

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Transparansi, Dan Kompetensi Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Desa Ngabab

Amelia Rahma Firdania^{*)}

M. Cholid Mawardi^{)}**

Muhammad Sirojuddin Amin^{*)}**

Email : 22201081325@unisma.ac.id

Universitas Islam Malang

Abstract

This study aims to examine the influence of service quality, transparency, and village officials' competence on community satisfaction with administrative services in Ngabab Village, Pujon District, Malang Regency. A quantitative approach with an associative research design was employed. The study population consisted of 4,299 residents aged 19–65 years, from which 366 respondents were selected using the Slovin formula and simple random sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS. The findings indicate that service quality, transparency, and village officials' competence each have a positive and significant effect on community satisfaction. Simultaneously, the three independent variables also have a positive and significant influence on community satisfaction. These findings suggest that improving service quality, ensuring transparency, and enhancing the competence of village officials are essential to increasing public satisfaction with village administrative services. Therefore, village governments should continuously improve service quality, strengthen transparency, and develop the capacity of village officials to deliver more effective, professional, and citizen-oriented public services.

Keywords: Service Quality, Transparency, Village Officials' Competence, Community Satisfaction.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan yang berkualitas, efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam lingkup pemerintahan desa, pelayanan administrasi memiliki peran strategis karena menjadi bentuk pelayanan yang paling sering berinteraksi langsung dengan masyarakat serta mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan desa. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, sebab kepuasan menunjukkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan (Setyaningsih, 2024; Fikri & Tjenreng, 2025). Walaupun sejumlah penelitian melaporkan bahwa masyarakat pada umumnya memberikan penilaian positif terhadap pelayanan administrasi desa, berbagai aspek pelayanan masih memerlukan penyempurnaan agar mutu pelayanan publik dapat terus meningkat secara berkelanjutan (Nafisah et al., 2017).

Urgensi peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa semakin nyata seiring dengan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintahan. Berdasarkan data Pemerintah Kabupaten Malang, selama tahun 2024 Kecamatan Pujon mencatat sebanyak 5.406 pelayanan administrasi, yang sebagian besar berupa pelayanan dokumen kependudukan (Pemkab, 2024). Tingginya volume pelayanan tersebut menuntut pemerintah desa untuk mampu menyediakan layanan yang cepat, akurat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemenuhan tuntutan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Oleh sebab itu, diperlukan kajian yang mampu mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi desa.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, transparansi, dan kompetensi aparatur merupakan determinan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat selama memperoleh layanan publik (Reynilda et al., 2024). Di sisi lain, transparansi yang diwujudkan melalui keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, maupun waktu pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (Nurbadialiah & Rijali, 2023; Safrul Rijali et al., 2019). Selain itu, aparatur desa yang memiliki kompetensi memadai cenderung mampu memberikan pelayanan secara profesional, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga turut mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik (Djou et al., 2023; Azzahra et al., 2025).

Meskipun pengaruh kualitas pelayanan, transparansi, maupun kompetensi aparatur terhadap kepuasan masyarakat telah banyak menjadi perhatian dalam berbagai penelitian, sebagian besar studi sebelumnya masih menguji hubungan antarvariabel secara terpisah atau hanya mengombinasikan dua variabel dalam satu model penelitian. Penelitian yang mengintegrasikan ketiga variabel tersebut secara simultan, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi di tingkat desa, masih relatif terbatas. Keterbatasan tersebut menunjukkan adanya celah penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut agar diperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilaksanakan di Desa Ngabab, Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada karakteristik pelayanan administrasi yang masih didominasi oleh interaksi langsung antara masyarakat dengan aparatur desa, sehingga kualitas pelayanan, tingkat transparansi, dan kompetensi aparatur menjadi aspek yang berpotensi menentukan kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi desa, tetapi juga menjadi masukan bagi pemerintah desa dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Landasan Teori

Penelitian ini menggunakan Job Satisfaction Theory sebagai dasar teoretis untuk menjelaskan terbentuknya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa. Menurut Locke (1976), kepuasan merupakan kondisi yang muncul sebagai hasil evaluasi individu setelah membandingkan harapan yang dimiliki dengan kinerja atau pengalaman yang diperoleh. Dalam konteks pelayanan publik, tingkat kepuasan masyarakat mencerminkan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima, baik dari aspek proses maupun hasil pelayanan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat, maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan (Oliver et al., 1997). Berdasarkan perspektif tersebut, penelitian ini menempatkan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, transparansi, dan kompetensi aparatur desa.

