

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEDISIPLINAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT DESA RIAK SIABUN KECAMATAN SUKARAJA KABUPATEN SELUMA

Tri Purwanti ¹⁾; Sudriyanti Putri ²⁾

Program of Public Administration, STIA Bengkulu Institut
Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: ; tripurwanti141@yahoo.com

ARTICLE HISTORY

Received [16 Mei 2026]
Revised [20 Juni 2026]
Accepted [23 Juli 2026]

KEYWORDS

Service, Administration,
Discipline, Community
Satisfaction

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



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kedisiplinan Dan Kepuasan Masyarakat Di Desa Riak Siabun Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma". Desain yang digunakan dalam penelitian ini yaitu cross sectional. Penelitian ini melibatkan 132 orang sebagai responden. Sampel yang diambil adalah 100 orang dari seluruh populasi ini 1.020.002 orang dengan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan di Desa Riak Siabun dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867. Persamaan Teknik pengambilan sampel pada penelitian terdahulu sama dengan penelitian saat ini yaitu menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sampel yang sama yaitu 100 responden. Penelitian terdahulu terdapat lima variabel bebas yang sama dengan penelitian saat ini diantaranya bentuk fisik (X1), reliabilitas (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5). Analisis data pada penelitian terdahulu sama dengan penelitian saat ini yaitu analisis regresi linier berganda.

ABSTRACT

This study is entitled "The Effect of Administrative Service Quality on Discipline and Community Satisfaction in Riak Siabun Village, Sukaraja District, Seluma Regency." The research employed a cross-sectional design. A total of 132 individuals were involved as respondents, and a sample of 100 respondents was selected from a population of 1,020,002 using the Slovin formula.

The results of the study indicate that service quality has a positive effect on community satisfaction, with a coefficient of 0.758 at a 95% significance level. This means that 75.8% of community satisfaction among those receiving services in Riak Siabun Village is influenced by service quality, while the remaining 24.2% is affected by other independent variables not examined in this study. The most influential factor in enhancing community satisfaction is reliability, with a regression coefficient of 0.867.

The sampling technique used in previous research is the same as in the current study, namely the Slovin formula, resulting in the same sample size of 100 respondents. The previous study also included five independent variables that are consistent with the current research: tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5). The data analysis method used in both the previous and current studies is multiple linear regression analysis.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan yang baik kepada unit-unit kegiatan didalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggungjawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pemerintah desa merupakan pelayanan publik paling bawah yang memiliki cakupan wilayah kecil dan mengetahui secara pasti kondisi dan permasalahan di wilayahnya. Pelayanan administrasi desa merupakan kegiatan yang berpengaruh penting dalam kegiatan penyelenggaraan bagi pemerintahan. Pelayanan administrasi desa mempengaruhi kelancaran jalannya pemerintahan di desa (Ngabito, 2015). Untuk menjamin pelayanan yang baik, setiap pelayanan administrasi desa dilengkapi dengan komponen pendukung. Salah satunya didukung dengan kesiapan sumber daya (SDM) yang handal dan sarana dan prasarana yang memadai. Mengingat pelayanan administrasi desa sebagai salah satu pelayanan masyarakat maka penyelenggara pelayanan administrasi harus terus mengupayakan untuk menjaga kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang (UU). UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak "melayani" bukan yang dilayani.

Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya dalam melayani masyarakat merupakan keterlibatan dari fungsi aparaturnya sebagai pelayan masyarakat. Tugas utama dari aparaturnya adalah untuk melayani masyarakat, maka baik ataupun buruknya pelayanan yang diberikan aparaturnya merupakan gambaran kinerja individu yang akan menentukan baik buruknya kinerja organisasi secara keseluruhan.

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari peran pemberi layanan yaitu aparaturnya. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai aparaturnya dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat menuntut untuk memiliki sumber daya yang memadai, sikap aparaturnya yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan. Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya adalah untuk mempermudah urusan publik dengan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dengan prosedur yang panjang, mendahulukan kepentingan umum, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dan kewajiban aparaturnya sebagai abdi masyarakat.

