

HUBUNGAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA BELAWAE KECAMATAN PITU RIASE

Putri Ramadani¹, Andi Uceng²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: putriputri5152@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik di tingkat desa berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Di Kantor Desa Belawae, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang, permasalahan waktu tunggu, pedoman prosedur, dan pengaturan antrian menjadi salah satu perhatian, karena dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara kecepatan pelayanan administrasi dan tingkat kepuasan masyarakat serta faktor-faktor yang berkaitan dengan pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan administrasi memperoleh skor 82,11% (kategori baik), sedangkan kepuasan masyarakat mencapai 82,63% (kategori sangat baik). Analisis regresi menunjukkan koefisien positif sebesar 0,234, tetapi hasil uji t sebesar 1,442 dengan signifikansi 0,153 ($>0,05$) menunjukkan bahwa hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, tingginya penilaian terhadap kedua variabel tidak membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara kecepatan pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Kecepatan Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Desa Belawae

Abstract

Public services at the village level play an important role in meeting community needs. At the Belawae Village Office, Pitu Riase District, Sidenreng Rappang Regency, waiting times, procedural guidelines, and queue management have become areas of concern because they may affect public satisfaction. This study aims to analyze the relationship between administrative service speed and the level of public satisfaction, as well as factors related to service implementation. The study employed a quantitative method with a correlational approach. Data were collected through questionnaires, observation, interviews, and documentation, and subsequently analyzed statistically. The results showed that administrative service speed scored 82.11%, categorized as good, while public satisfaction reached 82.63%, categorized as very good. Regression analysis yielded a positive coefficient of 0.234; however, the t-test result of 1.442, with a significance value of 0.153 (> 0.05), indicated that the relationship was not statistically significant. Therefore, the high ratings of both variables do not establish a statistically significant relationship between administrative service speed and public satisfaction.

Keywords: Administrative Services, Service Speed, Community Satisfaction, Belawae Village Office.

A. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik dapat digunakan untuk menilai bagaimana pemerintah menjalankan tanggung jawabnya kepada warga. Pelayanan yang baik bukan sekadar menyelesaikan urusan administratif, tetapi juga memastikan prosesnya dapat diakses secara adil, tepat, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan. Prinsip tersebut sejalan dengan gagasan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Maryam 2016). Selain itu, dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan persoalan hak warga untuk memperoleh pelayanan publik. Meski demikian, penerapan prinsip pelayanan yang berkualitas masih menghadapi tantangan, khususnya pada unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, ketentuan normatif tersebut perlu dilihat bersama kondisi pelayanan yang benar-benar dialami warga.

Keluhan mengenai waktu penyelesaian yang lama, prosedur yang berlapis, dan respons aparat yang belum konsisten menunjukkan bahwa mutu pelayanan belum dirasakan secara merata. Pemerintah telah mendorong reformasi birokrasi dan pemanfaatan teknologi digital, tetapi perkembangan pada tingkat nasional tidak serta-merta menjamin bahwa seluruh unit pelayanan lokal mengalami perbaikan yang sama. Naskah ini mengutip United Nations E-Government Survey 2024 yang mencatat posisi Indonesia pada peringkat 77 dengan skor EGDI 0,7991, meningkat 13 peringkat dibandingkan 2022 (Digital 2024).

Capaian tersebut menandakan kemajuan signifikan dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis digital (e-government), namun belum sepenuhnya berdampak pada percepatan pelayanan publik di semua level pemerintahan. Data nasional yang dirujuk dalam penelitian ini juga menunjukkan adanya ruang untuk meningkatkan mutu pelayanan. Indeks Pelayanan Publik (IPP) tahun 2023 yang dikutip dari KemenPANRB memperoleh nilai rata-rata 3,91 dari skala 5 atau kategori baik. Namun, capaian rata-rata tersebut perlu dibaca dengan mempertimbangkan perbedaan kondisi antardaerah, termasuk tantangan kecepatan dan ketanggapan pelayanan di wilayah perdesaan (PANRB 2024).

