

# Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Dorotangga

Nurul Awaliah<sup>1</sup>, Mahmud <sup>\*2</sup>, Syafrudin<sup>3</sup>

\*1,2,3 Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompus, NTB, Indonesia

---

## A B S T R A K



Jurnal Economic Resources

ISSN: 2620-6196

Vol. 8 Issues 2 (2025)

### Riwayat Artikel:

Received – Agustus 10, 2025

Revised – Agustus 15, 2025

Accepted – Agustus 16, 2025

### Email Korespondensi:

[mahmud@stieyapisdompus.ac.id](mailto:mahmud@stieyapisdompus.ac.id)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas, perilaku kerja, dan administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kelurahan Dorotangga, Kabupaten Dompus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik sampling jenuh yang melibatkan 93 responden dari masyarakat Kelurahan Dorotangga. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan temuan yang signifikan: secara parsial, hanya variabel perilaku kerja yang terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara variabel fasilitas dan administrasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga tidak berpengaruh signifikan, dengan kemampuan menjelaskan variasi kepuasan hanya sebesar 3,2% (*Adjusted R Square*). Implikasi dari temuan ini adalah bahwa kualitas interaksi manusiawi dan etika pelayanan aparatur merupakan faktor yang paling krusial. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan masyarakat di tingkat lokal sebaiknya memprioritaskan pengembangan sumber daya manusia daripada hanya berfokus pada perbaikan fisik atau prosedural.

### Kata Kunci: Fasilitas; Perilaku

Kerja; Administrasi; Kepuasan

Masyarakat

---

## Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang prima adalah esensi dari tata kelola pemerintahan yang baik dan menjadi dasar tanggung jawab setiap institusi pemerintah. Kualitas layanan yang dirasakan masyarakat tidak hanya menjadi tolok ukur kinerja birokrasi, tetapi juga berpengaruh besar terhadap efisiensi operasional dan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Dalam era yang menuntut akuntabilitas, kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan merupakan sebuah keharusan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator krusial yang mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsinya dan membangun kepercayaan publik.

Meskipun pentingnya pelayanan berkualitas telah diakui, implementasinya di Indonesia masih menghadapi tantangan signifikan. Persepsi negatif publik terhadap kinerja birokrasi masih meluas, ditandai dengan keluhan mengenai layanan yang lamban, prosedur yang berbelit-belit, dan sikap aparatur yang kurang responsif (Rohayatin et al., 2018). Fenomena ini menciptakan kesenjangan antara harapan masyarakat akan layanan yang ideal dengan realitas yang mereka hadapi. Dampak lanjutannya adalah menurunnya reputasi pemerintah dan munculnya praktik seperti penggunaan jasa perantara (*calo*), yang mengindikasikan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap sistem pelayanan yang ada. Untuk menganalisis dimensi kualitas layanan, kerangka kerja *Service Quality* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 2008) dapat digunakan sebagai *grand theory*. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang digunakan pelanggan (masyarakat) untuk menilai kualitas layanan: *Tangibles* (bukti fisik/fasilitas), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Penelitian ini memfokuskan pada tiga faktor utama yang

selaras dengan dimensi Servqual: fasilitas (berkaitan dengan *Tangibles*), administrasi (berkaitan dengan *Reliability*), serta perilaku kerja aparatur (mencakup *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*). Teori ini menegaskan bahwa kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara ekspektasi masyarakat terhadap faktor-faktor ini dengan kinerja nyata yang mereka terima.