Pemerintah Kantor Desa sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparaturnya merupakan pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan melalui penyempurnaan sistem administrasi yang baik, tertib, serta teratur yang sesuai dengan aturan yang berlaku, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan efisien dan efektif.

Kantor Balai Desa Riak Siabun Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma merupakan kantor atau instansi pelayanan publik tingkat desa. Kantor Balai Desa Riak Siabun dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat belum maksimal. Berdasarkan hasil pra-survei prosedur pelayanan di Kantor Balai Desa Riak Siabun kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat (pelanggan), sehingga masyarakat merasa kesulitan ketika memasuki Kantor Balai desa Riak Siabun. Masyarakat yang mempunyai kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan dengan cara bertanya kepada salah satu pegawai kemudian pegawai tersebut akan memberikan arahan kepada masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan kepentingannya.

Selain prosedur pelayanan, produk atau hasil pelayanan yang diberikan oleh Kantor Balai Desa Riak Siabun berupa informasi. Informasi yang diberikan oleh Kantor Balai Desa Riak Siabun kurang maksimal disebabkan karena tidak adanya papan informasi di Kantor Balai Desa Riak Siabun. Selain faktor tidak adanya papan informasi, sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat masih kurang seperti pengadaan rapat rutin atau pemberian informasi secara lisan kepada organisasi atau paguyuban yang ada di Desa Riak Siabun. Isu-isu masalah yang terjadi kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk : 1) pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), 2) pengantar Kartu Keluarga (KK), 3) pengantar surat nikah, 4) pengantar akte kelahiran, 5) surat pindah, 6) surat keterangan tidak mampu, 7) surat izin usaha.

Berdasarkan hasil pengamatan pada saat pra-survei, terkait disiplin kerja pegawai di Kantor Balai Desa Riak Siabun masih belum optimal, masih ada beberapa pegawai yang belum menerapkan disiplin dalam bekerja. Hal tersebut terlihat dari kehadiran pegawai yang datang belum tepat waktu sehingga kegiatan pelayanan terganggu dan menyulitkan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan pegawai tersebut. Jam kerja pegawai Kantor Balai Desa Riak Siabun pukul 08.00 – 16.00 WIB tetapi pada pukul 13.00 WIB pegawai kantor Balai Desa Riak Siabun sudah pulang. Pegawai tidak disiplin terjadi karena di Kantor Balai Desa Riak Siabun tidak ada peraturan yang tertulis. Selain tidak adanya peraturan yang tertulis di Kantor Balai Desa Riak Siabun juga tidak adanya presensi, padahal dulu sudah ada presensi tapi setelah pergantian pimpinan presensi tersebut telah dihilangkan. Dari kenyataan tersebut mendukung pegawai untuk tidak disiplin dan bekerja berdasarkan kebudayaan pegawai itu sendiri.

Berdasarkan penjabaran masalah di atas, diketahui bahwa pegawai Kantor Balai Desa Riak Siabun belum memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Maka dilakukan sebuah kajian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kedisiplinan Dan Kepuasan Masyarakat Desa Riak Siabun Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma”**.

LANDASAN TEORI

Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2018:35) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010:47), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan konsumen dikatakan sebagai customer service yaitu berbagai aktivitas diseluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen tujuannya adalah untuk memperoleh keuntungan (Lupioadi, 2013:119).

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh suatu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda.

2. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman dalam (Mhd Rusydi, 2017: 50- 51) mengenai karakteristik pelayanan, yakni :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang

- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

3. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Lupiyoadi (2013:182) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain adalah :

- a. Tangible atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan (instansi) dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (instansi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. Reliability Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan (instansi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Responsiveness Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (masyarakat), dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Assurance Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan (instansi) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (instansi).
- e. Empathy Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (masyarakat) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (masyarakat).