Kepuasan masyarakat tidak muncul secara kebetulan, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Tiga faktor yang menjadi fokus dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan, transparansi, dan kompetensi aparatur desa. Kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang didukung oleh bukti fisik yang memadai, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati sebagaimana dikemukakan dalam konsep SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Sementara itu, transparansi menunjukkan tingkat keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan

informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, maupun waktu pelayanan sehingga masyarakat memperoleh kepastian selama proses pelayanan berlangsung (Mardiasmo, 2018; Dwiyanto, 2011). Di sisi lain, kompetensi aparatur desa merefleksikan kemampuan aparatur yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang diperlukan untuk melaksanakan tugas pelayanan secara efektif (Spencer, 1993; Sedarmayanti et al., 2017). Ketiga aspek tersebut saling melengkapi dalam menciptakan penyelenggaraan pelayanan administrasi desa yang berkualitas sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan pengalaman masyarakat ketika memperoleh layanan. Pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat, cepat, ramah, dan profesional akan menghasilkan persepsi positif terhadap kinerja pemerintah desa. Konsep SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dibangun melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Parasuraman et al., 1988). Apabila kelima dimensi tersebut diterapkan secara optimal, masyarakat akan merasakan pelayanan yang sesuai bahkan melebihi harapan mereka sehingga tingkat kepuasan cenderung meningkat. Pendapat tersebut juga diperkuat oleh Tjiptono (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan pengguna jasa. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah desa, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi Desa Ngabab.

Pengaruh Transparansi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Transparansi merupakan prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai mekanisme pelayanan yang diterima. Keterbukaan informasi terkait prosedur, persyaratan, biaya, maupun jangka waktu pelayanan memungkinkan masyarakat memperoleh akses informasi yang jelas sekaligus mengurangi ketidakpastian selama proses pelayanan berlangsung. Menurut Mardiasmo (2018), transparansi merupakan wujud akuntabilitas pemerintah dalam menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Pandangan tersebut diperkuat oleh Dwiyanto (2011) yang menjelaskan bahwa keterbukaan informasi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat transparansi yang diterapkan pemerintah desa, semakin besar peluang terciptanya kepuasan masyarakat karena pelayanan dipersepsikan lebih terbuka, adil, dan dapat dipercaya.

H2: Transparansi pelayanan administrasi desa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Ngabab.

Pengaruh Kompetensi Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat

Keberhasilan pelayanan administrasi desa juga dipengaruhi oleh kompetensi aparatur yang menjalankan proses pelayanan. Kompetensi mencerminkan kemampuan aparatur dalam mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan sikap profesional untuk melaksanakan tugas secara efektif. Aparatur yang kompeten akan lebih mampu memahami kebutuhan masyarakat, memberikan solusi yang tepat, serta menyelesaikan pelayanan secara cepat dan akurat. Spencer (1993) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan karakteristik mendasar yang berkaitan dengan keberhasilan individu dalam melaksanakan pekerjaannya. Sejalan dengan itu, Sedarmayanti et al. (2017) menyatakan bahwa peningkatan kompetensi aparatur akan berdampak pada meningkatnya

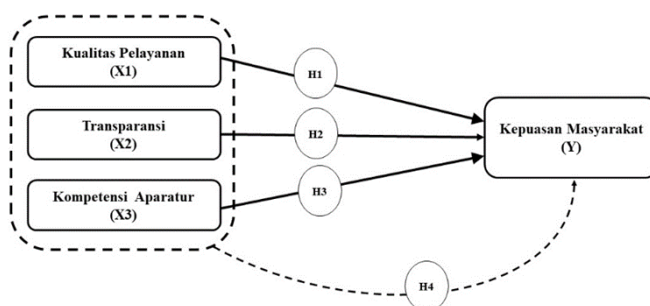
kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, semakin tinggi kompetensi aparatur desa, semakin besar kemungkinan masyarakat merasakan pelayanan yang memuaskan.

H3: Kompetensi aparatur desa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Ngabab.

Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan, Transparansi, Dan Kompetensi Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa pada dasarnya tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, melainkan merupakan hasil interaksi berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan berperan dalam membentuk pengalaman masyarakat selama menerima layanan, transparansi menciptakan rasa percaya melalui keterbukaan informasi, sedangkan kompetensi aparatur memastikan bahwa seluruh proses pelayanan dilaksanakan secara profesional dan sesuai standar. Ketiga faktor tersebut saling melengkapi dalam menghasilkan pelayanan publik yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kotler & Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, transparansi, dan kompetensi aparatur secara bersama-sama diperkirakan akan memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dibandingkan apabila masing-masing faktor bekerja secara terpisah.

H4: Kualitas pelayanan, transparansi, dan kompetensi aparatur desa secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi Desa Ngabab.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, transparansi, dan kompetensi aparatur desa terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Desa Ngabab, Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang. Populasi penelitian berjumlah 4.299 penduduk berusia 19–65 tahun. Sampel sebanyak 366 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% dan dipilih melalui teknik *simple random sampling*. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert lima poin, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen pemerintah serta berbagai literatur yang relevan (Sugiyono, 2019).

Variabel independen penelitian terdiri atas kualitas pelayanan (X_1), transparansi (X_2), dan kompetensi aparatur desa (X_3), sedangkan kepuasan masyarakat (Y) berperan sebagai variabel dependen. Setiap variabel diukur menggunakan indikator yang disusun berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu. Sebelum analisis dilakukan, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* serta uji reliabilitas dengan koefisien *Cronbach's Alpha* untuk memastikan instrumen memiliki tingkat ketepatan dan konsistensi yang memadai.

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 26. Tahapan analisis meliputi statistik deskriptif, pengujian asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2) pada tingkat signifikansi 5% untuk

mengukur pengaruh masing-masing variabel maupun kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat (Ghozali, 2018; Hair et al., 2019).

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan terhadap 366 responden dengan nilai r tabel sebesar 0,102 pada taraf signifikansi 5%. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, transparansi, dan kompetensi aparatur desa memiliki nilai r hitung yang melebihi r tabel serta nilai signifikansi di bawah 0,05. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid sehingga mampu merepresentasikan konstruk yang diukur dan layak digunakan pada tahap analisis berikutnya (Ghozali, 2018).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	KM1	0,710	0,102	Valid
	KM2	0,722	0,102	Valid
	KM3	0,664	0,102	Valid
	KM4	0,680	0,102	Valid
	KM5	0,589	0,102	Valid
	KM6	0,715	0,102	Valid
Kualitas Pelayanan (X ₁)	KP1	0,654	0,102	Valid
	KP2	0,692	0,102	Valid
	KP3	0,601	0,102	Valid
	KP4	0,684	0,102	Valid
	KP5	0,639	0,102	Valid
	KP6	0,688	0,102	Valid
	KP7	0,610	0,102	Valid
	KP8	0,675	0,102	Valid
	KP9	0,588	0,102	Valid
	KP10	0,712	0,102	Valid
Transparansi (X ₂)	TR1	0,726	0,102	Valid
	TR2	0,709	0,102	Valid
	TR3	0,662	0,102	Valid
	TR4	0,678	0,102	Valid
	TR5	0,683	0,102	Valid
	TR6	0,730	0,102	Valid
Kompetensi Aparatur Desa (X ₃)	KD1	0,681	0,102	Valid
	KD2	0,716	0,102	Valid
	KD3	0,643	0,102	Valid
	KD4	0,717	0,102	Valid
	KD5	0,667	0,102	Valid
	KD6	0,755	0,102	Valid

Sumber: Data diolah 2026

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas batas minimum 0,70. Variabel kepuasan masyarakat memperoleh nilai 0,767, kualitas pelayanan 0,852, transparansi 0,790, dan kompetensi aparatur desa 0,788. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki tingkat konsistensi internal yang baik sehingga instrumen penelitian dinilai reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data (Ghozali, 2018).

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

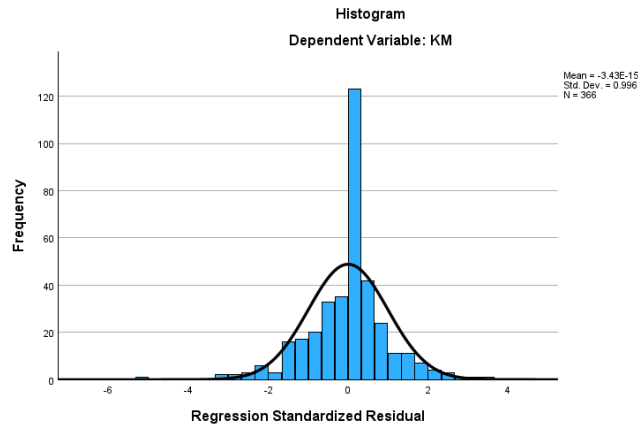
Variabel	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,767	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,852	Reliabel
Transparansi (X ₂)	0,790	Reliabel
Kompetensi Aparatur Desa (X ₃)	0,788	Reliabel

