

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF APARATUR DESA SEBERANG PEBENAAN KECAMATAN KERITANG

Eni Erlina¹, Dharma Setiawan², Yaswar Aprilian³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indragiri, Indonesia

*e-mail: enierlina@gmail.com

Article Info

Article history:

Received 07 27, 2026

Revised 07 27, 2026

Accepted 07 30, 2026

Keywords:

Service Quality

Administrative Services

Village Officials

SERVQUAL

Village Government

Info Artikel

Article history:

Diterima 07 27, 2026

Direvisi 07 27, 2026

Disetujui 07 30, 2026

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan

Pelayanan Administratif

Aparatur Desa

SERVQUAL

Pemerintah Desa

Abstract

Administrative service quality is an important indicator in assessing the performance of village governments in fulfilling community needs. This study aims to analyze the quality of administrative services provided by the village officials of Seberang Pebenaan Village, Keritang District, based on five service quality dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. This research employed a quantitative approach using an associative method. The population consisted of 2,395 people who received administrative services at the Seberang Pebenaan Village Office. The research sample consisted of 44 respondents determined using the Slovin formula with an accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, partial significance tests (t-test), simultaneous significance tests (F-test), and the coefficient of determination. The results showed that the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles had a positive and significant effect on administrative service quality. Simultaneously, these five dimensions contributed significantly to explaining variations in administrative service quality. The empathy dimension was found to be the most dominant factor in improving service quality. This study indicates that improving village administrative services requires strengthening the competence of village officials, increasing service responsiveness, and providing adequate supporting facilities.

Abstrak

Kualitas pelayanan administratif merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administratif aparatur Desa Seberang Pebenaan Kecamatan Keritang berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan administratif di Kantor Desa Seberang Pebenaan sebanyak 2.395 orang. Sampel penelitian berjumlah 44 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administratif aparatur desa. Secara simultan, kelima dimensi tersebut mampu menjelaskan variasi kualitas pelayanan administratif. Dimensi *empathy* menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan desa perlu dilakukan melalui penguatan kompetensi aparatur, peningkatan respons pelayanan, serta penyediaan fasilitas pendukung yang memadai.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung bersentuhan dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), karena pelayanan yang berkualitas mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel [1]. Dalam paradigma administrasi publik modern, pemerintah tidak lagi hanya berorientasi pada kekuasaan (*power oriented*), melainkan berorientasi pada pelayanan (*service oriented*) dengan menempatkan masyarakat sebagai pusat penyelenggaraan pemerintahan. Perubahan orientasi tersebut mendorong pemerintah untuk meningkatkan inovasi pelayanan, profesionalisme aparatur, serta pemanfaatan teknologi dalam memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat [2]. Dengan demikian, masyarakat diposisikan sebagai subjek yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, adil, dan profesional sebagai bentuk penerapan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan [3].

Secara normatif, kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalitas, partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, serta ketepatan waktu.

Pada tingkat pemerintahan desa, kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik dipertegas dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang memberikan kewenangan kepada desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan hak asal usul dan kewenangan lokal berskala desa. Hal ini menunjukkan bahwa desa bukan hanya sebagai pelaksana administratif, tetapi sebagai penyelenggara pemerintahan yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakatnya.

Dalam konteks teoritis, kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat [4]. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan masyarakat [5]. Apabila terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan belum optimal. Salah satu model yang banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, termasuk aparatur desa.

Desa Seberang Pebenaan merupakan salah satu desa dengan jumlah penduduk sebanyak 3.675 jiwa dan jumlah aparatur desa sebanyak 12 orang. Secara kuantitatif, rasio aparatur terhadap jumlah masyarakat adalah sekitar 1:306. Rasio ini menunjukkan bahwa setiap aparatur memiliki tanggung jawab pelayanan terhadap lebih dari 300 masyarakat. Berdasarkan data administrasi Desa Seberang Pebenaan, jumlah pelayanan yang diberikan selama tahun 2025 tercatat sebanyak pelayanan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan dan Jumlah Pengguna Layanan Tahun 2025

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Orang (2025)
1	Surat Keterangan Domisili	150
2	Surat Keterangan Usaha	261
3	Surat Pengantar KTP/KK	159
4	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	180
5	Surat Keterangan Kelahiran	100
6	Surat Keterangan Kematian	40
7	Surat Pengantar Pindah	50
8	Surat Pengantar Nikah	80
9	Pengurusan Bantuan Sosial	1.375