Studi-studi terkini secara konsisten menunjukkan peran penting fasilitas dan administrasi terhadap kepuasan publik. Variabel fasilitas, yang mencakup segala sarana fisik pendukung layanan, terbukti memengaruhi kenyamanan dan persepsi profesionalisme (M. Fahriza Habib Yuwanta, 2025). Penelitian oleh (Satria-sudirman et al., 2025) menemukan bahwa ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan teknologi pendukung seperti sistem antrian digital secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Di sisi lain, variabel administrasi, yang merujuk pada proses dan prosedur, menjadi tulang punggung keandalan layanan. Menurut (Marliani, 2018), administrasi yang efektif memastikan tercapainya tujuan. Studi oleh (Amba et al., 2023) mengonfirmasi bahwa kepastian waktu dan kejelasan alur prosedur adalah prediktor terkuat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi.

Di luar aspek fisik dan prosedural, perilaku kerja aparatur seringkali menjadi faktor pembeda yang paling menyentuh pengalaman masyarakat. Perilaku, yang didefinisikan sebagai segala aktivitas yang dilakukan manusia (Siregar, 2016), dalam konteks ini mencakup keramahan, kesopanan, kemampuan memberikan informasi yang jelas, dan kemauan untuk membantu. Penelitian oleh (Sholihin, 2020) menunjukkan bahwa sikap empati dan daya tanggap petugas dapat mengkompensasi kekurangan pada fasilitas fisik. Hal ini menegaskan bahwa interaksi manusiawi dalam proses pelayanan memegang peranan sentral dan menjadi "wajah" birokrasi di mata masyarakat, yang secara langsung membentuk persepsi kepuasan.

Meskipun pengaruh ketiga variabel tersebut telah banyak dibuktikan secara terpisah, masih terdapat kesenjangan dalam memahami bagaimana kombinasi dan interaksi dari faktor fasilitas, administrasi, dan perilaku kerja secara simultan membentuk kepuasan masyarakat pada level pemerintahan terdepan, yaitu kelurahan. Hal yang menarik untuk diteliti adalah faktor manakah yang menjadi penentu paling dominan di lingkungan Kelurahan Dorotangga. Permasalahan ini menjadi konkret di lokasi penelitian, di mana observasi awal mengidentifikasi keluhan spesifik terkait kejelasan waktu yang lamban (aspek administrasi) dan proses yang berbelit-belit (aspek administrasi dan perilaku kerja). Ini menunjukkan adanya masalah nyata yang perlu dianalisis secara sistematis.

Berdasarkan latar belakang, kerangka teori, dan permasalahan yang telah diidentifikasi, maka penelitian ini bertujuan untuk: menganalisis pengaruh faktor fasilitas, perilaku kerja, dan administrasi, baik secara parsial maupun simultan, terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Dorotangga, Kabupaten Dompu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang kuat bagi pengambil kebijakan di tingkat kelurahan untuk memprioritaskan area perbaikan yang paling berdampak, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat secara efektif.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh variabel independen yaitu fasilitas, perilaku kerja, dan administrasi terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat. Sesuai dengan landasan metode ini, data yang dikumpulkan bersifat konkret dan numerik untuk menghasilkan kesimpulan yang objektif (Helwig et al., 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kelurahan Dorotangga yang melakukan pengurusan administrasi dalam 3 bulan terakhir (Maret, april, mei) sebanyak 95 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling jenuh, di mana seluruh anggota populasi yang berjumlah 95 orang dijadikan sebagai responden. Instrumen pengumpulan data utama adalah kuesioner yang disebarkan kepada responden, dengan pengukuran persepsi menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga

"Sangat Setuju". Dari total kuesioner yang disebar, sebanyak 93 kuesioner kembali dan datanya dinyatakan valid untuk diolah lebih lanjut

Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program *software* SPSS versi 21. Analisis ini dipilih karena kemampuannya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari beberapa variabel independen (fasilitas, perilaku kerja, dan administrasi) terhadap satu variabel dependen (kepuasan masyarakat), baik secara parsial (sendiri-sendiri) maupun simultan (bersama-sama). Data ordinal yang diperoleh dari skala Likert akan diolah dan ditransformasikan menjadi data interval melalui metode skoring, sehingga dapat memenuhi asumsi yang diperlukan untuk analisis regresi. Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk tabel dan interpretasi statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