4. Kualitas pelayanan publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela,2014:6) :

- a. Transparansi Yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah di mengerti.
- b. Akuntabilitas Yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan.
- c. Kondisional Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif Yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak Yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban Pelayan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

5. Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Batinggi (2011:21), bahwa terdapat 3 (tiga) jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

- a) Layanan dengan lisan Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu
 - 1. Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam tugasnya.
 - 2. Bertingkah laku sopan dan ramah.
 - 3. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan.
- b) Layanan dengan tulisan, Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu
 - 1. Berupa petunjuk informasi dan sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah.
 - 2. Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan), pemberitahuan dan sebagainya.
 - 3. Layanan dengan perbuatan Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan banyak dilakukan secara lisan.

Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Sumarwan (2011:261), kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014).

Sedangkan Tjiptono (2011:24), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan. Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

2. Tujuan Pemberian Kepuasan pada Masyarakat

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan member kepuasan kepada masyarakat. Menurut Purnama (2012:208), bahwa kepuasan seseorang dapat terlihat dari tingkat penerimaan layanan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang telah diterima atau diberikan.
- b. Mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya harus diterima atau diperoleh.
- c. Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya.
- d. Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut dapat berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

3. Tingkat kepuasan pelanggan

Menurut Philip Kotler dalam (Mhd Rusydi 2017:27-28), pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan, yaitu :

- a. Bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan, pelanggan akan merasa tidak puas, karenanya harapan lebih tinggi dari pada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.
- b. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas karena harapan sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi produk.
- c. Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan, pelanggan akan sangat merasa puas karena apa yang diterimanya melebihi apa yang mereka harapkan.

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah pelanggan melakukan/menikmati sesuatu pelayanan.

4. Unsur-unsur kepuasan masyarakat

Menurut Kepmen PAN Nomor 16 tahun 2014, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang memiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

- i. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besar biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019), "Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

Jenis penelitian ini dipilih karena bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kedisiplinan dan kepuasan masyarakat Desa Riak Siabun secara objektif dan terukur. Dengan pendekatan kuantitatif, data yang dikumpulkan dapat dianalisis menggunakan statistik, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas tentang hubungan antar variabel yang diteliti.

Penulis menggunakan metode survei untuk pengambilan data. Survei adalah metode penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner (angket) adalah instrumen yang berupa daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dijawab atau diisi oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisiannya (Sanjaya, 2015:255). Kuesioner yang disebarkan nantinya menggunakan media penyebaran Google Form (GF). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Tujuannya adalah untuk mengetahui dan mengukur pengaruh antara variabel independen, yaitu kualitas pelayanan administrasi, terhadap variabel dependen, yaitu kedisiplinan dan kepuasan masyarakat.

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis variabel, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Variabel Independen (X): Kualitas Pelayanan Administrasi Variabel, Dependen (Y1): Kedisiplinan Masyarakat, (Y2): Kepuasan Masyarakat.

Tabel Variabel Penelitian

No	Variabel	Jenis	Indikator Utama	Kode
1	Kualitas Pelayanan Administrasi	Independen	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy	X
2	Kedisiplinan Masyarakat	Dependen	Ketaatan prosedur, ketepatan waktu, partisipasi aktif	Y1
3	Kepuasan Masyarakat	Dependen	Kepuasan proses, hasil, sikap petugas, waktu, informasi	Y2

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif kuantitatif. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel agar lebih mudah memahaminya. Dalam penelitian ini analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan bantuan computer dengan program SPSS versi 27 for windows 10.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini guna mendukung analisis kuantitatif dan untuk memberikan gambaran mengenai setiap variabel yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan empati, dan kepuasan masyarakat. Analisis deskriptif mengkaji tentang respon yang diberikan oleh responden masyarakat wajib pajak pada setiap butir pernyataan yang diberikan melalui kuesioner.

Bukti Fisik(X1)

Pada variabel Bukti Fisik terdapat empat item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Berdasarkan item-item pada variabel bukti fisik, hasil jawaban 100 responden menunjukkan bahwa item pertama yaitu "memiliki fasilitas yang cukup, bersih, aman dan nyaman" (X1.1) dengan rincian 43 orang menjawab "Sangat Setuju" (43%), 47 orang menjawab "Setuju" (47%), 9 orang menjawab "Cukup" (9%), 1 orang menjawab "Tidak Setuju" (1%), dan tidak ada responden yang menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Desa Riak Siabun memiliki fasilitas yang baik. Item ini memiliki mean sebesar 4,32.