Pada tingkat Provinsi Sulawesi Selatan, naskah ini merujuk data evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2023 dengan nilai rata-rata 82,31%, sementara indikator kecepatan pelayanan tercatat 78,45% (Badan Pusat Statistik Sulawesi Selatan, 2023). Kabupaten Sidenreng Rappang juga membutuhkan layanan administrasi yang mampu menjawab kebutuhan penduduknya. Data penduduk tahun 2023 yang dikutip dari BPS berjumlah 326.330 jiwa, sehingga pelayanan di tingkat desa menjadi salah satu titik penting dalam pemenuhan kebutuhan administratif warga (BPS, 2023).

Pemerintah desa merupakan salah satu penyedia layanan yang paling dekat dengan masyarakat. Layanannya antara lain mencakup surat keterangan, pengantar administrasi, dan dokumen kependudukan. Apabila proses pada tingkat ini berlangsung lambat, warga dapat menilai pelayanan pemerintah secara lebih luas sebagai kurang responsif. Dalam konteks tersebut, Desa Belawae, Kecamatan Pitu Riase, menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji pengalaman masyarakat terhadap kecepatan pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh calon peneliti pada 10 November 2025, ditemukan sejumlah indikasi permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan surat keterangan. Salah satu permasalahan yang teridentifikasi adalah proses penerbitan surat keterangan yang membutuhkan waktu relatif lama, bahkan berpotensi melebihi standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kemungkinan ketidakefisienan dalam mekanisme pelayanan yang dapat menghambat pemenuhan kebutuhan administrasi masyarakat serta mengganggu kelancaran aktivitas warga.

Selain itu, keterlambatan dalam proses penandatanganan dokumen, ketergantungan terhadap aparat tertentu, serta belum optimalnya pengaturan sistem antrian atau jadwal pelayanan diduga turut memengaruhi lamanya waktu penyelesaian layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kelancaran pelayanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur administratif

yang berlaku, tetapi juga oleh koordinasi antaraparatur dan pengaturan alur kerja yang diterapkan. Apabila aspek-aspek tersebut belum dikelola secara optimal, proses pelayanan berpotensi mengalami hambatan yang pada akhirnya dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Permasalahan tersebut juga mengindikasikan adanya aspek pengelolaan sumber daya manusia dan tata kerja yang perlu dikaji lebih lanjut. Pembagian tugas dan tanggung jawab aparatur, koordinasi dalam pelaksanaan pekerjaan, serta kejelasan prosedur pelayanan merupakan beberapa aspek yang diduga berkaitan dengan efektivitas penyelesaian pelayanan penerbitan surat keterangan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih mendalam untuk mengetahui kondisi aktual penyelenggaraan pelayanan, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi ketepatan waktu penyelesaian, serta menganalisis berbagai kendala yang dihadapi. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas pelayanan penerbitan surat keterangan sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan upaya perbaikan pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Lambannya pelayanan administrasi mencerminkan adanya kelemahan dalam manajemen pelayanan publik, baik dari aspek sumber daya manusia maupun sistem kerja yang belum terstandarisasi. Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan tata kelola pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip *good governance*.

Kendala pelayanan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi aspek teknis dan nonteknis. Aspek teknis meliputi keterbatasan sarana, penggunaan teknologi informasi yang belum optimal, dan belum tersedianya layanan administrasi digital. Aspek nonteknis mencakup kesadaran aparatur terhadap pentingnya ketepatan waktu, kejelasan standar operasional prosedur (SOP), serta kebutuhan peningkatan kapasitas pegawai. Penilaian terhadap pelayanan juga perlu merujuk pada ketentuan yang relevan, termasuk PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat.