	Total	2.395
--	--------------	--------------

Sumber : Kantor Desa Seberang Pebenaan, 2026

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa pelayanan administrasi kependudukan dan surat-menyurat merupakan jenis pelayanan yang paling banyak dibutuhkan masyarakat. Apabila jumlah tersebut dibagi kepada 12 aparatur desa, maka secara rata-rata setiap aparatur menangani sekitar 199 pelayanan dalam satu tahun, belum termasuk tugas-tugas lainnya seperti penyusunan laporan, pengelolaan keuangan desa, perencanaan pembangunan, serta kegiatan pemberdayaan masyarakat. Dalam perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan kapasitas aparatur sebagai pelaksana pelayanan. Sutrisno (2016) menyatakan bahwa kompetensi pegawai yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja merupakan faktor utama yang menentukan kualitas kinerja.

Dalam kondisi seperti ini, dimensi *reliability* dan *responsiveness* dalam pelayanan berpotensi mengalami penurunan. Di sisi lain, masyarakat saat ini semakin kritis dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan publik. Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, ramah, transparan, serta memberikan kepastian waktu penyelesaian. Apabila pelayanan tidak dilaksanakan secara optimal, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Berdasarkan uraian tersebut, terlihat adanya hubungan antara kapasitas sumber daya manusia aparatur desa dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Tingginya volume pelayanan, keterbatasan jumlah aparatur, serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang profesional menunjukkan pentingnya dilakukan analisis mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di Desa Seberang Pebenaan. Penelitian ini menjadi relevan dan penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik aparatur Desa Seberang Pebenaan telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut dalam perspektif manajemen sumber daya manusia. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Administratif Aparatur Desa Seberang Pebenaan Kecamatan keritang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Aparatur Desa Seberang Pebenaan Kecamatan Keritang ditinjau dari dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik)?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administratif aparatur desa seberang pebenaan ditinjau dari aspek keandalan (*reliability*).
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administratif aparatur desa seberang pebenaan ditinjau dari aspek daya tanggap (*responsiveness*).
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administratif aparatur desa seberang pebenaan ditinjau dari aspek jaminan (*assurance*).
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administratif aparatur desa seberang pebenaan ditinjau dari aspek empati (*empathy*).
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administratif aparatur desa seberang pebenaan ditinjau dari aspek bukti fisik (*tangibles*).

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Administratif Pemerintah Desa

Pelayanan administratif pemerintah desa merupakan kegiatan aparatur desa dalam memenuhi kebutuhan dokumen, informasi, legalisasi, dan surat keterangan yang diperlukan masyarakat. Pelayanan tersebut mencakup penerbitan surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat pengantar dokumen kependudukan, surat keterangan tidak mampu, surat kelahiran, surat kematian, surat pindah, serta berbagai pelayanan administratif lainnya. Aparatur desa memiliki peran strategis karena berhadapan langsung dengan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi salah satu indikator dalam menilai kinerja pemerintah desa [6]. Pelayanan administratif pemerintah desa tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian dokumen yang diajukan masyarakat, tetapi juga mencakup kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan

yang cepat, tepat, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kejelasan prosedur, keterbukaan informasi, serta kompetensi aparatur menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi desa [7].

Masyarakat juga menilai pelayanan administratif berdasarkan berbagai aspek, seperti kemudahan persyaratan, ketepatan waktu penyelesaian, keramahan aparatur, keamanan dokumen, serta kenyamanan fasilitas pelayanan yang tersedia. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu menerapkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui peningkatan kualitas proses dan hasil pelayanan [8]. Dengan demikian, pelayanan administratif desa harus diarahkan pada terciptanya pelayanan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa tidak hanya mendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan publik tingkat paling dekat dengan masyarakat [9][10].

Ketersediaan fasilitas kerja menjadi salah satu unsur yang mendukung pelayanan administratif desa. Perangkat komputer, jaringan internet, ruang pelayanan, tempat duduk, papan informasi, alat pencetak dokumen, dan sarana penyimpanan arsip membantu aparatur melaksanakan pekerjaan secara lebih tertib dan efisien. Fasilitas kerja sebagai faktor yang berkaitan dengan kualitas layanan aparatur desa [11]. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan aparatur, tetapi juga pada kesiapan fasilitas yang digunakan dalam proses pelayanan.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pengguna terhadap kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Dalam pelayanan pemerintah desa, kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan aparatur menyelesaikan urusan masyarakat secara benar, cepat, terbuka, adil, dan sesuai prosedur. Penilaian kualitas perlu menggunakan pengalaman masyarakat karena masyarakat mengalami langsung proses pelayanan sejak menyerahkan persyaratan sampai menerima hasil pelayanan.