**Tabel 1. Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Referensi
Fasilitas ( $X_1$ )	Kualitas bangunan Kenyamanan lingkungan Keamanan	(Kotler Keller, 2016)
Prilaku Kerja ( $X_2$ )	Kesopanan Ketepatan waktu Kecepatan pelayanan	(Moenir, H. A. S. 2006)
Administrasi ( $X_3$ )	Kemudahan prosedur pelayanan Ketepatan pelayanan Penangan keluhan	(Simarmata et al., 2020)
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kejelasan persyaratan Prilaku dan Kompetensi Petugas	(Atmaja, 2018)

*Sumber: Data Sekunder, (2025)*

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

#### Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Dorotangga, yang merupakan unit pemerintahan terdepan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Terletak di pusat Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu, Provinsi Nusa Tenggara Barat, Kelurahan Dorotangga memiliki posisi strategis sebagai salah satu pusat aktivitas warga. Wilayahnya berbatasan langsung dengan Kelurahan Bali I di sebelah utara, Kelurahan Potu di sebelah selatan, area persawahan di sebelah timur, dan Kelurahan Bada di sebelah barat. Kondisi demografinya menunjukkan populasi yang heterogen, terdiri dari sekitar 4.500 jiwa yang tersebar di beberapa Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT), dengan mata pencaharian yang beragam mulai dari Pegawai Negeri Sipil (PNS), pedagang, petani, hingga wiraswasta.

Sebagai institusi pelayanan publik, Kantor Kelurahan Dorotangga dipimpin oleh seorang Lurah dan didukung oleh sejumlah staf yang bertugas menyelenggarakan fungsi-fungsi administrasi pemerintahan. Layanan utama yang diberikan meliputi pengurusan administrasi kependudukan (surat pengantar KTP dan Kartu Keluarga), surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, serta berbagai legalisasi dokumen lain yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat.

**Tabel 2. Uji Validitas**

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keputusan
Fasilitas (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,672	0,202	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,703	0,202	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,743	0,202	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,706	0,202	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,598	0,202	Valid
	X <sub>1.6</sub>	0,596	0,202	Valid
Prilaku Kerja (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,641	0,202	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,790	0,202	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,829	0,202	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,813	0,202	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,774	0,202	Valid
	X <sub>2.6</sub>	0,807	0,202	Valid
Administrasi (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	0,445	0,202	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,553	0,202	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,563	0,202	Valid
	X <sub>3.4</sub>	0,645	0,202	Valid
	X <sub>3.5</sub>	0,609	0,202	Valid
	X <sub>3.6</sub>	0,579	0,202	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y <sub>1</sub>	0,614	0,202	Valid
	Y <sub>2</sub>	0,731	0,202	Valid
	Y <sub>3</sub>	0,833	0,202	Valid
	Y <sub>4</sub>	0,803	0,202	Valid
	Y <sub>5</sub>	0,756	0,202	Valid
	Y <sub>6</sub>	0,777	0,202	Valid

*Sumber: Output SPSS, (2025)*

Berdasarkan nilai output spss, diketahui bahwa nilai r hitung item 1 sampai 24, lebih besar dari r tabel, maka sebagaimana dasar pengambilan Keputusan dalam uji validitas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan adalah sah atau valid.

**Tabel 3. Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Standart	Keputusan
Fasilitas	0,743	0,60	Reliabel
Prilaku Kerja	0,903	0,60	Reliabel
Administrasi	0,903	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,856	0,60	Reliabel

*Sumber: Output SPSS, (2025)*

Hasil analisis reliabilitas yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas. Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Fasilitas (X<sub>1</sub>) adalah 0,743; variabel Perilaku Kerja (X<sub>2</sub>) adalah 0,903; variabel Administrasi (X<sub>3</sub>) adalah 0,903; dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 0,856. Karena semua nilai tersebut secara signifikan lebih besar dari standar 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen variabel dalam penelitian ini adalah reliabel dan konsisten. Hal ini mengindikasikan bahwa data yang dikumpulkan dapat diandalkan untuk analisis statistik selanjutnya.

