52%, sedangkan laki-laki sebanyak 48%. Dari sisi usia, kelompok umur 31–35 tahun merupakan kelompok yang paling banyak menggunakan layanan administrasi desa dengan persentase 23%, diikuti kelompok usia 26–30 tahun sebesar 22%. Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA sebesar 42%, kemudian diploma 28%, sarjana 22%, dan SMP 8%. Dari aspek pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai petani dengan persentase 38%, yang sesuai dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat Desa Sabungan yang didominasi sektor pertanian. Sementara itu, berdasarkan frekuensi pengurusan administrasi, sebagian besar responden telah melakukan pengurusan administrasi sebanyak dua kali dalam enam bulan terakhir sehingga dapat memberikan penilaian yang cukup objektif terhadap pelayanan yang mereka terima. Karakteristik responden tersebut menunjukkan bahwa penelitian melibatkan masyarakat yang memiliki pengalaman langsung dengan pelayanan administrasi desa sehingga hasil penelitian dianggap representatif dalam menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparatur desa.

Analisis deskriptif terhadap variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan pegawai Desa Sabungan memperoleh nilai rata-rata 4,19 dan berada dalam kategori baik. Variabel ini diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Pada dimensi bukti fisik, masyarakat memberikan penilaian baik dengan rata-rata 4,18. Penilaian ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan yang tersedia,

kebersihan kantor, kenyamanan ruang pelayanan, serta penampilan pegawai dinilai cukup memadai dalam mendukung pelayanan administrasi. Pada dimensi keandalan, nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,15 yang menunjukkan bahwa pegawai dinilai mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur, teliti dalam bekerja, dan mampu menyelesaikan pelayanan dengan baik. Dimensi daya tanggap memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,21 dan masuk kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur desa dinilai cepat merespons kebutuhan masyarakat serta memberikan informasi yang diperlukan secara jelas. Pada dimensi jaminan, nilai rata-rata sebesar 4,17 menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan terhadap kemampuan dan profesionalisme aparatur desa dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi. Sementara itu, dimensi empati memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,25 dan termasuk kategori sangat baik, yang menunjukkan bahwa pegawai desa dinilai ramah, sopan, peduli, serta mampu memberikan perhatian kepada masyarakat tanpa membedakan status sosial. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparatur Desa Sabungan telah memenuhi harapan masyarakat pada sebagian besar aspek pelayanan.

Selain menilai kualitas pelayanan, penelitian juga mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,21 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Tingkat kepuasan masyarakat diukur melalui delapan indikator, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, keadilan pelayanan, kewajaran biaya, dan kepastian biaya. Indikator prosedur pelayanan memperoleh nilai rata-rata 4,20 yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai prosedur pelayanan relatif mudah dipahami dan diikuti. Persyaratan pelayanan memperoleh nilai rata-rata 4,17 yang mengindikasikan bahwa persyaratan administrasi dianggap tidak berbelit-belit dan mudah dipenuhi. Kedisiplinan petugas memperoleh nilai rata-rata 4,16 yang menunjukkan bahwa aparatur desa dinilai cukup disiplin dalam menjalankan tugas pelayanan. Tanggung jawab petugas memperoleh nilai rata-rata 4,21 dan termasuk kategori sangat baik, yang menandakan bahwa masyarakat merasa aparatur desa bertanggung jawab dalam menyelesaikan pelayanan hingga tuntas. Kemampuan petugas memperoleh nilai rata-rata 4,21 yang menunjukkan kompetensi aparatur dalam memahami pekerjaan dan memberikan penjelasan kepada masyarakat. Keadilan pelayanan juga memperoleh nilai 4,21 dan menunjukkan bahwa pelayanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi. Selanjutnya, kewajaran biaya memperoleh nilai 4,26 dan kepastian biaya memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,27, yang menggambarkan tingginya tingkat transparansi dan keterbukaan mengenai biaya pelayanan yang diberlakukan pemerintah desa. Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan administrasi yang mereka terima.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, peneliti terlebih dahulu melakukan uji instrumen penelitian untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan valid dan reliabel. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hal ini berarti seluruh pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Selain itu, uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai yang sangat tinggi, yaitu lebih besar dari 0,70 untuk kedua variabel penelitian. Hasil tersebut membuktikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpul data. Dengan demikian, data yang diperoleh dari responden dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Selanjutnya dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov

Test menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05 sehingga data residual dinyatakan berdistribusi normal. Uji linearitas menghasilkan nilai signifikansi pada bagian deviation from linearity sebesar 0,364 yang lebih besar dari 0,05 sehingga hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dinyatakan linear. Selain itu, uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,061 yang lebih besar dari 0,05 sehingga tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas. Hasil ketiga pengujian tersebut menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi seluruh asumsi yang diperlukan dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis penelitian.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui analisis regresi linear sederhana. Hasil analisis menghasilkan persamaan regresi $Y = -7,948 + 0,150X$. Persamaan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Koefisien regresi sebesar 0,150 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,150 satuan. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,487 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat diterima. Temuan ini membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan aparatur desa akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pembahasan hasil penelitian menunjukkan bahwa temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui model SERVQUAL. Teori tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang secara bersama-sama membentuk persepsi pengguna layanan. Dalam konteks penelitian ini, tingginya penilaian masyarakat terhadap aspek empati dan daya tanggap menunjukkan bahwa sikap pegawai desa yang ramah, responsif, dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Masyarakat tidak hanya menilai pelayanan berdasarkan hasil akhir berupa dokumen yang diterima, tetapi juga memperhatikan bagaimana proses pelayanan dilakukan oleh aparatur desa. Ketika pelayanan diberikan secara cepat, jelas, sopan, dan profesional, maka masyarakat cenderung memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian juga konsisten dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, akurat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan publik. Kesamaan temuan ini memperkuat bukti empiris bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi di tingkat desa. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas bagi pemerintah desa melalui perbaikan fasilitas pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, penyederhanaan prosedur administrasi, peningkatan disiplin kerja, serta penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian membuktikan bahwa pelayanan administrasi di Desa Sabungan telah berada pada kategori baik dan mampu menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat baik. Kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui kemampuan aparatur, kecepatan pelayanan, empati, keadilan, serta transparansi biaya berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang akan dicapai. Oleh karena itu, pemerintah Desa Sabungan perlu

mempertahankan berbagai aspek pelayanan yang telah dinilai baik oleh masyarakat serta terus melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan agar kualitas pelayanan publik dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sabungan, Kecamatan Sungai Kanan, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 4,19. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat, terutama pada dimensi empati dan daya tanggap yang memperoleh penilaian tertinggi. Aparatur desa dinilai ramah, sopan, responsif, serta mampu memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat dalam proses pelayanan administrasi. Sementara itu, tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,21, yang menunjukkan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, kedisiplinan petugas, tanggung jawab aparatur, kemampuan pegawai, keadilan pelayanan, serta transparansi biaya yang diterapkan.

Hasil pengujian statistik melalui regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diterima. Temuan ini memperkuat teori dan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan agar Pemerintah Desa Sabungan terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek ketepatan waktu penyelesaian administrasi, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, serta pengembangan kompetensi aparatur melalui pelatihan dan pendidikan yang berkelanjutan. Aparatur desa juga perlu mempertahankan sikap ramah, profesional, responsif, serta memberikan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi kepada seluruh masyarakat. Di sisi lain, masyarakat diharapkan dapat berperan aktif dengan memberikan masukan dan saran yang konstruktif sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan mutu pelayanan publik. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kompetensi aparatur, disiplin kerja, fasilitas pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi agar diperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat desa.

REFERENSI

- Arianto, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 112–121.
- Arifin, Z., & Wahyuni, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan aparatur desa terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 145–156.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2020). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Fitriani, N., & Hidayat, R. (2021). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat pada kantor desa di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 67–78.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2020). *How to Design and Evaluate Research in Education* (10th ed.). McGraw-Hill Education.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Handayani, T., & Nugroho, A. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di pemerintahan desa. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(3), 201–214.
- Harahap, M., & Siregar, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 88–101.
- Jarkasih. (2024). Enhancing public service quality in village government to improve community satisfaction. *Journal of Public Administration and Governance*, 14(2), 45–58.
- Kurniawan, R., & Lestari, D. (2020). Implementasi pelayanan publik di tingkat desa dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Governance*, 5(2), 89–101.
- Murniati, & Setyobakti, M. H. (2020). Dimensions of service quality and community satisfaction in village administration services. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 23–35.
- Napitupulu, D., & Siregar, R. (2021). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi desa. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 45–56.
- Neuman, W. L. (2022). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (8th ed.). Pearson Education.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Pratama, A., & Sari, M. (2021). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat desa. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 25(2), 180–192.
- Pratama, A., & Wijaya, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(3), 201–213.
- Sari, M., & Yuliana, D. (2021). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(2), 88–98.
- Sawál, A., Mohu, L., & Musa, R. (2022). The Effect of Service Performance on Community Satisfaction in Rural Public Services. *Journal of Governance and Public Policy*, 9(3), 233–246.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (8th ed.). Wiley.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tambunan, R., & Reza, M. (2022). Community Satisfaction Index on Village Government Public Services. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 101–112.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Wahyuni, S., & Harahap, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa di Kabupaten Mandailing Natal. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 12(1), 34–47.