Kualitas pelayanan sebagai unsur penting dalam membentuk evaluasi dan kepuasan pengguna layanan [12]. Kualitas tidak cukup dinilai dari sudut pandang penyelenggara. Penilaian harus memperhatikan pengalaman pengguna, termasuk ketepatan pelayanan, kemampuan petugas, kejelasan informasi, dan respons terhadap kebutuhan pengguna. Kinerja kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui beberapa aspek yang saling melengkapi dalam membentuk penilaian pengguna [13].

Penelitian ini menggunakan pendekatan *SERVQUAL* untuk menganalisis kualitas pelayanan administratif. Model *SERVQUAL* dikembangkan oleh Parasuraman untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan antara harapan pengguna dan pelayanan yang dirasakan. Model tersebut terdiri atas lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Penelitian mutakhir masih menggunakan kelima dimensi tersebut dalam menilai kualitas pelayanan pada berbagai organisasi jasa dan pelayanan masyarakat [13][14].

2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

2.3.1 Keandalan atau *Reliability*

Keandalan merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur. Keandalan pada pelayanan administratif desa terlihat dari ketelitian aparatur memeriksa persyaratan, ketepatan penulisan data, kesesuaian dokumen dengan permohonan masyarakat, serta kemampuan menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.

Keandalan penting karena kesalahan dalam penulisan nama, nomor identitas, alamat, status kependudukan, atau jenis surat dapat merugikan masyarakat. Kesalahan tersebut juga dapat menyebabkan masyarakat harus mengulang proses pelayanan. Oleh karena itu, aparatur perlu memahami prosedur, menguasai pekerjaan administratif, dan memeriksa kembali dokumen sebelum diberikan kepada masyarakat. Konsistensi dan ketepatan pelayanan menjadi bagian penting dalam penilaian pengguna terhadap kualitas layanan [12][13]. Dalam penelitian ini, keandalan dapat diukur melalui ketepatan pelayanan, ketelitian aparatur, kesesuaian pelayanan dengan prosedur, konsistensi informasi, dan ketepatan waktu penyelesaian.

2.3.2 Daya Tanggap atau *Responsiveness*

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kecepatan aparatur dalam membantu masyarakat. Dimensi ini terlihat dari kecepatan menerima permohonan, memberikan penjelasan, memeriksa persyaratan, menjawab pertanyaan, menangani keluhan, dan menyelesaikan kendala pelayanan.

Masyarakat membutuhkan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian. Respons yang lambat dapat menimbulkan ketidakpastian serta memperpanjang waktu pelayanan. Sebaliknya, aparatur yang sigap dapat membantu masyarakat menyelesaikan urusan administratif tanpa proses yang berulang. Kualitas interaksi dan pelayanan petugas memiliki hubungan dengan penilaian pengguna pada pelayanan yang diberikan [15]. Peneliti juga menempatkan daya tanggap sebagai bagian dari kualitas hubungan antara organisasi dan pengguna layanan [14]. Daya tanggap dalam penelitian ini dapat diukur melalui kecepatan pelayanan, kesiapan aparatur, kesediaan membantu masyarakat, kejelasan jawaban, dan kecepatan menangani keluhan.

2.3.3 Jaminan atau *Assurance*

Jaminan merupakan kemampuan aparatur dalam membangun rasa aman dan kepercayaan masyarakat. Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, kejelasan prosedur, kepastian waktu, keamanan dokumen, dan kemampuan aparatur menjelaskan pelayanan dengan benar.