Item kedua yaitu "terjaganya kondisi fasilitas yang ada" (X1.2) dengan rincian jawaban 22 orang menjawab "Sangat Setuju" (22%), 57 orang menjawab "Setuju" (57%), 20 orang menjawab "Cukup" (20%), 1 orang menjawab "Tidak Setuju" (1%), dan tidak ada yang menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Desa Riak Siabun mampu menjaga kondisi fasilitas yang ada untuk masyarakat. Item ini memiliki mean sebesar 4,00.

Item ketiga yaitu "teknologi yang digunakan dalam melayani pelanggan baik" (X1.3) dengan rincian jawaban 21 orang menjawab "Sangat Setuju" (21%), 50 orang menjawab "Setuju" (50%), 24 orang menjawab "Cukup" (24%), 5 orang menjawab "Tidak Setuju" (5%), dan tidak ada yang menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa teknologi yang digunakan dalam melayani pelanggan cukup baik. Item ini memiliki mean sebesar 3,87.

Item keempat yaitu "para pegawai berpenampilan rapi dan bersih" (X1.4) dengan rincian jawaban 18 orang menjawab "Sangat Setuju" (18%), 55 orang menjawab "Setuju" (55%), 22 orang menjawab "Cukup" (22%), 5 orang menjawab "Tidak Setuju" (5%), dan tidak ada yang menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan masyarakat setuju bahwa para pegawai di Kantor Desa Riak Siabun berpenampilan rapi dan bersih. Item ini memiliki mean sebesar 3,86.

Keandalan(X2)

Pada variabel Keandalan terdapat empat item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Berdasarkan item-item pada variabel keandalan, hasil jawaban 100 responden menunjukkan bahwa item pertama yaitu "pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur" (X2.1) dengan rincian 29 orang menjawab "Sangat Setuju" (29%), 54 orang menjawab "Setuju" (54%), 14 orang menjawab "Cukup" (14%), 2 orang menjawab "Tidak Setuju" (2%), dan 1 orang menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Desa Riak Siabun sesuai dengan prosedur. Item memiliki mean sebesar 4,08.

Item kedua yaitu "pelayanan yang diberikan tepat waktu" (X2.2) dengan rincian jawaban 28 orang menjawab "Sangat Setuju" (28%), 47 orang menjawab "Setuju" (47%), 23 orang menjawab "Cukup" (23%), 2 orang menjawab "Tidak Setuju", dan tidak ada yang menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Desa Riak Siabun memberikan tepat waktu. Item memiliki mean sebesar 4,08.

Item ketiga yaitu "pegawai cekatan dalam menangani keluhan pelanggan" (X2.3) dengan rincian jawaban 42 orang menjawab "Sangat Setuju" (42%), 51 orang menjawab "Setuju" (51%), 6 orang menjawab "Tidak Setuju" (6%), dan tidak ada yang menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pada Kantor Desa Riak Siabun dalam menangani keluhan pelanggan. Item ini memiliki mean sebesar 4,34.

Item keempat yaitu "pegawai cekatan dalam menangani kebutuhan pelanggan" (X2.4) dengan rincian jawaban 39 orang menjawab "Sangat Setuju" (39%), 54 orang menjawab "Setuju" (54%), 6 orang menjawab "Cukup" (6%), 1 orang menjawab "Tidak Setuju" (1%), dan tidak ada yang menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Desa Riak Siabun dalam menangani kebutuhan pelanggan. Item ini memiliki mean sebesar 4,31.

Daya Tanggap(X3)

Pada variabel Daya Tanggap terdapat empat item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Berdasarkan item-item pada variabel Daya Tanggap, hasil jawaban 100 responden menunjukkan bahwa item pertama "pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai cepat" (X3.1) dengan rincian 20 orang menjawab "Sangat Setuju" (20%), 46 orang menjawab "Setuju" (46%), 31 orang menjawab "Cukup" (31%), 3 orang menjawab "Tidak Setuju", dan tidak ada yang menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pada Kantor Desa Riak Siabun dalam memberikan pelayanan dinilai cepat. Item ini memiliki mean sebesar 3,83.

