



Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Passeno Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang

Bella Padilla¹⁾, A. Astina Adnan²⁾, Erfina³⁾

Universits Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Sidrap, Indonesia

Email: bellapadilla464@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Passeno, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang, seperti keterlambatan pelayanan dan kurangnya kejelasan prosedur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta menganalisis pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi dengan jumlah responden sebanyak 92 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 69 persen. Dimensi keandalan, daya tanggap, dan jaminan pelayanan dinilai sudah baik, sedangkan dimensi bukti fisik dan empati masih perlu ditingkatkan. Pelayanan administrasi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparatur desa, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan terutama pada aspek fasilitas dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Administrasi, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

Abstract

This study is motivated by the presence of public complaints regarding administrative services at the Passeno Village Office, Baranti District, Sidenreng Rappang Regency, such as delays in service and unclear procedures. This study aims to determine the level of community satisfaction and to analyze the effect of administrative services on community satisfaction. The study used a quantitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, questionnaires, and documentation with a total of 92 respondents. The results show that the level of community satisfaction is in the good category with a percentage of 69 percent. The dimensions of reliability, responsiveness, and assurance are considered good, while tangibles and empathy still need improvement. Administrative services are proven to have a positive and significant effect on community satisfaction. Based on these results, it can be concluded that the better the quality of administrative services provided by village officials, the higher the level of community satisfaction. Therefore, efforts are needed to improve service quality, especially in terms of facilities and attention to community needs.

Keywords: Administration, Community Satisfaction, Public Services

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja aparatur pemerintah, termasuk di tingkat desa. Pemerintah desa sebagai ujung tombak pelayanan administratif dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dalam konteks regulasi, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Indonesia, 2009) tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya standar pelayanan, kejelasan prosedur, transparansi, serta orientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, perkembangan kebijakan pemerintah juga mendorong transformasi menuju digitalisasi pelayanan publik, termasuk di tingkat desa, guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di tingkat desa. Berdasarkan observasi awal di Kantor Desa Passeno, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang, ditemukan adanya keluhan masyarakat terkait keterlambatan pelayanan, kurangnya kejelasan prosedur, serta keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam regulasi belum berjalan secara optimal.

Di sisi lain, tuntutan terhadap digitalisasi pelayanan desa belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia maupun infrastruktur yang memadai. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan modern dengan kondisi riil pelayanan yang masih bersifat konvensional. Dengan demikian, terdapat gap antara tuntutan normatif regulasi dan kondisi empiris di lapangan yang perlu dikaji lebih mendalam.

Penelitian terdahulu umumnya mengkaji pelayanan publik pada instansi pemerintah skala besar dengan sistem yang relatif lebih mapan. Sementara itu, kajian mengenai pelayanan administrasi di tingkat desa masih terbatas, padahal desa memiliki karakteristik yang berbeda, seperti keterbatasan sumber daya, sistem pelayanan yang lebih sederhana, serta kedekatan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan menitikberatkan pada analisis pengaruh pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam konteks pemerintahan desa. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait pelayanan publik di tingkat desa. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta menganalisis pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Passeno, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat. Desain penelitian disusun secara sistematis melalui tahapan penentuan

variabel penelitian, penyusunan instrumen, pengumpulan data, hingga analisis data. Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Passeno, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang sebagai lokasi yang dipilih berdasarkan adanya permasalahan terkait pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menerima pelayanan administrasi di Kantor Desa Passeno, dengan jumlah populasi sebanyak 1.121 orang. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin (Antoro, 2024) dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 92 responden. Penggunaan rumus Slovin dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh jumlah sampel yang representatif dari populasi dengan tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi secara statistik.

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling (Sugiyono, 2018), yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria inklusi responden dalam penelitian ini adalah: (1) masyarakat yang pernah menerima pelayanan administrasi di Kantor Desa Passeno dalam satu tahun terakhir; (2) berusia minimal 17 tahun atau sudah memiliki KTP; (3) pernah mengurus layanan administrasi seperti surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu (SKTM), atau dokumen administrasi lainnya; dan (4) bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner secara lengkap. Kriteria ini ditetapkan agar responden benar-benar memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan administrasi sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan relevan.

Sumber data yang digunakan terdiri atas data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner serta data sekunder yang berasal dari dokumen dan arsip yang relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi untuk melihat kondisi pelayanan secara langsung, penyebaran kuesioner sebagai instrumen utama penelitian, serta dokumentasi untuk melengkapi data yang dibutuhkan. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator pelayanan administrasi yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (SERVQUAL), serta indikator kepuasan masyarakat. Sebelum digunakan, instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data.

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat serta analisis inferensial berupa regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, dilakukan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial serta uji F untuk menguji kelayakan model secara simultan. Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan IBM SPSS Statistics 27 sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Passeno berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 69%. Meskipun demikian, capaian tersebut belum menunjukkan kondisi yang optimal, sehingga masih diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Secara teoretis, kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, yang dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima (Parasuraman et al., 1985).