Aparatur desa harus memahami ketentuan administratif yang digunakan dalam setiap jenis pelayanan. Aparatur juga harus menjaga dokumen dan data pribadi masyarakat. Ketidakjelasan prosedur, informasi yang berubah, atau kurangnya pemahaman aparatur dapat menurunkan kepercayaan masyarakat. Kualitas pelayanan berkaitan dengan penilaian pengguna terhadap kemampuan organisasi memenuhi kebutuhan secara meyakinkan [16]. Peneliti juga menempatkan kepastian dan kemampuan petugas sebagai bagian dari penilaian kualitas pelayanan [13]. Jaminan dalam penelitian ini dapat diukur melalui pengetahuan aparatur, kesopanan, kepastian prosedur, kepastian waktu, keamanan dokumen, dan kemampuan aparatur membangun kepercayaan masyarakat.

2.3.4 Empati atau *Empathy*

Empati merupakan perhatian aparatur terhadap kebutuhan dan kondisi setiap masyarakat. Empati ditunjukkan melalui sikap ramah, kesediaan mendengarkan, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, pemberian bantuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan, serta pelayanan yang tidak diskriminatif.

Masyarakat memiliki tingkat pendidikan, usia, pengalaman, dan pemahaman administrasi yang berbeda. Aparatur perlu menyesuaikan cara berkomunikasi agar informasi pelayanan dapat dipahami dengan baik. Aparatur juga harus memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan status ekonomi, pekerjaan, hubungan keluarga, atau latar belakang masyarakat. Perhatian individual sebagai bagian penting dalam membangun kualitas hubungan dengan pengguna layanan [14]. Pengalaman pelayanan yang diterima pengguna berkaitan dengan pembentukan kepuasan dan hubungan yang berkelanjutan [17]. Empati dalam penelitian ini dapat diukur melalui keramahan aparatur, perhatian terhadap kebutuhan masyarakat, kesediaan mendengarkan keluhan, kemudahan berkomunikasi, dan pelayanan tanpa diskriminasi.

2.3.5 Bukti Fisik atau *Tangibles*

Bukti fisik merupakan fasilitas, peralatan, perlengkapan, media informasi, kondisi ruang pelayanan, serta penampilan aparatur yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat. Bukti fisik memberikan gambaran awal mengenai kesiapan pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan.

Fasilitas pelayanan yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat dan membantu aparatur menyelesaikan pekerjaan. Ruang pelayanan yang bersih, tempat duduk yang cukup, papan informasi yang jelas, komputer yang berfungsi, jaringan internet yang stabil, dan penyimpanan arsip yang tertata dapat memperlancar proses pelayanan. Fasilitas kerja memiliki posisi penting dalam mendukung kualitas layanan aparatur desa [11]. Bukti fisik sebagai salah satu dimensi untuk menilai kualitas pelayanan pada organisasi jasa [18]. Bukti fisik dalam penelitian ini dapat diukur melalui kondisi ruang pelayanan, kebersihan, kenyamanan, ketersediaan sarana dan prasarana, kejelasan media informasi, kesiapan peralatan, dan kerapian penampilan aparatur.

2.4 Kualitas Pelayanan Administratif Aparatur Desa

Kualitas pelayanan administratif aparatur desa merupakan tingkat kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang akurat, cepat, aman, ramah, adil, dan didukung oleh fasilitas yang memadai.

Kualitas tersebut tidak terbentuk dari satu aspek. Keandalan memberikan kepastian bahwa dokumen diproses dengan benar. Daya tanggap membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan cepat. Jaminan menciptakan rasa aman dan percaya. Empati membuat masyarakat merasa dihargai. Bukti fisik mendukung kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan.

Kelima dimensi *SERVQUAL* perlu dianalisis secara terpadu karena kelemahan pada satu dimensi dapat memengaruhi penilaian masyarakat terhadap keseluruhan pelayanan. Aparatur yang ramah belum tentu menghasilkan pelayanan berkualitas apabila dokumen sering salah. Fasilitas yang baik juga belum cukup apabila aparatur lambat dan tidak memberikan informasi yang jelas. Oleh karena itu, pengukuran kualitas pelayanan administratif harus mencakup proses, hasil, sikap aparatur, kepastian pelayanan, dan fasilitas pendukung.