Secara konseptual, penelitian ini merujuk *Service Quality Theory* dari Parasuraman, yang menguraikan kualitas layanan melalui lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *responsiveness* atau ketanggapan paling dekat dengan fokus penelitian karena berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu warga secara cepat (Taruminkeng, Valarie, and Berry n.d.). Penelitian ini juga menggunakan gagasan kepuasan pelanggan dari Kotler, yaitu penilaian yang terbentuk melalui perbandingan antara kinerja yang dirasakan dan harapan (Kotler & Keller 2007). Kedua perspektif tersebut menjadi landasan untuk menguji apakah kecepatan pelayanan administrasi berkaitan dengan kepuasan masyarakat di lokasi penelitian.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Belawae, Kecamatan Pitu Riase. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian masyarakat terhadap kecepatan pelayanan administrasi serta mengidentifikasi hubungan antara pelaksanaan pelayanan administrasi dan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Ramayanti Sitanggung, A.A. Gede Raka dan I Made Mardika dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar". Penelitian yang dilakukan oleh Ramayanti dkk bertujuan untuk mengetahui pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah

sampel sebanyak 100 responden, pengumpulan data melalui kuesioner berskala Likert, serta analisis data menggunakan program SPSS 24.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,628 menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sedangkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,395 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 39,5% variasi kepuasan masyarakat, sementara 60,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Penelitian ini menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam memahami pentingnya kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan di tingkat pemerintahan desa (Sitanggang, Raka, and Made 2020).

Ke-dua, Penelitian yang dilakukan oleh Azzahra Salsa Nabila, Indra Hastuti dan Agus Suyanto dengan judul "Responsivitas dan Omni Channel Service Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Ngreco Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo". Penelitian yang dilakukan Salsabila Dkk bertujuan untuk menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner daring yang disebarakan kepada 67 responden masyarakat Desa Ngreco yang memiliki pengalaman dalam mengakses pelayanan publik. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh responsivitas dan layanan omnichannel, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas dan layanan omnichannel berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan daya tanggap petugas serta integrasi berbagai saluran pelayanan dan komunikasi dapat mendorong kepercayaan, kepuasan, dan pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Penelitian ini relevan sebagai referensi dalam mengkaji kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa, khususnya terkait responsivitas dan inovasi pelayanan berbasis digital dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Nabila, Hastuti, and Suyatno 2026).

Ke-tiga, penelitian oleh Muhammad Aziz Febrianto dengan judul "Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati Tahun 2023". Metode kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan kategori "Baik", namun aspek kecepatan masih perlu ditingkatkan. Penelitian yang dilakukan Febrianto bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi dengan memperhatikan sembilan unsur pelayanan, meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, kesesuaian produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati termasuk dalam kategori mutu pelayanan sangat baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 89,97. Penelitian ini menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam mengkaji kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik serta pentingnya evaluasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah (Febrianto 2023).

Ke-empat, penelitian oleh Mohammad Rizki Fatya Nanda dan YuniLestari dengan judul "AnalisisKepuasanMasyarakatTentangPelayananAdministrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik". Penelitian ini menggunakan

pendekatan kualitatif melalui wawancara dengan pimpinan, staf, dan masyarakat, serta analisis laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 berdasarkan Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, terutama terkait akses layanan digital bagi lansia, waktu penyelesaian, keramahan petugas, dan keterbatasan fasilitas pendukung. Temuan ini menjadi referensi untuk mengkaji kualitas pelayanan publik dan upaya peningkatan kepuasan masyarakat (Rizki, Nanda, and Lestari 2025).

Ke-Lima, penelitian oleh Fadli Hasbi Hasibuan, Kurnia Fitri Siagian dan Ahmad Wahyudi Zein dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Ekonomi". Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, kepuasan masyarakat berperan sebagai variabel mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan publik dan pembangunan ekonomi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta mendukung pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat, dan pembangunan ekonomi (Hasibuan, Siagian, and Zein 2025).