**Tabel 4. Uji Normalitas****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

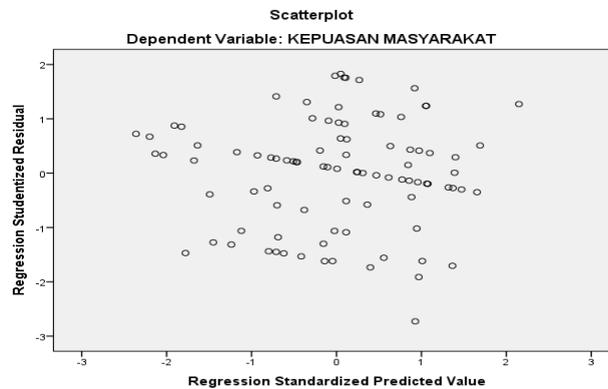
		Unstandardized Residual
	N	93
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.49137343
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.072
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		.783
Asymp. Sig. (2-tailed)		.572

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber: Output SPSS, (2025)*

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 4, diperoleh nilai Asymptotic Significance (2-tailed) sebesar 0,572. Nilai ini secara jelas lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 ( $0,572 > 0,05$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal.



**Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas**

Sumber. Output SPSS, (2025)

Dari Gambar scatterplot menunjukkan bahwa titik - titik tidak membentuk suatu pola yang artinya bahwa tidak terjadi heteroskedasitas.

**Tabel 5. Uji Multikonieritas**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	17.178	3.077		5.582	.000		
<b>1</b> Fasilitas	.140	.103	.141	1.362	.177	.977	1.024
Prilaku Kerja	.177	.097	.191	1.833	.070	.973	1.027
Administrasi	-.016	.063	-.026	-.254	.800	.988	1.012

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Output SPSS, (2025)

Dari Tabel 5, bahwa nilai VIF < 10 dan tolerance value di atas > 0,01 dimana nilai VIF untuk variable fasilitas ( $X_1$ ) sebesar 1,024, variabel prilaku kerja ( $X_2$ ) sebesar 1,027, variabel administrasi ( $X_3$ ) sebesar 1,012. Dan untuk nilai tolerance variabel fasilitas sebesar 0,977, variabel lingkungan pegawai sebesar 0,973, variabel administrasi sebesar 0,988, artinya bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel 6. Regresi Linear Berganda**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.178	3.077		5.582	.000
<b>1</b> Fasilitas	.140	.103	.141	1.362	.177
Prilaku Kerja	.177	.097	.191	1.833	.070
Administrasi	-.016	.063	-.026	-.254	.800

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber. Output SPSS, (2025)

$$Y = 17,178 + 0,140 + 0,177 - 0,016$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Konstanta (a): Nilai konstanta sebesar 17,178 menunjukkan bahwa jika nilai variabel Fasilitas, Perilaku Kerja, dan Administrasi dianggap nol, maka tingkat dasar Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 17,178.
- Pengaruh Fasilitas ( $X_1$ ): Koefisien regresi untuk variabel Fasilitas adalah +0,140, yang menunjukkan adanya pengaruh positif. Namun, nilai signifikansinya adalah 0,177. Karena nilai ini lebih besar dari 0,05 ( $0,177 > 0,05$ ), maka pengaruh tersebut secara statistik tidak signifikan. Artinya, peningkatan fasilitas tidak terbukti secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam model ini.
- Pengaruh Perilaku Kerja ( $X_2$ ): Koefisien regresi untuk variabel Perilaku Kerja adalah +0,177, menunjukkan pengaruh positif. Nilai signifikansinya adalah 0,070. Karena nilai ini juga lebih besar dari 0,05 ( $0,070 > 0,05$ ), maka pengaruh variabel ini juga tidak signifikan secara statistik, meskipun mendekati ambang batas signifikansi.
- Pengaruh Administrasi ( $X_3$ ): Koefisien regresi untuk variabel Administrasi adalah -0,016, yang menunjukkan adanya pengaruh negatif. Namun, nilai signifikansinya adalah 0,800, yang jauh lebih besar dari 0,05. Ini berarti pengaruh negatif tersebut sangat tidak signifikan secara statistik.