Dalam konteks Desa Seberang Pebenaan, pengukuran kelima dimensi tersebut dapat menunjukkan bagian pelayanan yang telah berjalan baik dan bagian yang masih membutuhkan perbaikan. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk meningkatkan ketelitian aparatur, mempercepat proses pelayanan, memperjelas informasi, memperbaiki fasilitas, dan memperkuat pelayanan yang adil kepada seluruh masyarakat.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Fokus Penelitian	Relevansi dengan Penelitian
1	Hasyim dan Fauzi (2021) [12]	Kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan perbankan syariah pada masa COVID-19	Menegaskan pentingnya kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman pengguna.
2	Supriyanto et al. (2021) [17]	Kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pengguna jasa perbankan	Mendukung penggunaan kualitas pelayanan sebagai dasar penilaian pengguna.
3	Alawiyah et al. (2023) [15]	Kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien pada Puskesmas	Relevan karena sama-sama menilai pelayanan yang diberikan langsung kepada masyarakat.
4	Wang et al. (2023) [13]	Kinerja kualitas pelayanan pada lembaga keuangan nonbank	Mendukung pengukuran kualitas pelayanan melalui beberapa dimensi yang saling melengkapi.
5	Yesmin et al. (2023) [14]	Penggunaan <i>SERVQUAL</i> dalam menilai kualitas hubungan dan perilaku pengguna	Menguatkan penggunaan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Sumber: Dari Beberapa Peneliti

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu [19]. Pendekatan ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan melalui analisis data statistik.

Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih [19]. Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri atas Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4), dan Tangibles (X5). Variabel dependennya adalah Kualitas Pelayanan Administratif Aparatur Desa (Y).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Seberang Pebenaan. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama enam bulan, yaitu mulai Oktober 2025 sampai dengan Maret 2026.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik kesimpulannya [19].

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Desa Seberang Pebenaan pada tahun 2025, yaitu sebanyak 2.395 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi [19]. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 15 persen.

$$n = N / [1 + N(e^2)]$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (*error tolerance*)

$$n = 2.395 / [1 + 2.395(0,15^2)]$$

$$n = 43,63 \approx 44 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 44 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan masyarakat yang secara kebetulan datang untuk menerima pelayanan di Kantor Desa Seberang Pebenaan dan bersedia menjadi responden penelitian.

3.4 Konsep Operasional Variabel

Tabel 3.1 Konsep Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Subindikator	Skala
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. [5]	Kualitas Pelayanan Administratif	1. Transparansi pelayanan 2. Akuntabilitas pelayanan 3. Keadilan pelayanan 4. Kepastian waktu pelayanan 5. Kemudahan pelayanan	Likert (1–5)
Reliability (X1)	Reliability adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat, dan dapat dipercaya. [20]	Keandalan	1. Ketepatan pelayanan 2. Ketelitian pelayanan 3. Kesesuaian pelayanan dengan prosedur	Likert (1–5)
Responsiveness (X2)	Responsiveness adalah kesediaan dan kemampuan aparatur untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. [20]	Daya Tanggap	1. Kecepatan pelayanan 2. Kesigapan aparatur 3. Kesiapan membantu masyarakat	Likert (1–5)

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Subindikator	Skala
Assurance (X3)	Assurance adalah pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan perilaku aparatur yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. [20]	Jaminan	1. Pengetahuan aparatur 2. Kesopanan aparatur 3. Kepastian pelayanan	Likert (1–5)
Empathy (X4)	Empathy adalah perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan aparatur kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. [20]	Empati	1. Keramahan aparatur 2. Perhatian terhadap masyarakat 3. Pelayanan tanpa diskriminasi	Likert (1–5)
Tangibles (X5)	Tangibles adalah kemampuan organisasi untuk menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat melalui fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan aparatur. [20]	Bukti Fisik	1. Kondisi ruang pelayanan 2. Ketersediaan sarana dan prasarana 3. Kerapian penampilan aparatur	Likert (1–5)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab [19]. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administratif aparatur desa.

3.5.2 Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian [21]. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai proses pelayanan, kondisi fasilitas, serta interaksi aparatur dengan masyarakat di Kantor Desa Seberang Pebenaan.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data melalui dokumen tertulis maupun arsip [21]. Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data pendukung, seperti jumlah masyarakat yang menerima pelayanan dan profil Kantor Desa Seberang Pebenaan.

3.6 Metode Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bantuan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Tahapan analisis data yang digunakan dijelaskan sebagai berikut.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang

berlaku secara umum [19]. Analisis ini digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi jawaban pada setiap variabel penelitian.

3.6.2 Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 [22].

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi suatu kuesioner sebagai indikator variabel. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 [22].

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum analisis regresi linear berganda dilakukan, data terlebih dahulu diuji melalui uji asumsi klasik sebagai berikut.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual dalam model regresi berdistribusi normal. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 [22].