Perbedaan utama antara penelitian-penelitian terdahulu diatas dengan penelitian ini terletak pada fokus variabel, cakupan wilayah, serta variasi pendekatan yang digunakan. Secara umum, penelitian terdahulu mengkaji kualitas pelayanan publik secara komprehensif melalui dimensi SERVQUAL, responsivitas omni-channel, maupun pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh yang sebagian besar dilakukan di wilayah perkotaan, instansi tingkat kabupaten, atau Mal Pelayanan Publik dengan hasil yang secara konsisten membuktikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sebaliknya, penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik dengan mengkaji variabel tunggal berupa kecepatan pelayanan administrasi pada lingkup pemerintahan akar rumput di kantor desa yaitu terletak di Di Kantor Desa Belawae, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang, serta didukung oleh perumusan kerangka pikir yang mendalam mengenai aspek teknis dan non-teknis operasional birokrasi

C. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena data utama dikumpulkan dalam bentuk skor kuesioner dan dianalisis secara statistik. Sugiyono menjelaskan bahwa pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji fenomena melalui pengukuran dan analisis data numerik. Pilihan metode ini sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menguji hubungan antara kecepatan pelayanan administrasi sebagai variabel X dan kepuasan masyarakat sebagai variabel Y (Sugiono 2013).

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan korelasional. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ingin mengetahui sejauh mana variabel X (kecepatan pelayanan administrasi) berhubungan dengan variabel Y (kepuasan masyarakat) (Sugiono 2013). Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi, yaitu uji Pearson Product Moment, untuk melihat kekuatan dan arah hubungan antar variabel (Administrasi et al. 2026). Pendekatan korelasional ini relevan karena penelitian tidak hanya mendeskripsikan fenomena, tetapi juga menguji hubungan antar variabel secara empiris. Dengan pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruh kecepatan pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Desa Belawae.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi data penelitian dihimpun melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kuesioner menjadi sumber utama data kuantitatif mengenai kecepatan pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat. Observasi, wawancara, serta dokumentasi digunakan untuk memberi konteks terhadap proses pelayanan yang diteliti.

Setelah data terkumpul peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan metode analisis statistik deskriptif, cara ini digunakan untuk merangkum jawaban responden, misalnya melalui distribusi skor, persentase, dan kategori penilaian. Selain itu, Pengolahan data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 21 Analisis mencakup pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen serta regresi linear sederhana (Ghozali 2018). Hasil pengujian tersebut digunakan untuk menilai arah koefisien dan signifikansi hubungan antara kecepatan pelayanan administrasi dengan kepuasan masyarakat.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian merupakan bagian yang menyajikan data yang telah diperoleh dari penelitian mengenai Hubungan Kecepatan Pelayanan Administrasi terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Belawae Kecamatan Pitu Riase. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menjadi responden penelitian. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 82 orang. Kuesioner yang digunakan terdiri atas sejumlah pernyataan yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu variabel kecepatan pelayanan administrasi (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y). Setiap pernyataan diberikan alternatif jawaban dengan menggunakan skala penilaian yang telah ditentukan dalam penelitian.

Bagian ini menafsirkan hasil pengolahan kuesioner dengan menghubungkannya pada fokus penelitian, yaitu kecepatan pelayanan administrasi dan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Belawae, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kecepatan Pelayanan Administrasi

Item	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
X1	0,076	0,217	0,500	Tidak Valid
X2	0,154	0,217	0,168	Tidak Valid
X3	0,439	0,217	0,000	Valid
X4	0,477	0,217	0,000	Valid
X5	0,413	0,217	0,000	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2026.