**Tabel 7. Uji t ( Parsial)**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.178	3.077		5.582	.000
	Fasilitas	.140	.103	.141	1.362	.177
	Prilaku Kerja	.177	.097	.191	1.833	.070
	Administrasi	-.016	.063	-.026	-.254	.800

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Output SPSS, (2025)

Dari hasil tabel 5 menunjukkan bahwa:

- Pengaruh Fasilitas ( $X_1$ ): Diperoleh nilai signifikansi 0,177 ( $> 0,05$ ) dan t hitung 1,362 ( $< 1,693$ ). Dengan demikian,  $H_1$  ditolak, artinya Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
- Pengaruh Perilaku Kerja ( $X_2$ ): Diperoleh nilai t hitung 1,833 ( $> 1,693$ ). Untuk uji satu sisi, nilai signifikansi adalah 0,035 ( $< 0,05$ ). Dengan demikian,  $H_2$  diterima, artinya Perilaku Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
- Pengaruh Administrasi ( $X_3$ ): Diperoleh nilai signifikansi 0,800 ( $> 0,05$ ) dan t hitung -0,254. Dengan demikian,  $H_3$  ditolak, artinya Administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

**Tabel 8. Uji F (Simultan)**

Model		ANOVA <sup>a</sup>				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.710	3	25.237	2.003	.119 <sup>b</sup>
	Residual	1121.451	89	12.601		
	Total	1197.161	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Administrasi, Fasilitas, Prilaku Kerja

Sumber: Output SPSS, (2025)

Dari Tabel 8 dapat di lihat bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh fasilitas ( $X_1$ ) dan Prilaku kerja ( $X_2$ ), administrasi ( $X_3$ ) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,119  $> 0,05$ . Dan F hitung 2,003  $<$  nilai F tabel 3,316, maka variabel independen secara bersama sama tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.251 <sup>a</sup>	.063	.032	3.550

a. Predictors: (Constant), Administrasi, Fasilitas, Lingkungan Pegawai  
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Output SPSS, (2025)

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 9, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,032. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen Fasilitas ( $X_1$ ), Perilaku Kerja ( $X_2$ ), dan Administrasi ( $X_3$ ) dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen (Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 3,2%. Sementara itu, sisa sebesar 96,8% (100% - 3,2%) dijelaskan oleh faktor-faktor atau variabel-variabel lain di luar model penelitian ini, yang tidak diteliti oleh peneliti.

## Pembahasan

### Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat ( $H_1$ )

Hasil pengujian hipotesis pertama ( $H_1$ ) menunjukkan bahwa variabel Fasilitas ( $X_1$ ) secara statistik tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) di Kelurahan Dorotangga. Temuan ini mengindikasikan bahwa baik atau buruknya kondisi fisik kantor, ketersediaan peralatan, dan kenyamanan ruang tunggu, dalam konteks penelitian ini, bukanlah faktor penentu yang kuat dalam membentuk kepuasan masyarakat. Hasil ini tidak sejalan dengan Grand Theory Servqual, yang menempatkan bukti fisik (*Tangibles*) sebagai salah satu dari lima dimensi utama pembentuk kualitas layanan. Menurut teori tersebut, fasilitas yang memadai seharusnya dapat meningkatkan persepsi profesionalisme dan kenyamanan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kepuasan. Temuan ini juga berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh (M. Fahriza Habib Yuwanta, 2025), yang menemukan bahwa fasilitas fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan.