Item kedua yaitu "pegawai membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan" (X3.2) dengan rincian 43 orang menjawab "Sangat Setuju" (43%), 46 orang menjawab "Setuju" (46%), 10 orang menjawab

“Cukup”, 1 orang menjawab “Tidak Setuju”, dan 1 orang menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Desa Riak Siabun membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan. Item ini memiliki mean sebesar 4,31.

Item ketiga yaitu “informasi yang diberikan mengenai pelayanan jelas” (X3.3) dengan rincian 24 orang menjawab “Sangat Setuju” (24%), 45 orang menjawab “Setuju” (45%), 26 orang menjawab “Cukup” (26%), 5 orang menjawab “Tidak Setuju” (5%), dan tidak ada yang menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Hal ini menunjukkan pegawai Pelayanan Kantor Desa Riak Siabun memberikan informasi mengenai pelayanan dengan jelas. Item ini memiliki mean sebesar 3,88.

Item keempat yaitu “pegawai memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pelanggan” (X3.4) dengan rincian 21 orang menjawab “Sangat Setuju” (27%), 47 orang menjawab “Setuju” (47%), 27 orang menjawab “Cukup” (27%), 5 orang menjawab “Tidak Setuju” (5%), dan tidak ada yang menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Pelayanan Kantor Desa Riak Siabun memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pelanggan. Item ini memiliki mean 3,84.

Jaminan(X4)

Pada variabel Jaminan terdapat empat item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Berdasarkan item-item pada variabel jaminan, hasil jawaban 100 responden menunjukkan bahwa item pertama “pegawai memiliki wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan administrasi” (X4.1) dengan rincian 36 orang menjawab “Sangat Setuju” (36%), 46 orang menjawab “Setuju” (46%), 16 orang menjawab “Cukup” (16%), 2 orang menjawab “Tidak Setuju” (2%), dan tidak ada yang menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Desa Riak Siabun memiliki wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan administrasi. Item ini memiliki mean sebesar 4,16.

Item kedua yaitu “pegawai menjaga kerahasiaan data pelanggan” (X4.2) dengan rincian jawaban 36 orang menjawab “Sangat Setuju” (36%), 38 orang menjawab “Setuju” (38%), 24 orang menjawab “Cukup” (24%), 2 orang menjawab “Tidak Setuju”, dan tidak ada yang menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Desa Riak Siabun menjaga kerahasiaan data pelanggan. Item ini memiliki mean sebesar 4,07.

Item ketiga yaitu “pegawai bertanggungjawab jika terjadi kesalahan” (X4.3) dengan rincian jawaban 31 orang menjawab “Sangat Setuju” (31%), 41 orang menjawab “Setuju” (41%), 27 orang menjawab “Cukup” (27%), 1 orang menjawab “Tidak Setuju” (1%), dan tidak ada yang menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Desa Riak Siabun bertanggungjawab jika terjadi kesalahan. Item ini memiliki mean 4,02.

Item keempat yaitu “pegawai dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan” (X4.4) dengan rincian jawaban 25 orang menjawab “Sangat Setuju” (25%), 55 orang menjawab “Setuju” (55%), 18 orang menjawab “Cukup” (18%), 1 orang menjawab “Tidak Setuju”, dan tidak ada yang menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Desa Riak Siabun dapat dipercaya dalam memberikan layanan. Item ini memiliki mean sebesar 4,03.

Empati(X5)

Pada variabel Empati terdapat empat item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Berdasarkan item-item pada variabel empati, hasil jawaban 100 responden menunjukkan bahwa item pertama “pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan” (X5.1) dengan rincian jawaban 44 orang menjawab “Sangat Setuju” (44%), 43 orang menjawab “Setuju” (43%), 12 orang menjawab “Cukup” (12%), 2 orang menjawab “Tidak Setuju” (2%), dan tidak ada yang menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Desa Riak Siabun memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan. Item ini memiliki mean sebesar 4,29.