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi. Model regresi dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) lebih kecil dari 10 [22].

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 [22].

3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen [22]. Model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan Administratif

X_1 = Reliability (Keandalan)

X_2 = Responsiveness (Daya Tanggap)

X_3 = Assurance (Jaminan)

X_4 = Empathy (Empati)

X_5 = Tangibles (Bukti Fisik)

a = konstanta

b_1 – b_5 = koefisien regresi

e = error

3.6.5 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut.

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_a ditolak dan H_o diterima.

3.6.6 Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut.

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_a ditolak dan H_o diterima.

3.6.7 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan variabel Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles dalam menjelaskan variasi Kualitas Pelayanan Administratif. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai dengan 1. Nilai R^2 yang semakin besar menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen juga semakin kuat.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 44 responden yang merupakan masyarakat pengguna pelayanan administratif pada Kantor Desa Seberang Pebenaan Kecamatan Keritang. Karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	25	56,8%
Perempuan	19	43,2%
Total	44	100%

Sumber: Data Diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa responden penelitian didominasi oleh masyarakat berjenis kelamin laki-laki sebanyak 25 orang atau sebesar 56,8%, sedangkan responden perempuan sebanyak 19 orang atau sebesar 43,2%. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna pelayanan administratif di Desa Seberang Pebenaan dalam penelitian ini lebih banyak berasal dari masyarakat laki-laki.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
20–30 tahun	12	27,3%
31–40 tahun	15	34,1%
41–50 tahun	10	22,7%
>50 tahun	7	15,9%
Total	44	100%

Sumber: Data Diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden terbanyak berada pada kelompok usia 31–40 tahun yaitu sebanyak 15 orang atau 34,1%. Kelompok usia tersebut merupakan kelompok masyarakat yang memiliki tingkat aktivitas administratif cukup tinggi, seperti pengurusan dokumen kependudukan, surat keterangan usaha, administrasi keluarga, serta kebutuhan pelayanan lainnya.

4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran tanggapan responden terhadap variabel penelitian yang terdiri atas Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, dan Kualitas Pelayanan Administratif. Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 5.

Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Nilai Rata-rata	Kategori
Reliability (X1)	4,18	Tinggi
Responsiveness (X2)	4,12	Tinggi
Assurance (X3)	4,25	Sangat Tinggi
Empathy (X4)	4,30	Sangat Tinggi
Tangibles (X5)	3,95	Tinggi
Kualitas Pelayanan Administratif (Y)	4,16	Tinggi

Sumber: Data Diolah SPSS, 2026

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memperoleh nilai rata-rata pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Variabel Empathy memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu

sebesar 4,30. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap sikap perhatian, keramahan, serta kepedulian aparatur desa dalam memberikan pelayanan.

Sementara itu, variabel Tangibles memperoleh nilai rata-rata paling rendah dibandingkan variabel lainnya yaitu sebesar 3,95. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik pelayanan masih menjadi bagian yang perlu mendapatkan perhatian, terutama terkait kenyamanan ruang pelayanan, kelengkapan sarana pendukung, dan penyediaan informasi pelayanan.

4.3 Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat ketepatan instrumen penelitian dalam mengukur setiap variabel yang digunakan. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Dengan jumlah responden sebanyak 44 orang, nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% adalah sebesar 0,297.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang Nilai r Hitung	Keterangan
Reliability (X1)	3	0,652–0,814	Valid
Responsiveness (X2)	3	0,701–0,856	Valid
Assurance (X3)	3	0,674–0,823	Valid
Empathy (X4)	3	0,718–0,871	Valid
Tangibles (X5)	3	0,630–0,790	Valid
Kualitas Pelayanan Administratif (Y)	5	0,682–0,842	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS, 2026

Berdasarkan hasil pengujian validitas diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel sebesar 0,297. Dengan demikian seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel penelitian.

4.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Reliability (X1)	0,781	Reliabel
Responsiveness (X2)	0,816	Reliabel
Assurance (X3)	0,794	Reliabel
Empathy (X4)	0,832	Reliabel
Tangibles (X5)	0,765	Reliabel
Kualitas Pelayanan Administratif (Y)	0,851	Reliabel

Sumber: Data Diolah SPSS, 2026

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik sehingga dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Asymp. Sig.	Kriteria	Keterangan
0,200	>0,05	Data berdistribusi normal

Sumber: Data Diolah SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian telah memenuhi asumsi normalitas.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
----------	-----------	-----

Reliability	0,612	1,634
Responsiveness	0,580	1,724
Assurance	0,655	1,527
Empathy	0,603	1,658
Tangibles	0,721	1,387

Sumber: Data Diolah SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian model regresi tidak mengalami masalah multikolinearitas.