Meskipun secara teoretis fasilitas dianggap penting, tidak signifikannya pengaruh pada penelitian ini dapat diinterpretasikan melalui beberapa kemungkinan. Pertama, ada kemungkinan bahwa kondisi fasilitas di Kantor Kelurahan Dorotangga sudah dianggap "cukup memadai" oleh masyarakat, sehingga keberadaannya tidak lagi menjadi faktor pembeda yang sensitif dalam penilaian mereka. Ketika kebutuhan dasar akan fasilitas telah terpenuhi, fokus masyarakat beralih ke aspek lain yang lebih dinamis. Kedua, dan ini merupakan interpretasi yang lebih kuat, adalah bahwa dalam konteks pelayanan di tingkat kelurahan yang interaksinya lebih personal, faktor interaksi manusiawi (perilaku kerja) dan efisiensi proses (administrasi) jauh lebih dominan. Masyarakat mungkin lebih mentolerir fasilitas yang sederhana asalkan mereka dilayani dengan cepat, ramah, dan solutif. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang bersifat non-fisik lebih menjadi prioritas utama bagi masyarakat Dorotangga, menyebabkan variabel Fasilitas tidak muncul sebagai penentu yang signifikan dalam model ini.

### Pengaruh Prilaku Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat ( $H_2$ )

Hasil pengujian hipotesis kedua ( $H_2$ ) membuktikan bahwa variabel Perilaku Kerja ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara statistik terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) di Kelurahan Dorotangga. Temuan ini menegaskan bahwa sikap, kompetensi, dan etika yang ditunjukkan oleh aparatur selama proses pelayanan merupakan faktor penentu yang krusial dalam membentuk kepuasan warga. Hasil ini sangat sejalan dengan kerangka Grand Theory Servqual, di mana Perilaku Kerja secara langsung mencerminkan dimensi-dimensi kunci seperti Responsiveness (daya tanggap dan kemauan untuk membantu), Assurance (pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan), serta Empathy (perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan individu). Diterimanya  $H_2$

juga mendukung berbagai penelitian terdahulu yang secara konsisten menemukan bahwa interaksi manusiawi adalah jantung dari kualitas pelayanan publik seperti (Simanjuntak, 2018) .

Signifikannya pengaruh perilaku kerja dapat dipahami karena aparatur di kantor kelurahan adalah "wajah" birokrasi yang paling sering ditemui masyarakat. Interaksi langsung ini menjadi momen penentu (*moment of truth*) yang membentuk persepsi warga secara keseluruhan. Keramahan, kejelasan dalam memberikan informasi, dan kesediaan untuk membantu secara langsung mengurangi beban psikologis dan usaha yang harus dikeluarkan oleh masyarakat, sehingga kepuasan pun meningkat. Temuan ini, jika disandingkan dengan tidak significannya pengaruh fasilitas ( $H_1$ ), memberikan sebuah gambaran yang jelas: bagi masyarakat di Kelurahan Dorotangga, kualitas interaksi dan "sentuhan manusiawi" dari aparatur jauh lebih berharga daripada kemewahan fisik kantor. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kapasitas dan perbaikan etos kerja sumber daya manusia merupakan strategi paling efektif dan prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan pelayanan di tingkat lokal.

### Pengaruh Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat ( $H_3$ )

Hasil pengujian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) menunjukkan temuan yang menarik, di mana variabel Administrasi ( $X_3$ ) secara statistik tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ). Hasil ini secara teoretis tidak sejalan dengan kerangka Grand Theory Servqual, yang menempatkan Reliability (keandalan) sebagai dimensi terpenting dalam kualitas layanan. Dimensi *Reliability* ini mencakup aspek-aspek inti administrasi seperti kecepatan, ketepatan, dan prosedur yang jelas. Berdasarkan teori tersebut, seharusnya administrasi yang efisien menjadi pendorong utama kepuasan. Temuan ini juga berlawanan dengan banyak penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa kepastian waktu dan kemudahan prosedur adalah faktor krusial bagi publik.