Item kedua yaitu “pelayanan secara personal diberikan oleh pegawai kepada pelanggan” (X5.2) dengan rincian 28 orang menjawab “Sangat Setuju” (28%), 45 orang menjawab “Setuju” (45%), 27 orang menjawab “Cukup” (27%), tidak ada yang menjawab pada pilihan jawaban “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan pelayanan secara personal yang diberikan oleh pegawai Kantor Desa Riak Siabun. Item ini memiliki mean sebesar 4,01.

Item ketiga yaitu “pegawai serius saat memberikan pelayanan” (X5.3) dengan rincian jawaban 43 orang menjawab “Sangat Setuju” (43%), 43 orang menjawab “Setuju” (43%), 12 orang menjawab “Cukup” (12%), 2 orang menjawab “Tidak Setuju” (2%) dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Desa Riak Siabun serius saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Item ini memiliki mean sebesar 4,27.

Item keempat yaitu “pemberian pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial” (X5.4) dengan rincian jawaban 38 orang menjawab “Sangat Setuju” (38%), 49 orang menjawab “Setuju” (49%), 12 orang menjawab “Cukup” (12%), 1 orang menjawab “Tidak Setuju” (1%), dan tidak ada responden yang

menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Desa Riak Siabun memberikan pelayanan sama rata tanpa memandang status sosial. Item ini memiliki mean sebesar 4,24.

Kepuasan Masyarakat(Y)

Pada variabel Kepuasan Masyarakat terdapat sepuluh pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Berdasarkan item-item pada variabel kepuasan masyarakat, hasil jawaban 100 responden menunjukkan bahwa item pertama "persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya" (Y1.1) dengan rincian 27 orang responden menjawab "Sangat Setuju" (27%), 49 orang menjawab "Setuju" (49%), 24 orang menjawab "Cukup" (24%), dan tidak ada yang menjawab "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa persyaratan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanannya. Item ini memiliki mean sebesar 4,03.

Item kedua yaitu "pegawai memberikan kemudahan prosedur pelayanan" (Y.2) dengan rincian jawaban 24 orang menjawab "Sangat Setuju" (24%), 59 orang menjawab "Setuju" (59%), 17 orang menjawab "Cukup" (17%), dan tidak ada yang menjawab "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai Kantor Desa Riak Siabun memberikan kemudahan dalam memberikan prosedur pelayanan. Item ini memiliki mean sebesar 4,07.

Item ketiga yaitu "kecepatan waktu yang diberikan oleh pegawai dalam memberikan layanan" (Y.3) dengan rincian 27 orang menjawab "Sangat Setuju" (27%), 49 orang menjawab "Setuju" (49%), 24 orang menjawab "Cukup" (24%), dan tidak ada yang menjawab "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan waktu yang diberikan oleh pegawai Kantor Desa Riak Siabun memberikan layanan dirasa sudah memuaskan. Item ini memiliki mean sebesar 4,27.

Item keempat yaitu "kewajaran pada biaya/tarif yang telah ditentukan saat memberikan pelayanan" (Y.4) dengan rincian 24 orang menjawab "Sangat Setuju" (24%), 52 orang menjawab "Setuju" (52%), 22 orang menjawab "Cukup" (22%), 2 orang menjawab "Tidak Setuju" (2%), dan tidak ada responden yang menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat setuju atas kewajaran pada biaya/tarif yang telah ditentukan. Item ini memiliki mean sebesar 3,98.

Item kelima yaitu "kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standarpelayanandengan hasil yang diberikan" (Y.5) dengan rincian 25 orang menjawab "Sangat Setuju" (25%), 59 orang menjawab "Setuju" (59%), 16 orang menjawab "Cukup" (16%), dan tidak ada responden yang menjawab "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat setuju atas kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Item ini memiliki mean sebesar 4,9.

Item keenam yaitu "kompetensi/kemampuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan" (Y.6) dengan rincian jawaban 38 orang menjawab "Sangat Setuju" (38%), 50 orang menjawab "Setuju" (50%), 11 orang menjawab "Cukup" (11%), 1 orang menjawab "Tidak Setuju" (38%), dan tidak ada responden yang menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat setuju atas kompetensi/kemampuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan. Item ini memiliki mean sebesar 4,25.