4.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* terhadap Kualitas Pelayanan Administratif Aparatur Desa Seberang Pebenaan.

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=4,215+0,284X_1+0,256X_2+0,318X_3+0,352X_4+0,217X_5$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 4,215 menunjukkan bahwa apabila variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* bernilai tetap, maka kualitas pelayanan administratif memiliki nilai dasar sebesar 4,215.
2. Koefisien regresi *Reliability* sebesar 0,284 menunjukkan bahwa peningkatan keandalan pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan administratif.
3. Koefisien *Responsiveness* sebesar 0,256 menunjukkan bahwa semakin tinggi daya tanggap aparatur dalam memberikan pelayanan, maka semakin meningkat kualitas pelayanan administratif.
4. Koefisien *Assurance* sebesar 0,318 menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan aparatur dalam memberikan kepastian pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.
5. Koefisien *Empathy* sebesar 0,352 merupakan nilai koefisien terbesar, sehingga menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian aparatur menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administratif.
6. Koefisien *Tangibles* sebesar 0,217 menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas pelayanan juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administratif.

4.7 Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4.8 Hasil Uji t

Variabel	t Hitung	Sig.	Keterangan
Reliability	2,214	0,033	Berpengaruh signifikan
Responsiveness	2,086	0,044	Berpengaruh signifikan
Assurance	2,574	0,014	Berpengaruh signifikan
Empathy	3,021	0,004	Berpengaruh signifikan
Tangibles	2,041	0,048	Berpengaruh signifikan

Sumber: Data Diolah SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji parsial diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administratif aparatur Desa Seberang Pebenaan.

4.8 Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4.9 Hasil Uji F

F Hitung	Sig.	Keterangan
18,426	0,000	Signifikan

Sumber: Data Diolah SPSS, 2026

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administratif aparatur Desa Seberang Pebenaan.

4.9 Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi

R	R Square
0,841	0,707

Sumber: Data Diolah SPSS, 2026

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,707 menunjukkan bahwa variabel Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles mampu menjelaskan variasi perubahan kualitas pelayanan administratif sebesar 70,7%. Sedangkan sisanya sebesar 29,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.10 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administratif aparatur Desa Seberang Pebenaan berada pada kategori tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa.

Dimensi Empathy menjadi dimensi dengan pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan administratif. Hal ini menunjukkan bahwa sikap ramah, perhatian, dan kepedulian aparatur merupakan faktor penting dalam membangun pengalaman pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dimensi Assurance juga memberikan pengaruh yang signifikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan aparatur dalam memberikan kepastian prosedur, menjelaskan informasi pelayanan, serta menjaga kepercayaan masyarakat menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu, aspek Reliability dan Responsiveness menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan yang tepat, cepat, dan sesuai prosedur. Aparatur desa dituntut memiliki kemampuan administratif yang baik agar pelayanan dapat berjalan secara efektif. Sementara itu, Tangibles memiliki nilai pengaruh paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas pelayanan masih diperlukan untuk mendukung kenyamanan masyarakat. Perbaikan sarana pelayanan, penyediaan informasi yang lebih jelas, serta peningkatan fasilitas administrasi dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan administratif di Desa Seberang Pebenaan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa penerapan lima dimensi SERVQUAL memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administratif aparatur desa. Hasil ini memperkuat pandangan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap pelayanan dan dukungan fasilitas yang tersedia.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan administratif aparatur Desa Seberang Pebenaan Kecamatan Keritang, dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administratif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi *SERVQUAL* secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administratif. Dimensi *empathy* menjadi faktor yang memiliki pengaruh paling dominan, yang menunjukkan bahwa keramahan, perhatian, dan kemampuan aparatur memahami kebutuhan masyarakat menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administratif aparatur Desa Seberang Pebenaan telah berjalan cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, serta penguatan kompetensi aparatur agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif, cepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

5.2 Saran

Pemerintah Desa Seberang Pebenaan disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan kompetensi aparatur, peningkatan ketelitian dalam proses administrasi, serta penyediaan fasilitas

pelayanan yang lebih memadai. Selain itu, aparaturnya perlu mempertahankan sikap ramah, responsif, dan memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh masyarakat.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kompetensi aparaturnya, pemanfaatan teknologi, disiplin kerja, atau kepuasan masyarakat agar dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administratif pemerintah desa.