Tidak significannya pengaruh variabel Administrasi dalam penelitian ini kemungkinan besar dapat dijelaskan oleh dominasi pengaruh variabel lain, yaitu Perilaku Kerja ( $H_2$ ), yang terbukti signifikan. Dapat diinterpretasikan bahwa dalam konteks pelayanan di Kelurahan Dorotangga, masyarakat menempatkan nilai yang lebih tinggi pada kualitas interaksi manusiawi. Ketika seorang aparatur menunjukkan sikap yang ramah, membantu, dan solutif, hal tersebut dapat menjadi "penawar" atau kompensasi atas sistem administrasi yang mungkin kurang sempurna. Proses yang terasa lamban atau prosedur yang berbelit-belit menjadi tidak terlalu memberatkan ketika masyarakat dibimbing oleh petugas yang memiliki perilaku kerja yang baik. Dengan kata lain, kepuasan masyarakat lebih dibentuk oleh bagaimana mereka dilayani (Perilaku Kerja) daripada oleh seberapa cepat sistem bekerja (Administrasi). Hal ini menegaskan bahwa dalam pelayanan tingkat lokal, "sentuhan personal" mampu menutupi kekurangan pada aspek prosedural, sehingga dampak variabel Administrasi menjadi tidak dominan secara statistik. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan yang telah dilakukan oleh (Yacub et al, 2022).

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa Perilaku Kerja aparatur menjadi satu-satunya faktor penentu yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Dorotangga. Temuan ini menggarisbawahi bahwa dalam konteks pelayanan di tingkat lokal, kualitas interaksi personal yang mencakup empati, daya tanggap, dan kompetensi petugas merupakan elemen paling krusial. Sebaliknya, variabel Fasilitas dan Administrasi secara statistik tidak terbukti memberikan pengaruh yang signifikan, menandakan bahwa masyarakat lebih memprioritaskan "sentuhan manusiawi" daripada kondisi fisik kantor atau efisiensi prosedur semata.

Secara keseluruhan, model penelitian ini menunjukkan bahwa ketika ketiga variabel tersebut diuji secara bersama-sama (simultan), mereka tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini diperkuat oleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) yang

hanya sebesar 3,2%, yang berarti bahwa sebagian besar, yaitu 96,8%, variasi kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar lingkup penelitian ini. Ini mengindikasikan bahwa kepuasan adalah fenomena kompleks yang dipengaruhi oleh lebih banyak variabel daripada yang diuji dalam model ini.

## Referensi

- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Helwig, N. E., Hong, S., & Hsiao-wecksler, E. T. (2021). Metode Penelitian Kualitatif dan metode penelitian kuantitatif (Issue January).
- Kotler Keller. (2016). Marketing Management. In *Boletin cultural e informativo - Consejo General de Colegios Medicos de España* (Vol. 22).
- M. Fahriza Habib Yuwanta, S. H. M. H. (2025). Kualitas Pelayanan, Disiplin, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. 25(April), 74–84.
- Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 18–19. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Satria-sudirman, J., Rw, R. T., Tinggi, T., Tangerang, K., & Tangerang, K. (2025). Analisis Implementasi Sistem Antrean Berbasis Web Terhadap. (*Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*), 9(3), 5023–5028.
- Sholihin, M. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor camat pinggir kabupaten bengkalis. *Islam Riau*. <https://repository.uir.ac.id/8251/1/187122086.pdf>
- Simanjuntak, P. (2018). Pengaruh Pelayanan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.
- Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 3(1), 241. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>
- Siregar. (2016). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Menggunakan Layanan di Kantor Desa Lurah Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli.
- Yacub et al. (2022). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Teaching Artist Journal*, 1(2), 193–198. <https://doi.org/10.1080/15411796.2011.585906>