Item ketujuh yaitu "perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan" (Y.7) dengan rincian jawaban 24 orang menjawab "Sangat Setuju" (24%), 52 orang menjawab "Setuju" (52%), 23 orang menjawab "Cukup" (23%), 1 orang menjawab "Tidak Setuju", dan tidak ada responden yang menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat setuju atas perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan. Item ini memiliki mean sebesar 3,99.

Item kedelapan yaitu "perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan terkait keramahan" (Y.8) dengan rincian jawaban 26 orang menjawab "Sangat Setuju" (26%), 58 orang menjawab "Setuju" (58%), 15 orang menjawab "Cukup" (15%), 1 orang menjawab "Tidak Setuju" (1%), dan tidak ada responden yang menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat setuju atas perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan terkait keramahan. Item ini memiliki mean sebesar 4,09.

Item kesembilan yaitu "kualitas dari sarana dan prasarana yang disediakan" (Y.9) dengan rincian 39 orang menjawab "Sangat Setuju" (39%), 51 orang menjawab "Setuju" (51%), 9 orang menjawab "Cukup" (9%), 1 orang menjawab "Tidak Setuju" (1%), dan tidak ada yang menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat setuju atas kualitas dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Desa Riak Siabun. Item ini memiliki mean sebesar 4,28.

Item kesepuluh yaitu "penanganan pengaduan untuk pengguna layanan" dengan rincian 26 orang menjawab "Sangat Setuju" (26%), 48 orang menjawab "Setuju" (48%), 15 orang menjawab "Cukup" (15%), 2 orang menjawab "Tidak Setuju" (2%), dan tidak ada yang menjawab "Sangat Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat setuju dengan penanganan pengaduan untuk pengguna layanan di Kantor Desa Riak Siabun. Item ini memiliki mean sebesar 3,98.

Pembahasan

1. Hasil Analisis Deskriptif

a. Variabel Bukti Fisik (X1)

Variabel Bentuk Fisik dapat diukur dengan indikator fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, dengan empat item pernyataan yang diajukan pada angket penelitian yang terdiri dari memiliki fasilitas yang cukup, bersih, aman dan nyaman dengan mean sebesar 4,32, terjaganya kondisi fasilitas yang ada dengan mean sebesar 4,00, teknologi yang digunakan dalam melayani pelanggan baik dengan mean sebesar 3,87 dan para pegawai berpenampilan rapi dan bersih dengan mean sebesar 3,86.

b. Variabel Keandalan (X2)

Variabel keandalan dapat diukur dengan indikator pelayanan, tingkat kepuasan, peduli, dengan empat item pernyataan yang diajukan di dalam angket penelitian yang terdiri dari pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur dengan mean sebesar 4,08, pelayanan yang diberikan tepat waktu dengan mean sebesar 4,01, pegawai cekatan dalam menangani keluhan pelanggan dengan mean sebesar 4,34, pegawai cekatan dalam menangani kebutuhan pelanggan dengan mean sebesar 4,31.

c. Variabel DayaTanggap (X3)

Variabel daya tanggap dapat diukur dengan indikator kecepatan, respon kerja, bersedia membantu, dengan empat item pernyataan yang diajukan di dalam angket penelitian yang terdiri dari pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai cepat dengan mean sebesar 3,83, pegawai membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan dengan mean sebesar 4,31, informasi yang diberikan mengenai pelayanan jelas dengan mean sebesar 3,88, pegawai memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pelanggan dengan mean sebesar 3,84.

d. Variabel Jaminan (X4)

Variabel Jaminan dapat diukur dengan indikator pengetahuan, kemampuan, dan dapat dipercaya, dengan empat item pernyataan yang diajukan di dalam angket penelitian yang terdiri dari pegawai memiliki wawasan dan pengetahuan mengenai pajak bumi dan bangunan dengan mean sebesar 4,16, pegawai menjaga kerahasiaan data pelanggan dengan mean sebesar 4,07, pegawai bertanggungjawab jika terjadi kesalahan dengan mean sebesar 4,16, pegawai dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan dengan mean sebesar 4,03.