REFERENSI

- [1] Suhartoyo, "Implementasi pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance)," *Adm. Law Gov. J.*, vol. 5, no. 1, pp. 45–56, 2022.
- [2] A. Rahayu and V. Juwono, "Inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam peningkatan kualitas pelayanan pemerintah daerah," *J. Adm. Publik*, vol. 19, no. 2, pp. 157–170.
- [3] Solechan, "Penerapan prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia," *J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 12, no. 1, pp. 1–12.
- [4] L. P. Sinambela, *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara, 2022.
- [5] Hardiansyah, "Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya," 2018.
- [6] D. P. Sari and F. Wulandari, "Analisis kualitas pelayanan administrasi pemerintahan desa dalam meningkatkan kepuasan masyarakat," *J. Adm. Publik dan Pemerintah.*, vol. 4, no. 2, pp. 115–125.
- [7] A. Rahman, N. Mustari, and M. Akbar, "Kinerja aparaturnya desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa," *J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 19, no. 1, pp. 1–12.
- [8] R. Hidayat and T. Kurniawan, "Kualitas pelayanan administrasi desa berbasis kebutuhan masyarakat dalam perspektif pelayanan publik," *J. MODERAT J. Ilm. Ilmu Pemerintah.*, vol. 9, no. 3, pp. 450–462.
- [9] A. R. Putri, Syafri, and I. Malik, "Implementasi pelayanan publik pemerintah desa dalam meningkatkan kepuasan masyarakat," *J. Gov. dan Polit. Lokal*, vol. 6, no. 1, pp. 33–45.
- [10] Y. Nugraha and R. Pratama, "Profesionalisme aparaturnya desa dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi masyarakat," *J. Adm. Pemerintah. Desa*, vol. 6, no. 1, pp. 20–34.
- [11] E. Utami, A. Rifa'i, and S. Hidayanti, "Pengaruh fasilitas kerja terhadap kualitas layanan aparaturnya Desa Kuala Patah Parang Kecamatan Sungai Batang," *J. Anal. Manaj.*, vol. 10, no. 2, pp. 173–185, 2024, doi: 10.32520/jam.v10i2.3725.
- [12] F. Hasyim and A. N. Fauzi, "Determinant of service quality to Islamic banking customer satisfaction during COVID-19," *J. Manag. Digit. Bus.*, vol. 1, no. 2, pp. 90–104, 2021.
- [13] C.-K. Wang, M. Masukujaman, S. S. Alam, I. Ahmad, C.-Y. Lin, and Y.-H. Ho, "The effects of service quality performance on customer satisfaction for non-banking financial institutions in an emerging economy," *Int. J. Financ. Stud.*, vol. 11, no. 1, p. 33, 2023.
- [14] M. N. Yesmin *et al.*, "SERVQUAL to determine relationship quality and behavioral intentions: An SEM approach in retail banking service," *Sustainability*, vol. 15, no. 8, p. 6536, 2023.
- [15] M. A. Alawiyah, A. S. Wulandari, F. S. Fatimah, and E. Nurinda, "Hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas," *INPHARNMED J.*, vol. 7, no. 1, p. 64, 2023.
- [16] R. Zeitun and O. A. Anam, "Do product offering and service quality affect customer satisfaction in Islamic and conventional banks? Evidence from an oil-based economy," *J. Islam. Mark.*, vol. 15, no. 11, pp. 2959–2987, 2024.
- [17] A. Supriyanto, B. B. Wiyono, and Burhanuddin, "Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers," *Cogent Bus. Manag.*, vol. 8, no. 1, p. 1937847, 2021.
- [18] N. Lastri, D. Hartutik, A. D. Musdiana, and Suherman, "Dimensi kualitas pelayanan pada PT Mega Finance Cabang Dumai," *J. Ilm. Ekon. dan Pajak*, vol. 5, no. 1, pp. 1–9, 2025.
- [19] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [20] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1986.
- [21] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2019.
- [22] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.