Berdasarkan hasil analisis, dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa aparat desa telah mampu memberikan pelayanan secara tepat, cepat, dan dapat dipercaya. Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh (Hardiyansyah, 2022) bahwa kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan responsif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Namun demikian, dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan empati (*empathy*) menunjukkan nilai yang relatif lebih rendah. Berdasarkan hasil observasi lapangan, kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, fasilitas pelayanan yang belum memadai, serta minimnya pemanfaatan teknologi informasi. Menurut (Parasuraman et al., 1985) dimensi *tangibles* mencerminkan kualitas fisik layanan yang secara langsung mempengaruhi persepsi awal masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini juga diperkuat oleh (Pamungkas & Kurniasari, 2020) yang menyatakan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan.

Selain itu, rendahnya dimensi empati (*empathy*) menunjukkan bahwa interaksi antara aparat desa dan masyarakat belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan individu. Secara sosiologis, hal ini dapat dipengaruhi oleh pola pelayanan yang masih bersifat administratif dan kurang humanis. Menurut (Zeithaml et al., 2010), dimensi empati menekankan pentingnya perhatian personal, komunikasi yang baik, serta pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan. Dari perspektif manajerial, kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi aparat dalam aspek komunikasi interpersonal dan pelayanan prima. Hal ini sejalan dengan pendapat (Rahayuningsih et al., 2022) yang menyatakan bahwa kompetensi dan sikap aparat sangat menentukan kualitas interaksi pelayanan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini mendukung teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan masyarakat (Darwis et al., 2017). Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam perspektif *community welfare* dan *social development*, kualitas pelayanan administrasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif dan efisien akan mempermudah masyarakat dalam mengakses hak-hak administratifnya, seperti pengurusan dokumen kependudukan dan layanan sosial lainnya. Menurut (Dwiyanto, 2021), pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kepuasan individu, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mendorong terciptanya kesejahteraan sosial secara kolektif.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya, seperti (Ariastuti, 2020) dan (Ismiyati, 2023), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan masyarakat. Namun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menunjukkan bahwa pada konteks pemerintahan desa, aspek bukti fisik dan empati masih menjadi faktor yang perlu mendapatkan perhatian lebih dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan di tingkat desa tidak hanya terletak pada sistem dan prosedur, tetapi juga pada keterbatasan sumber daya serta kualitas interaksi sosial

antara aparatur dan masyarakat.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan administrasi di tingkat desa perlu dilakukan secara komprehensif, tidak hanya melalui perbaikan sistem pelayanan, tetapi juga melalui peningkatan sarana dan prasarana serta penguatan kapasitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang lebih humanis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Tabel 1.
Rekapitulasi Indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator Kepuasan Masyarakat	Presentase
<i>Tangibles</i>	70%
<i>Reliability</i>	67%
<i>Responsiveness</i>	70%
<i>Assurance</i>	70%
<i>Empathy</i>	69%
Jumlah	346%
Rata-rata Presentase $346 / 5 = 69\%$	

Sumber Data: Hasil Olah Data Kuesioner, Maret 2026

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat di Kantor Desa Passeno, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang. Secara umum, kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparatur desa telah mampu memenuhi harapan masyarakat, sehingga berkontribusi pada tercapainya tingkat kepuasan yang baik. Hasil penelitian ini juga menegaskan bahwa terdapat pengaruh positif antara pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Temuan ini sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta menganalisis pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pemerintah desa terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, terutama pada aspek fasilitas pelayanan dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, serta memperluas lokasi penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat dibandingkan antar wilayah.



DAFTAR PUSTAKA

- Antoro, B. (2024). ANALISIS PENERAPAN FORMULA SLOVIN DALAM PENELITIAN ILMIAH: KELEBIHAN, KELEMAHAN, DAN KESALAHAN DALAM PERSPEKTIF STATISTIK. *Jurnal Multidisiplin Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 53–63. <https://doi.org/10.70585/jmsh.v1i2.38>
- Ariastuti, N. L. P. N. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jayapura (Suatu Studi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(03), 457–465. <https://doi.org/10.21776/ub.jjap.2020.006.03.15>
- Darwis, D., Fatmawati, F., & Haq, N. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (Brt) Maminasata. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 194–212. <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i2.902>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS. <https://books.google.co.id/books?id=fV0XEAAAQBAJ>
- Hardiyansyah. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Penerbit Gava Media.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. https://eppid.mahkamahagung.go.id/files/shares/uu_25_tahun_2009-pelayanan_publik.pdf
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Pamungkas, G., & Kurniasari, N. (2020). HUBUNGAN KELENGKAPAN SARANA DAN PRASARANA PUSKESMAS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MELONG ASIH KOTA CIMAHU TAHUN 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*, 13, 60. <https://doi.org/10.36051/jiki.v13i2.92>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Rahayuningsih, I., Suryanto, S., Suhariadi, F., & Hadi, C. (2022). The Meaning of Integrity among Public Officers: a Phenomenology Study. *Journal of Educational, Health and Community Psychology*, 955–976. <https://doi.org/10.12928/jehcp.v11i4.24505>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). Services Marketing Strategy. In J. Sheth & N. Malhotra (Eds.), *Wiley International Encyclopedia of Marketing* (1st ed.). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>.