Analisis didasarkan pada data dari 82 responden. Untuk variabel Kecepatan Pelayanan Administrasi (X), item yang dipakai dalam analisis akhir adalah X3, X4, dan X5 karena X1 dan X2 tidak memenuhi kriteria validitas. Hasil uji validitas variabel Kecepatan Pelayanan Administrasi (X) menunjukkan bahwa dari lima item pernyataan yang diuji, terdapat tiga item yang dinyatakan valid, yaitu X3, X4, dan X5. Ketiga item tersebut memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sebesar 0,217. Sementara itu, item X1 memiliki r hitung sebesar 0,076 dan item X2 memiliki r hitung sebesar 0,154. Kedua nilai tersebut lebih kecil daripada r tabel sebesar 0,217, sehingga X1 dan X2 dinyatakan tidak valid. Dengan demikian, berdasarkan hasil uji validitas, item X3, X4, dan X5 memenuhi kriteria validitas, sedangkan item X1 dan X2 belum memenuhi kriteria validitas.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Masyarakat

Item	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
Y1	0,302	0,217	0,006	Valid
Y2	0,520	0,217	0,000	Valid
Y3	0,511	0,217	0,000	Valid
Y4	0,503	0,217	0,000	Valid

Y5	0,448	0,217	0,000	Valid
----	-------	-------	-------	-------

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 21, 2026.

Hasil uji validitas variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan bahwa seluruh lima item pernyataan dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai r hitung masing-masing item yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,217. Nilai r hitung pada variabel Y berkisar antara 0,302 sampai dengan 0,520, sedangkan r tabel sebesar 0,217. Dengan demikian, seluruh item Y1, Y2, Y3, Y4, dan Y5 telah memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan untuk mengukur variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat.

Pada variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y), kelima item Y1 sampai Y5 dinyatakan valid dan digunakan dalam analisis. Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 82 responden, pembahasan dilakukan berdasarkan item-item pernyataan yang telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Pada variabel Kecepatan Pelayanan Administrasi (X), item yang digunakan dalam analisis selanjutnya adalah X3, X4, dan X5, sedangkan X1 dan X2 tidak digunakan karena tidak memenuhi kriteria validitas. Sementara itu, seluruh item pada variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y), yaitu Y1 sampai dengan Y5, dinyatakan valid dan digunakan dalam analisis.

1. Hasil Penelitian Kecepatan Pelayanan Administrasi (X)

a. Efisiensi Prosedur Pelayanan

Item X3, yang mengukur efisiensi prosedur pelayanan, memperoleh skor 339 dari skor ideal 410 atau 82,68%. Berdasarkan interval penilaian yang digunakan dalam penelitian, hasil tersebut masuk kategori sangat baik. Skor ini menunjukkan bahwa responden cenderung menilai prosedur pelayanan administrasi di Kantor Desa Belawae secara positif. Dengan kata lain, responden relatif menerima alur pelayanan yang mereka alami sebagai cukup efisien dan tidak terlalu menyulitkan.

Temuan deskriptif tersebut berkaitan dengan konsep pelayanan publik yang menekankan kemudahan dan efisiensi. Namun, hasil penilaian ini menggambarkan persepsi responden terhadap indikator X3 dan tidak dengan sendirinya membuktikan adanya hubungan signifikan dengan kepuasan masyarakat.

b. Kemampuan petugas

Pada item X4, penilaian terhadap kemampuan petugas mencapai skor 339 dari skor ideal 410, atau 82,68%, yang masuk kategori sangat baik menurut interval penelitian. Hasil tersebut menggambarkan penilaian responden yang positif terhadap kemampuan aparatur ketika menangani urusan administrasi. Kemampuan petugas penting karena pelayanan tidak hanya bergantung pada alur kerja, tetapi juga pada pemahaman petugas terhadap kebutuhan warga.

Secara konseptual, aparatur yang mampu merespons permohonan secara tepat dapat mendukung proses pelayanan yang efektif. Meski demikian, penafsiran hasil ini dibatasi pada persepsi responden terhadap item yang diukur.

c. Kejelasan dan Keteraturan Jadwal Pelayanan

Item X5 mengenai kejelasan dan keteraturan jadwal pelayanan memperoleh skor 332 dari skor ideal 410, yaitu 80,98%, dan termasuk kategori baik berdasarkan interval yang digunakan. Penilaian tersebut memperlihatkan bahwa responden cenderung memberikan tanggapan positif terhadap jadwal pelayanan di kantor desa. Informasi jadwal yang jelas membantu warga memperkirakan waktu kunjungan dan menyiapkan dokumen yang dibutuhkan sebelum mengurus administrasi.