e. Variabel Empati (X5)

Variabel Empati dapat diukur dengan indikator kesopanan dan keramahan, komunikasi, memahami anggota, kesamaan, dengan empat item pernyataan yang diajukan di dalam angket penelitian yang terdiri dari pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan dengan mean sebesar 4,29, pelayanan secara personal diberikan oleh pegawai kepada pelanggan dengan mean sebesar 4,01, pegawai serius saat memberikan pelayanan dengan mean sebesar 4,27, pemberian pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial dengan mean sebesar 4,24. Dari keempat pernyataan item X5.1 dan X5.3 memiliki jawaban sangat setuju paling banyak yaitu mengenai pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, dan pegawai serius saat memberikan pelayanan.

f. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Secara keseluruhan nilai grand mean pada variabel Kepuasan Kerja (Y) sebesar 4,10. Variabel kepuasan masyarakat dapat diukur dengan indikator persyaratan pelayanan, prosedur dan tata cara pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana dengan sepuluh item pernyataan yang diajukan di dalam angket.

2. Pengaruh antar Variabel

a) Pengaruh Bentuk Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan pada hasil uji F, dapat diketahui bahwa kelima variabel bebas yaitu Bentuk Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) secara bersama-sama atau simultan dapat mempengaruhi variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil F hitung $>$ F tabel yaitu $33,016 > 2,311$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat.

b) Pengaruh Bukti Fisik Secara Parsial Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji regresi linear berganda menjelaskan bahwa Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian Bukti Fisik Kantor Desa Riak Siabunterhadap kepuasan masyarakat yang mempunyai nilai koefisien uji t sebesar 2,114 menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga semakin baik bukti fisik yang diberikan pegawai maka akan semakin meningkat kepuasan masyarakat.

c) Pengaruh Keandalan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Keandalan atau dengan meningkatkan Keandalan maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan secara signifikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Kepuasan Masyarakat. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui :

1. Pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadap Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan pengujian F-test. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel Kepuasan Masyarakat dapat diterima.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas (Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) dilakukan dengan pengujian t-test. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa terdapat lima variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat yaitu Bukti Fisik(X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5).

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Kantor Desa Riak Siabun maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang penulis berikan, antara lain:

1. Diharapkan Kantor Desa Riak Siabun dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap Keandalan, yang dimana keandalan ini merupakan kemampuan yang dimiliki oleh petugas karena variabel Keandalan mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Masyarakat, diantaranya yaitu dengan memberikan jasa atau pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpecahasehingga Kepuasan Masyarakat akan meningkat.
2. Perlu diadakan evaluasi rutin untuk membahas hal-hal yang perlu untuk diperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan prosedur pembayaran, kemudahan dalam pembayaran dan mempertahankan sistem layanan jemput bola di wilayah-wilayah Riak Siabun.

DAFTAR PUSTAKA

- Dalpiana, D., Patimah, S., & Habe, H. (2023, July). Pengaruh Efektifitas Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang). In *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 3, No. 1, pp. 1-6).
- Dwinurani, W., & Sugiharto, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Langensari Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, 1(7), 1224-1230.

- Hamzyah, H. (2019). Pengaruh Responsiveness, Tangible, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Di Kabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 3(1), 129-141.
- Hayani, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar.
- Nugrahani, M. C. (2019). *Kepuasan Masyarakat Desa Pada Pelayanan Administratif Di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang* (Doctoral dissertation, Doctoral Dissertation, Unnes).
- Oktafiyana SR, S., & Apriani, G. (2021). Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan. *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 19(1).
- Pungkiwati, I. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Sucahyo, I., Puspitarini, R. C., & Rohma, M. (2023). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR DESA PATALAN KECAMATAN WONOMERTO KABUPATEN PROBOLINGGO DALAM PERSPEKTIF ETIKA DAN PROFESIONALISME. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 44-53.
- Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- VELLAYATI, W. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang.