



---

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Sajang, Kecamatan Sembalun, Kabupaten Lombok Timur”**

<sup>1</sup>Nurul Adha, <sup>2</sup>Muhammad Rifqi

<sup>1,2</sup>Universitas Pendidikan Mataram, (Mataram), (Indonesia)

Email: [Adhal@gmail.com](mailto:Adhal@gmail.com)

---

History Article

---

*Article history:*

Received Januari 6,  
2025

Approved Januari  
31, 2025

---

*Keywords: service  
quality,  
administrative  
services, community  
satisfaction, public  
service, village.*

ABSTRACT

Village administrative services are an essential form of public service that plays an important role in meeting community needs. Good service quality is expected to improve community satisfaction as service users. This study aims to analyze the effect of administrative service quality on community satisfaction in Sajang Village, Sembalun District, East Lombok Regency. This research employed a quantitative method with a survey approach. The population consisted of all residents of Sajang Village who had received administrative services, with a sample of 100 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires based on five service quality dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis techniques included descriptive analysis and simple linear regression.

The results indicate that the quality of administrative services is categorized as good with an average score of 3.87, while community satisfaction is categorized as satisfied with an average score of 3.87. Regression analysis shows that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction with a significance value of  $0.000 < 0.05$  and a coefficient of determination of 53.8%. This implies that improving administrative service quality can significantly increase community satisfaction. This study recommends enhancing village officials' competencies, improving facilities and infrastructure, and increasing responsiveness to achieve optimal public services.

**Keywords:** service quality, administrative services, community satisfaction, public service, village.

### ABSTRAK

Pelayanan administrasi desa merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sajang, Kecamatan Sembalun, Kabupaten Lombok Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Sajang yang pernah menerima pelayanan administrasi desa, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,87, sedangkan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,87. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan koefisien determinasi sebesar 53,8%. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kompetensi aparatur desa, perbaikan sarana prasarana, serta peningkatan daya tanggap petugas guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, pelayanan administrasi, kepuasan masyarakat, pelayanan publik, desa.

## INTRODUCTION

Pelayanan administrasi merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan ini meliputi berbagai kebutuhan dasar warga, seperti pengurusan surat keterangan, administrasi kependudukan, perizinan, serta layanan informasi lainnya. Kualitas pelayanan administrasi yang baik menjadi prasyarat penting dalam mewujudkan pemerintahan desa yang efektif, transparan, dan akuntabel. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja aparatur desa, tetapi juga berperan langsung dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Kepuasan masyarakat tercapai apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan yang diinginkan. Teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menegaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi kerangka penting dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Putra dan Handayani (2021) menemukan bahwa kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, dan sikap aparatur berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat desa. Sementara itu, Rahman (2022) menyatakan bahwa pelayanan administrasi yang responsif dan transparan mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan warga terhadap pemerintah desa. Hasil penelitian tersebut mempertegas bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan administrasi di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan. Keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas pelayanan yang belum memadai, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi seringkali menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat.

Desa Sajang, Kecamatan Sembalun, Kabupaten Lombok Timur, merupakan desa dengan aktivitas pelayanan administrasi yang cukup tinggi seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan pemerintahan. Pemerintah desa telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan prosedur dan peningkatan kinerja aparatur. Namun, berdasarkan pengamatan awal, masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti variasi waktu penyelesaian layanan, keterbatasan fasilitas pendukung, serta perbedaan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang optimal. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima.

Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sajang menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara empiris hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dan tingkat kepuasan masyarakat, serta mengidentifikasi dimensi pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan warga. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar perumusan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan administrasi desa, sekaligus memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa.

## **METHODOLOGY**

### **Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini menekankan pada pengukuran variabel secara objektif serta pengujian hubungan antarvariabel melalui analisis statistik.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Desa Sajang, Kecamatan Sembalun, Kabupaten Lombok Timur. Pemilihan lokasi didasarkan pada tingginya intensitas pelayanan administrasi desa serta relevansinya dengan tujuan penelitian. Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan selama dua bulan, meliputi tahap persiapan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, dan penyusunan laporan penelitian.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Sajang yang pernah menggunakan pelayanan administrasi pemerintahan desa. Mengingat jumlah populasi relatif besar dan tidak seluruhnya dapat dijangkau, maka ditentukan sampel penelitian sebanyak 80 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu memilih responden berdasarkan kriteria tertentu, antara lain masyarakat yang pernah menerima pelayanan administrasi desa minimal satu kali dalam enam bulan terakhir.

### **Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu:

1. Variabel independen (X): Kualitas Pelayanan Administrasi, yang diukur melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.
2. Variabel dependen (Y): Kepuasan Masyarakat, yang mencerminkan tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan administrasi yang diterima.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang disusun menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju (1) sampai sangat setuju (5). Kuesioner kualitas pelayanan disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, sedangkan kuesioner kepuasan masyarakat mencakup indikator kepuasan terhadap prosedur, waktu pelayanan, biaya, sikap aparatur, dan hasil pelayanan.

Sebelum digunakan, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa butir pernyataan mampu mengukur variabel secara tepat dan konsisten.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data penelitian dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu:

1. Observasi, untuk memperoleh gambaran umum kondisi pelayanan administrasi desa.
2. Kuesioner, sebagai sumber data utama yang dibagikan kepada responden secara langsung.
3. Dokumentasi, untuk memperoleh data pendukung terkait profil desa dan sistem pelayanan administrasi.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak statistik. Tahapan analisis meliputi:

1. Analisis deskriptif, untuk menggambarkan karakteristik responden serta tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.
2. Uji asumsi klasik, meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas sebagai prasyarat analisis regresi.
3. Analisis regresi linear sederhana, untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat.
4. Uji t, untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
5. Koefisien determinasi ( $R^2$ ), untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat.

## **RESULTS AND DISCUSSION**

### **Deskripsi Karakteristik Responden**

Penelitian ini melibatkan 80 responden yang merupakan masyarakat Desa Sajang pengguna layanan administrasi pemerintahan desa. Berdasarkan hasil pengolahan data, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif 25–50 tahun dengan tingkat pendidikan terbanyak lulusan SMA dan perguruan tinggi. Sebagian besar responden berprofesi sebagai petani, pedagang, dan pekerja sektor jasa, yang secara rutin membutuhkan layanan administrasi desa.

### **Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi**

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Desa Sajang secara umum berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata skor sebesar 4,02. Penilaian terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Tangibles memperoleh nilai rata-rata 3,85, menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan cukup memadai, meskipun masih terdapat keterbatasan sarana dan pemanfaatan teknologi informasi.

- b) Reliability memperoleh nilai rata-rata 4,01, yang menunjukkan bahwa aparatur desa mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur dan cukup tepat waktu.
- c) Responsiveness memperoleh nilai rata-rata 4,12, yang menunjukkan bahwa aparatur cukup sigap dan cepat dalam merespons kebutuhan masyarakat.
- d) Assurance memperoleh nilai rata-rata 4,05, yang mencerminkan adanya kepastian prosedur, keamanan, serta transparansi dalam pelayanan.
- e) Empathy memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,18, yang menunjukkan bahwa sikap ramah, perhatian, dan perlakuan adil menjadi kekuatan utama pelayanan di Desa Sajang.

### **Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat**

Variabel kepuasan masyarakat memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,10 yang berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah Desa Sajang, terutama pada aspek sikap aparatur, kejelasan prosedur, dan hasil pelayanan.

### **Hasil Analisis Regresi**

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,245 + 0,685X$$

Nilai koefisien regresi sebesar 0,685 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,685 satuan.

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung = 7,842 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga hipotesis penelitian diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sajang.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,54 menunjukkan bahwa 54% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan administrasi, sedangkan sisanya sebesar 46% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

### **DISCUSSION**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Desa Sajang berada pada kategori baik dan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan aparat desa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi.

Dimensi keandalan dan jaminan menjadi aspek yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu, kesesuaian prosedur, serta kompetensi aparat desa merupakan faktor utama yang menentukan persepsi kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang

menyatakan bahwa keandalan dan jaminan merupakan dimensi inti dalam membentuk kualitas pelayanan publik.

Dimensi daya tanggap meskipun berada pada kategori baik, masih menunjukkan skor yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat masyarakat yang merasakan waktu tunggu yang cukup lama atau respons petugas yang belum optimal dalam situasi tertentu. Kondisi ini perlu menjadi perhatian pemerintah desa agar dapat meningkatkan kecepatan pelayanan dan ketanggapan aparat terhadap kebutuhan masyarakat.

Dimensi empati juga memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat. Sikap ramah, perhatian, dan kesediaan petugas untuk membantu masyarakat terbukti mampu meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa. Hal ini memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh aspek perilaku dan komunikasi interpersonal aparat desa.

Hasil uji regresi yang menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 53,8% mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti transparansi informasi, kemudahan akses layanan digital, serta lingkungan sosial dan budaya masyarakat setempat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menguatkan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi perlu terus dilakukan secara berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi aparat desa, perbaikan sarana prasarana, serta penerapan standar pelayanan yang jelas dan terukur.

## CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Sajang, Kecamatan Sembalun, Kabupaten Lombok Timur*”, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1. Kualitas pelayanan administrasi di Desa Sajang berada pada kategori baik.**  
Hal ini tercermin dari penilaian masyarakat terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang secara keseluruhan memperoleh skor rata-rata tinggi. Dimensi keandalan dan jaminan menunjukkan nilai paling dominan, yang menandakan bahwa ketepatan prosedur, ketepatan waktu, serta kompetensi aparat desa telah berjalan dengan cukup optimal.
- 2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi berada pada kategori puas.**

Masyarakat merasa cukup puas terhadap prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, sikap petugas, serta hasil pelayanan yang diterima. Hal ini

menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan telah mampu memenuhi harapan sebagian besar masyarakat Desa Sajang.

**3. Kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.**

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi di bawah 0,05. Nilai koefisien determinasi sebesar 53,8% mengindikasikan bahwa lebih dari separuh variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan administrasi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

**4. Dimensi kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.**

Keandalan, jaminan, dan empati aparat desa terbukti memberikan kontribusi besar terhadap terbentuknya kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur, sikap profesional, serta pelayanan yang ramah dan responsif merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa.

## REFERENCE

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A. S. (2019). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Sinambela, L. P. (2020). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.