Sumber: Data diolah 2026

Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan histogram *Regression Standardized Residual*, distribusi residual membentuk pola yang mendekati kurva normal. Sebagian besar residual terkonsentrasi di sekitar nilai tengah dengan penyebaran yang relatif seimbang ke kedua sisi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa residual telah terdistribusi secara normal sehingga asumsi normalitas pada model regresi dapat dinyatakan terpenuhi.

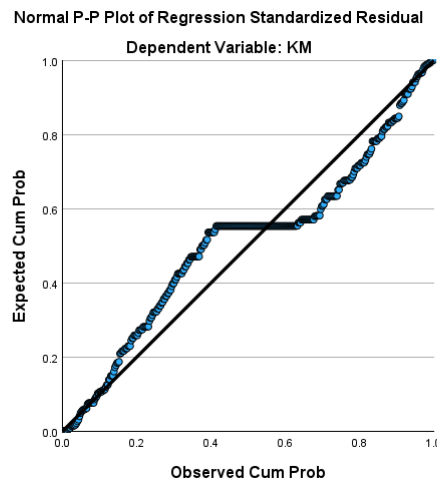
Gambar 1. Histogram Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data diolah 2026

Grafik Normal P-P Plot memperlihatkan bahwa sebagian besar titik residual mengikuti arah garis diagonal dengan penyimpangan yang relatif kecil dan tidak membentuk pola tertentu. Sebaran tersebut mengindikasikan bahwa distribusi residual mendekati distribusi normal, sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya (Ghozali, 2018).

Gambar 2. Grafik Normal P-P Plot / Q-Q Plot



Sumber: Data diolah 2026

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memenuhi kriteria kelayakan model. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai Tolerance sebesar 0,167 dan *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 5,989. Variabel transparansi memperoleh nilai Tolerance sebesar 0,181 dengan VIF sebesar 5,530, sedangkan kompetensi aparatur desa memiliki nilai Tolerance sebesar 0,198 dan VIF sebesar 5,039. Seluruh nilai Tolerance berada di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi (Ghozali, 2018).

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

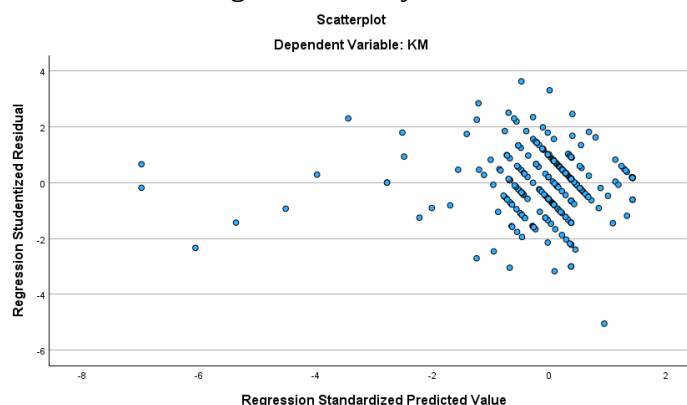
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.326	.622		.524	.600		
	KP	.412	.034	.641	12.045	<.001	.167	5.989
	TR	.266	.051	.266	5.208	<.001	.181	5.530
	KD	.029	.051	.028	.576	.565	.198	5.039
a. Dependent Variable: KM								

a. Dependent Variable: KM

Sumber: Data diolah 2026

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik *Scatterplot*, titik-titik residual tersebar secara acak di sekitar garis horizontal tanpa membentuk pola tertentu, baik pola mengerucut, melebar, maupun bergelombang. Sebaran tersebut menunjukkan bahwa varians residual bersifat relatif konstan pada setiap nilai prediksi. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas sehingga memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis regresi lebih lanjut (Ghozali, 2018).

Gambar 3. Diagram Hasil Uji Heteroskedastisitas


Sumber: Data diolah 2026

Hasil Uji Hipotesis (Analisis Data)

Hasil Uji F (Simultan)

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 584,953 dengan tingkat signifikansi < 0,001, lebih kecil dari 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, transparansi, dan kompetensi aparatur desa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, model regresi dinyatakan layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dalam penelitian ini (Ghozali, 2018).