Secara keseluruhan, tiga item valid pada variabel X memperoleh penilaian relatif tinggi. Aspek yang dinilai mencakup efisiensi prosedur, kemampuan petugas, serta kejelasan dan keteraturan jadwal pelayanan.

2. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

a. Kepuasan terhadap Waktu Pelayanan

Item Y1 tentang kepuasan terhadap waktu pelayanan memperoleh skor 327 dari skor ideal 410, dengan persentase 79,76%. Berdasarkan kategori yang digunakan dalam penelitian, hasil ini berada pada kategori baik. Dengan demikian, responden secara umum menilai waktu pelayanan secara positif, walaupun indikator ini memiliki persentase terendah dibandingkan empat indikator kepuasan lainnya.

b. Kepuasan terhadap Sikap Petugas

Untuk item Y2 mengenai sikap petugas, skor yang diperoleh adalah 355 dari skor ideal 410 atau 86,59%, sehingga masuk kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sikap petugas memperoleh penilaian paling tinggi di antara indikator kepuasan yang diukur. Keramahan, kesopanan, dan kesediaan membantu dapat menjadi bagian dari pengalaman warga saat menerima layanan.

c. Kepuasan terhadap Kemudahan Prosedur

Item Y3 tentang kemudahan prosedur menghasilkan skor 336 dari skor ideal 410 atau 81,95%, dan dikategorikan sangat baik menurut interval penelitian. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa responden relatif puas terhadap kemudahan prosedur yang mereka alami ketika mengurus administrasi.

d. Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan

Pada item Y4 mengenai hasil pelayanan, skor mencapai 343 dari skor ideal 410 atau 83,66%, yang termasuk kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung menilai hasil layanan yang diterima secara positif.

e. Kepuasan Masyarakat Secara Keseluruhan

Item Y5 yang menggambarkan kepuasan secara keseluruhan memperoleh skor 333 dari skor ideal 410 atau 81,22%, dan termasuk kategori sangat baik. Secara deskriptif, responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan administrasi yang diterima di Kantor Desa Belawae. Jika dibandingkan, indikator sikap petugas memperoleh persentase tertinggi, yaitu 86,59%, sedangkan kepuasan terhadap waktu pelayanan memperoleh persentase terendah, yaitu 79,76%. Perbedaan ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk mempertahankan aspek yang telah dinilai baik sekaligus meninjau pengalaman warga terkait waktu tunggu.

3. Hubungan Kecepatan Pelayanan Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Analisis regresi linear sederhana dilakukan menggunakan item X3, X4, dan X5 yang memenuhi kriteria validitas sebagai pembentuk variabel Kecepatan Pelayanan Administrasi, serta item Y1 sampai Y5 untuk variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat. Persamaan yang diperoleh adalah: $Y = 17,772 + 0,234X$. Koefisien regresi sebesar 0,234 memiliki arah positif. Artinya, pada model ini, skor kepuasan diperkirakan meningkat ketika skor kecepatan pelayanan meningkat, dengan asumsi interpretasi mengikuti persamaan regresi yang digunakan. Akan tetapi, arah koefisien positif tidak cukup untuk menyimpulkan bahwa hubungan tersebut signifikan.

Uji t menghasilkan nilai t hitung 1,442, lebih kecil daripada t tabel 1,664, dengan nilai signifikansi 0,153 yang melebihi batas 0,05. Oleh sebab itu, data penelitian ini belum memberikan bukti statistik yang cukup untuk menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara kecepatan pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat pada taraf 5%.