Tabel 4. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	2863,603	3	954,534	584,953
	Residual	590,717	362	1,632	
	Total	3454,320	365		

a. Dependent Variable: KM

b. Predictors: (Constant), KD, TR, KP

Sumber: Data diolah 2026

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,829 menunjukkan bahwa 82,9% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, transparansi, dan kompetensi aparatur desa. Adapun 17,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model

penelitian. Selain itu, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,828 yang mendekati nilai *R Square* mengindikasikan bahwa model memiliki tingkat kestabilan yang baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel (Ghozali, 2018).

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.910 ^a	0,829	0,828	1,277	0,829	584,953	3	362	0,000

a. Predictors: (Constant), KD, TR, KP

Sumber: Data diolah 2026

Hasil Uji t (Parsial)

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien sebesar 0,412, nilai t sebesar 12,045, dan signifikansi 0,000. Transparansi juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien 0,266, nilai t sebesar 5,208, dan signifikansi 0,000. Sebaliknya, kompetensi aparatur desa tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan karena memiliki nilai koefisien 0,029, nilai t sebesar 0,576, dan signifikansi 0,565. Berdasarkan nilai *Standardized Beta*, kualitas pelayanan merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan masyarakat dibandingkan variabel independen lainnya.

Tabel 6. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	0,326	0,622		0,524	0,600
	KP	0,412	0,034	0,641	12,045	0,000
	TR	0,266	0,051	0,266	5,208	0,000
	KD	0,029	0,051	0,028	0,576	0,565

a. Dependent Variable: KM

Sumber: Data diolah 2026

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi Desa Ngabab. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat lebih banyak dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang diterima secara langsung, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan penyelesaian administrasi, keramahan aparatur, serta kemudahan memperoleh informasi. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang terbentuk. Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep SERVQUAL yang dikemukakan Parasuraman et al. (1988) dan didukung oleh Tjiptono (2014), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna layanan.

Pengaruh Transparansi terhadap Kepuasan Masyarakat

Transparansi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, serta waktu pelayanan memberikan kepastian bagi masyarakat selama proses administrasi berlangsung. Kondisi tersebut mendorong meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa sekaligus menciptakan persepsi bahwa pelayanan dilaksanakan secara terbuka dan akuntabel. Temuan ini mendukung pandangan Mardiasmo (2018) dan Dwiyanto (2011) yang menegaskan bahwa transparansi merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pengaruh Kompetensi Aparatur Desa terhadap Kepuasan Masyarakat

Berbeda dengan dua variabel sebelumnya, kompetensi aparatur desa tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini mengindikasikan bahwa masyarakat lebih menilai kualitas pelayanan berdasarkan hasil dan pengalaman pelayanan yang diterima daripada kemampuan teknis aparatur yang tidak terlihat secara langsung. Meskipun demikian, kompetensi aparatur tetap memiliki peran penting sebagai faktor pendukung dalam menciptakan pelayanan yang efektif karena kemampuan, pengetahuan, dan profesionalisme aparatur akan memengaruhi kualitas proses pelayanan. Temuan ini masih sejalan dengan Spencer (1993) dan Sedarmayanti et al. (2017) yang menyatakan bahwa kompetensi akan memberikan manfaat optimal apabila didukung oleh sistem kerja dan penyelenggaraan pelayanan yang baik.

Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan, Transparansi, dan Kompetensi Aparatur Desa terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, transparansi, dan kompetensi aparatur desa secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dibentuk oleh satu aspek pelayanan, tetapi merupakan akumulasi dari berbagai unsur yang saling melengkapi. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dan transparansi menjadi faktor yang paling dominan, sedangkan kompetensi aparatur berkontribusi sebagai pendukung efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Temuan ini memperkuat pandangan Kotler & Keller (2016) bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi masyarakat terhadap keseluruhan kinerja pelayanan dibandingkan dengan harapan yang dimiliki sebelum menerima layanan.

Kesimpulan, Keterbatasan Dan Saran

Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan transparansi berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Desa Ngabab. Sebaliknya, kompetensi aparatur desa tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial. Meskipun demikian, hasil uji simultan memperlihatkan bahwa ketiga variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat lebih ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diterima dan keterbukaan informasi selama proses pelayanan, sementara kompetensi aparatur berperan sebagai faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Model penelitian juga memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien determinasi sebesar 82,9%.