Nilai R Square sebesar 0,025 atau 2,5% menunjukkan bahwa model menjelaskan 2,5% variasi skor kepuasan masyarakat melalui variabel kecepatan pelayanan administrasi. Sebesar 97,5% variasi lainnya tidak dijelaskan oleh variabel tersebut dalam model ini. Hasil empiris ini perlu dibaca bersama landasan teori yang digunakan. Service Quality Theory dari Parasuraman et al. (1988) menempatkan responsiveness atau ketanggapan sebagai salah satu dimensi

kualitas layanan, sedangkan Kotler membahas kepuasan dalam kaitannya dengan perbandingan kinerja dan harapan.

Secara teoretis, kecepatan pelayanan dapat berkaitan dengan kepuasan, tetapi hasil penelitian ini tidak menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik. Kepuasan mungkin berkaitan pula dengan sikap petugas, kemudahan prosedur, hasil layanan, kenyamanan, kejelasan informasi, atau aspek lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Faktor-faktor tersebut perlu diuji secara terpisah sebelum disimpulkan sebagai penjelas. Karena itu, hasil deskriptif dan inferensial harus dibedakan. Penilaian responden terhadap kecepatan pelayanan dan kepuasan masyarakat tergolong relatif tinggi secara deskriptif, tetapi skor yang tinggi pada masing-masing variabel tidak otomatis berarti keduanya memiliki hubungan yang signifikan.

Tingkat Kepuasan Masyarakat juga memperoleh penilaian yang relatif tinggi. Namun, tingginya penilaian deskriptif tersebut tidak secara otomatis membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Secara umum, responden memberikan penilaian relatif baik terhadap kecepatan pelayanan administrasi dan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Belawae. Namun, hasil regresi dan uji t menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel belum signifikan pada taraf 5%.

Temuan ini menyarankan agar evaluasi pelayanan tidak hanya menitikberatkan pada kecepatan, tetapi juga meninjau aspek lain yang dialami warga. Kesimpulan tersebut tetap dibatasi pada data dan variabel yang dianalisis dalam penelitian ini.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kecepatan pelayanan administrasi sudah mencapai 82,11% dengan kategori sangat baik, sedangkan variabel tingkat kepuasan masyarakat memperoleh skor 82,63% dan juga termasuk kategori yang sangat baik. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecepatan pelayanan administrasi dan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Belawae, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan masyarakat perlu didukung oleh perbaikan berbagai aspek pelayanan administrasi, seperti sikap aparatur, kejelasan prosedur, ketepatan pelayanan, serta sarana dan prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Febrianto, M. A., Herawati, N. R., & Fitriyah. (2024). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati Tahun 2023 (Studi Penelitian Unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). *Journal of Politic and Government Studies*, 13(2), 667-675.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, F. H., Siagian, K. F., & Zein, A. W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Ekonomi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, 2(12), 481–486.
- Idji, M., Nani, Y. N., & Tantu, R. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kabila Kabupaten Bone Bolango. *Kajian Administrasi Publik dan ilmu Komunikasi*, 3(2), 55-71.
- Kementrian PANRB. (2024). *Laporan Kinerja Kementrian PANRB 2024*. Kementrian PANRB.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Nabila, A. S., Hastuti, I., & Suyatno, A. (2026). Responsivitas dan Omni Channel Service

- Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Ngreco Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 4(3), 270–280. <https://doi.org/10.55606/mri.v4i3.9825>
- Nanda, M. R. F., & Lestari, Y. (2025). Analisis Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, 3(1), 129-141. <https://doi.org/10.26740/inovant.v3i1.38569>
- Sitanggang, R., Raka, A. A. G., & Mardika, I. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 72–82.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarumingkeng, R. C. (2025). *Servqual Valarie, and Leonard L. Berry*. Bogor: RUDYCT e-PRESS.
- United Nations. 2024. *E-Government Survey 2024*. New York: United Nations.