Keterbatasan

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, model penelitian hanya melibatkan tiga variabel independen sehingga belum sepenuhnya menggambarkan seluruh faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Kedua, penelitian dilaksanakan pada satu desa sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi untuk wilayah lain yang memiliki karakteristik pelayanan berbeda. Selain itu, data diperoleh melalui kuesioner sehingga jawaban responden sangat bergantung pada persepsi masing-masing terhadap pelayanan yang diterima.

Saran

Pemerintah Desa Ngabab disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan melalui percepatan proses administrasi, penyederhanaan prosedur, serta penyampaian informasi yang lebih terbuka dan mudah dipahami masyarakat. Di samping itu, peningkatan kompetensi aparatur melalui pendidikan, pelatihan, dan evaluasi kinerja tetap perlu dilakukan agar kualitas pelayanan dapat

dipertahankan secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang relevan, memperluas lokasi penelitian, serta menggunakan pendekatan penelitian yang lebih beragam agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

Referensi

- Azzahra, C. N., Hapsari, A. T., Kamal, A. M., Arzety, D., Aulia, Z., Azkia, N. N., & Anwar, M. K. (2025). Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dan Kinerja Pelayanan Publik: Analisis Kritis Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kepuasan Masyarakat. *Jimu: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 04(1), 1404–1413.
- Djou, S. H. N., Darman, D., Tueno, A., Gaib, S. A., Dulupi, S. N., & Darise, M. (2023). Analysis Of Determinants Of Village Administrative Service Quality. *West Science Business And Management*, 1(03), 99–106. <https://doi.org/10.58812/Wsbm.V1i03.77>
- Dwiyanto. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal Pkm Manajemen Bisnis*, 5(1), 291–304. <https://doi.org/10.37481/Pkmb.V5i1.1300>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25* (Vol. 9, Pp. 1–490).
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis Eighth Edition*. www.cengage.com/highered
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature And Causes Of Job Satisfaction*. Rand McNally College Publishing Company.
- Mardiasmo. (2018). *Dasar-Dasar Perpajakan* (Pp. 3–48).
- Nafisah, A. A., Dirlanudin, D., Sjaafari, A., Hadiono, A., & Hendrarso, P. (2017). Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Pemerintahan Desa Di Lingkungan Kabupaten Pandeglang Tahun 2017. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 1–33. <https://doi.org/10.31506/Jap.V9i1.4725>
- Nurbadaliah, S., & Rijali, S. (2023). Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Kapar Kecamatan Murung. *Japb*, 6(1), 275–284.
- Oliver, R., Rust, R., & Varki, S. (1997). Customer Delight: Foundations, Findings, And Managerial Implications. *New Zealand Journal Of Retailing*, 73(3), 224–359.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Serqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. In *Journal Of Retailing* (Vol. 64, P. 28). [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Pemkab, M. (2024). *Jumlah Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Pujon Kabupaten Malang*. <https://kamasuta.malangkab.go.id/Data-Nilai-Publik?Id=11754>
- Reynilda, Hasby, & Asri. (2024). Pengaruh Komitmen Kerja, Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai. *Gendhera Buana Jurnal (Gbj)*, 2(2), 168–182.
- Safrul Rijali, Ai Sri Wahyuni, & Rahmi Hayat. (2019). *Referensi Bab 2 Efektivitas Paragraf Awal*. 2(2), 421–434.
- Sedarmayanti, Haryanto, & Hari. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14, 96–112.
- Setyaningsih, L. (2024). The Quality Of Public Services And Its Influence On The Public Satisfaction Index At Sukoharjo District Office, Pringsewu Regency In 2024. *Journal Of Management, Business & Social Science*.
- Spencer, S. &. (1993). *Spencer-Spencer-1993-Competence-At-Work-Introduction-*.
- Sugiyono. (2019). Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Sianipar, R., & Salim, V. (2019). *Faktor Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Dalam*

Membentuk ‘Loyalitas Kerja’ pegawai Pada Pt Timur Raya Alam Damai. Anuar, S. 2019. Th. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3674.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*.

Amelia Rahma Firdania*) Adalah Mahasiswa FEB Unisma

M. Cholid Mawardi**) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

Muhammad Sirojuddin Amin***) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma